



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL
DESEMPEÑO LABORAL DEL
TALLER INDUSTRIAL MICHEL**

SUSTENTADO POR:

**JURI LETICIA CARBAJAL
RUTH ARACELY RAMOS**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

TEGUCIGALPA, M.D.C, F.M HONDURAS, C.A.

ENERO 2023

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

SECRETARIO GENERAL / PRORRECTOR

RÓGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETALLY VARGAS

**PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL
TALLER INDUSTRIAL MICHEL**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN**

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ASESOR METODOLÓGICO

PATRICIA VILLALTA

ASESOR TEMÁTICO

ROGER JAVIER MOTIÑO

MIEMBROS DE LA TERNA:

MARIO GALLO

ALBERTINA NAVARRO

MARÍA ELENA MORAZÁN



FACULTAD DE POSTGRADO

PROPUESTA DE MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALLER INDUSTRIAL MICHEL

NOMBRE DE LOS MAESTRANTES:

JURI LETICIA CARBAJAL

RUTH ARACELY RAMOS

Resumen

La presente investigación se ha realizado con el objetivo de proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuya al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel, en donde se ha desarrollado una metodología con enfoque mixto, alcance descriptivo, diseño no experimental – transversal, utilizando tres instrumentos, un cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los colaboradores, un cuestionario de preguntas cerradas aplicado a los clientes y un cuestionario de preguntas abiertas aplicada a los representantes, mediante el cual conoció que en un 55.6% los colaboradores no son capacitados, el 31.6% de los clientes tiene que esperar mucho tiempos para ser atendido y considera que los productos y servicios no cuentan con el profesionalismo y la calidad esperada, por parte de los representantes de administración se conoció que hay un nivel medio de desempeño y los tiempos han sido tardíos en las entregas, concluyendo que existe la necesidad de un plan de mejora en el fortalecimiento de la calidad, brindando estrategias como ser capacitaciones, para que haya una responsabilidad en realizar los trabajos.

Palabras claves: Administración, calidad, desempeño laboral, recurso humano, servicio.



PROPOSAL TO IMPROVE THE WORK PERFORMANCE OF THE MICHEL INDUSTRIAL WORKSHOP

**NAME OF THE MASTER:
JURI LETICIA CARBAJAL
RUTH ARACELY RAMOS**

Abstract

This research has been conducted with the objective of proposing a plan to improve the work performance of human capital through the creation of strategies that contribute to strengthening the quality of service offered at Taller Industrial Michel, where a methodology has been developed with a mixed approach, descriptive scope, non-experimental design - cross-sectional, using three instruments, a questionnaire of closed questions applied to employees, a questionnaire of closed questions applied to customers and a questionnaire of open questions applied to representatives, through which it was found that 55.6% of the collaborators are not trained, 31.6% of the clients have to wait a long time to be attended and consider that the products and services do not have the professionalism and quality expected, from the management representatives it was found that there is an average level of performance and the times have been late in the deliveries, concluding that there is a need for an improvement plan to strengthen quality, providing strategies such as training, so that there is a responsibility in carrying out the work.

Key words: Management, quality, labor performance, human resources, service.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme lograr este gran sueño, a mi amado esposo Roger Motiño por ser esa ayuda idónea, mi empuje y motivación durante este largo proceso, a mis padres Leticia Ordoñez y Esteban Carbajal quienes han sido mi mayor ejemplo de vida y esfuerzo, a mi hermano Franklin por sus consejos y a mi ángel Alex que desde el cielo me acompaña en todo momento.

Juri Leticia Carbajal Ordoñez

A mi persona por darme ánimos para continuar cada día con este proceso de aprendizaje, a mi madre Ruth Dania Campos por su apoyo incondicional y a mi padre Miguel Ávila por alentarme a continuar y culminar la maestría, a mis amigos en especial a Víctor Reyes por brindarme su apoyo constante .

Ruth Aracely Ramos Zelaya

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Dios por iluminar mi camino y mostrarme su fidelidad en todo momento, a todas las personas que han sido parte de este maravilloso proceso, aquellos que me acompañaron, apoyaron y motivaron a seguir adelante en especial a mi familia, amigos compañeras de equipo y docentes de la maestría que sin duda alguna han dejado una huella en mí como persona y profesional.

Juri Leticia Carbajal Ordoñez

Agradezco a mis docentes por transmitirme sus conocimientos y hacer de esta maestría un proceso ameno, lleno de aprendizaje, destacando a los siguientes docentes: Dra.: Reina Fiallos por hacerme crear un plan de vida y llevarlo a cabo, al master Miguel Lardizábal por ser un excelente couch y demostrar que se aprende mejor haciendo las cosas, al ingeniero Jorge Zelaya por ser un excelente motivador, y gracias a cada uno de mis docentes.

Ruth Aracely Ramos Zelaya

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.2.1. INTERNACIONALES	2
1.2.2. REGIONALES	3
1.2.3. NACIONALES	4
1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	6
1.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	8
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	10
2.1.1. MACROENTORNO.....	10
2.1.2. MICROENTORNO	13
2.1.3. ANÁLISIS INTERNO.....	16
2.2. CONCEPTUALIZACIÓN	17
2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL.....	17
2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO	19
2.3. TEORÍAS DE SUSTENTO	21

2.3.1.	BASES TEÓRICAS.....	21
2.3.2.	CALIDAD DEL SERVICIO	26
2.3.3.	METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES O EXPERTOS.....	33
2.3.4.	INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	34
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....		37
3.1.	CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	37
3.1.1.	MATRIZ METODOLÓGICA	37
3.1.2.	ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO.....	38
3.1.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	39
3.2.	ENFOQUE Y MÉTODOS	43
3.2.1.	ENFOQUE.....	43
3.2.2.	ALCANCE.....	43
3.2.3.	DISEÑO.....	43
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.3.1.	POBLACIÓN.....	44
3.3.2.	MUESTRA	44
3.4.	INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	45
3.4.1.	TÉCNICAS.....	45
3.4.2.	INSTRUMENTOS.....	45
3.4.3.	PROCEDIMIENTOS.....	46
3.5.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	47
3.5.1.	FUENTES PRIMARIAS	47
3.5.2.	FUENTES SECUNDARIAS	48

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	49
4.1. INFORME DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS	49
4.2.1. DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES	49
4.3. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS	49
4.3.1. DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES	49
4.3.1. DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES DE TALLER INDUSTRIAL MICHEL.....	90
4.3.2. DATOS OBTENIDOS DE LAS ENTREVISTAS A DIRECTIVOS	113
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
5.1. CONCLUSIONES	116
5.2. RECOMENDACIONES	117
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	118
6.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	118
6.2. ALCANCE DE LA PROPUESTA	119
6.3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	119
ESTRATEGIAS DEL TRIANGULO DEL SERVICIO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA APLICADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA	119
PLAN PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIONES EN SERVICIO AL CLIENTE	122
PLAN PARA ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ..	124
PLAN PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIONES EN SERVICIOS Y PRODUCTOS	127
PLAN PARA MEJORAMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	129
6.3.1. MEDIDAS DE CONTROL	130
6.4. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO	132

6.4.1.	ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO	133
6.5.	CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA 137	
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	139
	ANEXOS.....	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz metodológica.....	37
Tabla 2. Operacionalización de variables	39
Tabla 3. Matriz de categorías.....	42
Tabla 4. Población cualitativa.....	44
Tabla 5 Resultados de las entrevistas.....	113
Tabla 6 Estrategia para mejorar la calidad del servicio al cliente.....	119
Tabla 7 Estrategia para mejorar la calidad percibida por el cliente	120
Tabla 8 Estrategia para mejorar la calidad técnica del servicio	120
Tabla 9 Estrategia para mejorar la cultura organizacional que influye en la calidad del servicio	121
Tabla 10 Planificación del programa de capacitaciones en servicio al cliente	123
Tabla 11. Temario de capacitaciones en servicio al cliente.....	123
Tabla 12 Planificación de la estandarización del proceso de atención al cliente.....	125
Tabla 13 Temario de las capacitaciones de la estandarización del proceso de atención al cliente	127
Tabla 14 Planificación del programa de capacitaciones en servicios y productos	128
Tabla 15 Temario de capacitaciones en servicios y productos	128
Tabla 16 Planificación para la mejora de la cultura organizacional	129
Tabla 17 Temario de capacitaciones para la mejora de la cultura organizacional.....	130
Tabla 18 Indicadores de control de la propuesta	131
Tabla 19 Cronograma de la propuesta	132
Tabla 20 Presupuesto de la propuesta.....	133
Tabla 21 Proyección del aumento de la cantidad e piezas producidas	134

Tabla 22 Aumento de ingresos	135
Tabla 23 Aumento global de ingresos	135
Tabla 24 Relación beneficio costo.....	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de la calidad percibida del servicio	31
Figura 2 Triángulo del Servicio	33
Figura 3. Esquema de variables	38
Figura 4. Procedimiento de investigación.....	47
Figura 5 Se considera un colaborador con competencias adecuadas para el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa	50
Figura 6 Los hábitos en las actividades laborales pueden influir en el desempeño laboral.....	51
Figura 7 El clima organizacional de la empresa permite cumplir con facilidad los objetivos trazados en esta	52
Figura 8 Los compañeros de trabajo le brindan ayuda cuando la necesita.....	53
Figura 9 Comprende claramente las instrucciones brindadas los superiores.....	54
Figura 10 Desempeña las actividades laborales de acuerdo a lo estipulado por su superior	55
Figura 11 Aporta soluciones a los problemas que se presentan en sus actividades laborales	56
Figura 12 Se realizan reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas	57
Figura 13 Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar sus habilidades	58
Figura 14 La empresa brinda procesos de capacitación para mejorar las habilidades profesionales	59
Figura 15 Termina sus actividades laborales de manera oportuna	60
Figura 16 Cumple con todas las tareas que le asignan.....	61
Figura 17 Está dispuesto a aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado.....	62
Figura 18 Se considera un empleado con la disponibilidad de aprender nuevas cosas	63
Figura 19 Sus compañeros de trabajo están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos	64

Figura 20 Cumple con todos los procedimientos asignados a su área.....	65
Figura 21 Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo que desempeña	66
Figura 22 Es cortés con sus compañeros de trabajo	67
Figura 23 Evita los conflictos dentro de su área de trabajo	68
Figura 24 Trata de integrarse al equipo de trabajo	69
Figura 25 Se identifica con los objetivos del equipo de trabajo	70
Figura 26 Recibe recompensas o incentivos por sus logros en el área de trabajo	71
Figura 27 Las recompensas y estímulos brindados por sus jefes mejoran su desempeño de trabajo	72
Figura 28 Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza	73
Figura 29 Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que estas sean justas	74
Figura 30 La empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece.....	75
Figura 31 La empresa brinda una buena presencia a sus empleados	76
Figura 32 La infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para brindar una atención de calidad.....	77
Figura 33 La empresa se esmera por cumplir los compromisos eficientemente	78
Figura 34 La empresa resuelve los problemas de manera anticipada.....	79
Figura 35 La empresa se caracteriza por cumplir los servicios dentro de los lapsos ofrecidos....	80
Figura 36 Los colaboradores de la empresa están capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes.....	81
Figura 37 Los colaboradores de la empresa brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidos.....	82
Figura 38 Los colaboradores de la empresa transmiten confianza	83

Figura 39 Los colaboradores de la empresa están profesionalmente preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a los objetivos de los clientes	84
Figura 40 Los colaboradores de la empresa tienen una actitud amable	85
Figura 41 La empresa brinda atención individualizada y de calidad	86
Figura 42 Los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes	87
Figura 43 La empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar.....	88
Figura 44 La experiencia de la empresa permite conocer un alto porcentaje de necesidades de los clientes	89
Figura 45 Demuestran las competencias adecuadas para el cumplimiento de lo solicitado.....	90
Figura 46 Alto conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa	91
Figura 47 Brindan ayuda cuando tiene alguna duda sobre los servicios y productos ofrecido	92
Figura 48 El servicio al cliente ofrecido por el Taller Industrial Michel es adecuado	93
Figura 49 El Taller Industrial Michel demuestra interés por cubrir las necesidades de sus clientes	94
Figura 50 Los empleados tienen una buena presentación y se comunican adecuadamente con los clientes	95
Figura 51 Tiene que esperar mucho tiempo para ser atendido cuando llega al Taller Industrial Michel	96
Figura 52 Las instalaciones del Taller Industrial Michel le brindan la posibilidad de comunicarse y observar el producto y servicios ofrecidos de una manera adecuada	97
Figura 53 La comunicación entre los clientes y los empleados del Taller Industrial Michel es adecuada.....	98
Figura 54 Los servicios del Taller Industrial Michel no son elaborados con el profesionalismo y la calidad esperada	99
Figura 55 El comportamiento y atención de los colaboradores le parece adecuada como para recomendar a otras personas los servicios del Taller Industrial Michel	100

Figura 56 Los servicios cumplen con todas las exigencias y expectativas suyas	101
Figura 57 Problema con el producto o servicio realizado por el Taller Industrial Michel estos han sido accesibles y han solventado el mismo de forma eficiente.....	102
Figura 58 Carencia de conocimiento y experiencia en ciertas áreas	103
Figura 59 La empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece.....	104
Figura 60 La infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para brindar una atención de calidad.....	105
Figura 61 Las promociones ofrecidas por la empresa lo incentivan a realizar compras dentro de la misma	106
Figura 62 Capacitación de los clientes para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes	107
Figura 63 Los colaboradores brindan la información necesaria sobre los productos ofrecidos .	108
Figura 64 Los colaboradores de la empresa transmiten confianza	109
Figura 65 Los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes	110
Figura 66 Disponibilidad del servicio.....	111
Figura 67 La empresa con su experiencia cumple todas las necesidades que usted tiene	112
Figura 68 Proceso para atención y servicio al cliente.....	126

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El personal es una de los factores más importantes de las organizaciones, ya que de estos depende en gran medida que estas logren crecer dentro del mercado competitivo, es por ello que el desempeño laboral que éstos posean es uno de los factores con mayor relevancia, siendo definido como un sistema integrado y orientado al desarrollo de la efectividad y éxito de las empresas, siendo acciones que ayuden a que estas se puedan dimensionar a través de tareas de acuerdo a los conocimientos que estas tienen (Bautista et al., 2020).

Las empresas se enfrentan a constantes cambios, esto por la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse dentro del mercado, debido al rápido crecimiento de la competencia, en donde para que estas sobrevivan con el paso del tiempo deben tomar en cuenta aspectos como la capacidad, competencias y conocimientos de los trabajadores, siendo de suma importancia la creación de colaboradores competentes, para lo cual es indispensable que se realicen constantes procesos de evaluación al desempeño que estos están teniendo conforme a las funciones que realizan y con ello poder identificar las posibles debilidades para poder ser solventadas, convirtiendo al desempeño laboral en una de las principales fortalezas de una organización (Bautista et al., 2020).

Si bien es cierto, estos cambios que surgen en el mundo actual y la modernización en las organizaciones, tal como es el caso de la industria automotriz, que ha impactado notoriamente el accionar de este rubro, por lo que en este sector el nivel de exigencia es aún mayor en relación al desempeño laboral y la calidad de servicio que ofrecen, ya que esto conlleva a la satisfacción y retención del cliente, generando rentabilidad y crecimiento de la misma.

Con respecto a esto, Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral se define como la eficiencia demostrada por los empleados en las actividades laborales que realizan, las cuales son indispensables para las empresas, convirtiéndose por ello en una ventaja competitiva para las empresas, siendo ligado a las cualidades y características adquiridas por las personas que ayuden a que las organizaciones se conviertan en competitivas.

Por otra parte, se ha encontrado que el desempeño laboral es uno de los factores claves para que las empresas y colaboradores de estas puedan desarrollarse plenamente en el puesto de trabajo, es por ello que el presente estudio de investigación se ha desarrollado con la finalidad de proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuya al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel durante el año 2022.

1.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A continuación, se muestran los antecedentes del problema de investigación en donde se identifica como el desempeño laboral de una empresa puede generar que la calidad del servicio brindado mejore, para lo cual la teoría a formado parte esencial del conocimiento sobre el tema, ayudando por medio de la perspectiva de otros autores a identificar mayormente el problema, además, dicha información ha beneficiado a los interesado en realizar cambios dentro de la institución y con ello generar un mayor crecimiento empresarial, para ello, se ha estructurado los antecedentes en internacionales, regionales y nacionales, tal como se muestra en los siguientes apartados:

1.2.1. INTERNACIONALES

Quintero et al. (2018) en la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago” en el estudio titulado “Diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL)”, para lo cual se empleó una investigación descriptiva-cuantitativa, en donde se mostró que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para el desempeño laboral, concluyendo con esto que para lograr un alto desempeño dentro de la empresa es necesario que se mantengan ambientes motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, siendo el personal considerado como un activo vital para la empresa.

Marrufo y Pacherez (2020) en el estudio de investigación “El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020” elaborado con la finalidad de identificar el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores nombrados de la Municipalidad

provincial de Rioja, para lo cual se empleó un tipo de investigación no experimental- descriptivo propositiva, encontrándose que la variable rendimiento laboral determinó la percepción del funcionario y colaborar en un nivel regular de 77.8% y 78.1% seguido de deficiente por un 11.1% y 17.1%, concluyendo con ello que existe un rendimiento laboral regular en los colaboradores lo que indica que no están cumpliendo eficazmente con las funciones, siendo necesario el crear estrategias para motivar al personal y mejorar el rendimiento.

Hidrugo y Pucce (2018) en su investigación “El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios- Pimentel” realizado con la finalidad de determinar la relación entre el rendimiento y el desempeño laboral del talento humano del área administrativa en la Clínica San Juan de Dios para la cual se empleó una metodología basada en un enfoque mixto, con un alcance de investigación correlacional encontrándose una correlación perfecta y positiva entre el rendimiento y el desempeño laboral, siendo el resultado alcanzado el valor de +1 indicando con ello que el rendimiento se relaciona con el desempeño laboral del talento humano en el área administrativa.

Concluyendo que el nivel de desempeño laboral encontrado en la Clínica San Juan de Dios es aceptable, el trabajo en equipo y el compromiso son factores que afectan el desempeño laboral por lo cual es conveniente aplicar un método de evaluación de desempeño basado en la Evaluación de 360° cubriendo con ella las expectativas del gerente y reforzando los factores que perjudican el desempeño.

1.2.2. REGIONALES

Figueroa (2018) en el estudio titulado “Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera” realizada con la finalidad de identificar los factores que afectan el desempeño laboral de colaboradores los cuales recientemente hayan sido promovidos a un mando de jefatura por primera vez en su carrera profesional, para lo cual se utilizó un tipo de investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo, encontrándose que los colaboradores que formaron parte del estudio tienen un alto índice de responsabilidad, reflejándose este en un porcentaje de 72.33%, además, la comunicación entre el personal obtuvo un valor de 61.50%.

Por otra parte, se ha observado que existe un alto índice de liderazgo siendo este 58.83%, concluyendo que los datos obtenidos reflejan que afectan de manera considerable el desempeño laboral son la responsabilidad seguido por la comunicación, convirtiéndose en los dos factores más repetitivos que pueden llegar a afectar el desempeño laboral, por lo cual se refleja la necesidad de crear programas que fomenten la comunicación, grupos de apoyo y métodos de medición de entrega de trabajo a tiempo para mejorar la responsabilidad de los empleados.

Sum (2017) en el estudio titulado “Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quezaltenango)” elaborado con el objetivo de establecer a influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, utilizando para ello un diseño de investigación descriptivo, con un enfoque cuantitativo.

Para lo cual se ha encontrado que la motivación laboral produce en los colaboradores la satisfacción de efectuar su trabajo con un buen entusiasmo y con ello poder recibir algún incentivo o recompensa por el desempeño laboral, concluyendo entonces que los empleados necesitan sentirse motivados para desarrollar sus actividades con el mayor desempeño posible, para lo cual se debe considerar la creación de incentivos no monetarios para que estos se sientan entusiastas para efectuar sus actividades laborales.

Sunción (2018) en el estudio titulado “Clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC 2017” elaborado con la finalidad de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC el año 2017, empleando para ello un método deductivo, con un nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo, en donde se encontró que existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral, para lo cual es necesario que se refuerce la cultura organizacional para mejorar la necesidad en relación a esta y al desempeño laboral.

1.2.3. NACIONALES

Ayala et al. (2019) en el estudio “Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en el proyecto Fleur de Lis By Terravista en San Pedro Sula” elaborado con la finalidad

de analizar y evaluar el nivel de impacto que tienen diversos factores influyentes en el desempeño laboral en el proyecto de construcción “Terravista Bleu” llevado a cabo en San Pedro Sula, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo, basado en un análisis descriptivo y correlacional encontrando que el equipamiento, los aspectos laborales y las características del trabajador son las variables que más se relaciona al desempeño laboral, concluyendo con esto que, los aspectos laborales con respecto al desempeño laboral es medio, con una correlación de Pearson de 0.546 mostrando que entre más negativo sean los aspectos laborales existirá en la obra menor desempeño laboral.

Reyes y Sosa (2021) en la investigación “Clima laboral y desempeño docente del Centro Educativo Eva Bertot de Mazier, durante el año 2020, La Ceiba, Atlántida” elaborada con la finalidad de describir el Clima Laboral de los docentes en el área del ejercicio y la labor docente en el Centro de Educación Básica Eva Bertot de Mazier, La Ceiba, Atlántida, realizada bajo un enfoque cuantitativo se ha encontrado que el clima laboral está parcialmente satisfactorio, enfatizando que existe una buena comunicación y relación entre compañeros, concluyendo que la comunicación ascendente y descendente no es adecuada, siendo necesario crear estrategias para fortalecer este aspecto, además, es importante realizar acciones entorno a la remuneración del personal, para que estos se sientan motivados a efectuar sus actividades laboral motivados.

En cuanto al Taller Industrial Michel fue fundado en octubre del 2003 por Miguel Ávila y Ruth Campos, incursionando en el mercado automotriz específicamente en los servicios de rectificado de motores. Siendo esta una empresa familiar pequeña, se fundó con la misión de contribuir con el desarrollo de la industria del país, en ofrecer a sus clientes productos de calidad sin dejar a un lado el cuidado de la biodiversidad de su entorno.

Gracias a ello, en el año 2012 la empresa presentó una gran demanda de trabajo, buen posicionamiento y aumento de la mano de obra, lo que le ha permitido diversificar su producción con el servicio de rectificado de motores en general, desarrollando trabajos de mecánica industrial ya sea desde fabricación de piezas hasta estructuras industriales en grandes escalas y trabajos con motores de vehículos de carga pesada y de construcción. En la actualidad, la empresa cuenta con más de treinta colaboradores distribuidos en los distintos niveles jerárquicos de la organización: nivel estratégico, táctico y operativo, siendo esta una estructura lineal, donde

se encuentra al mando el Gerente General de la empresa, Apoderada Legal y Administrador General. Estos tres puestos mencionados anteriormente se encuentran en primera línea; en la segunda línea se encuentran los supervisores de cada área (Industrial y Automotriz), teniendo al mando el resto del personal operativo.

Anteriormente, al ser un taller industrial pequeño, la empresa no requería de mucha demanda de los colaboradores. Sin embargo, su crecimiento y diversificación de servicios puede generar un incremento en el índice de rotación de personal de los puestos operativos, el cual destaca las principales causas: el nivel de desempeño de los colaboradores lo que ha ocasionado una disminución en la motivación, quejas de los clientes y calidad de servicio, como consecuencia, afectando el desarrollo y la productividad de la empresa.

1.3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El personal dentro de las empresas es uno de los activos más importantes, sin embargo, en muchas ocasiones en las organizaciones no se les brinda el grado de interés necesario, ocasionando con ello que estos se sientan desplazados y bajen su productividad afectando directamente el desarrollo empresarial de la institución, además, un aspecto de alta relevancia es el hecho de que estas invierten pocos recursos en especializar a su personal, causando deficiencias en estos debido a que el mercado cambia constantemente y el no contar con programas de capacitación genera que la empresa se encuentren vulnerables con respecto a la competencia (Iturralde, 2017).

Otro aspecto de suma importancia que ocasiona un bajo rendimiento laboral en los colaboradores es el hecho de que, las empresas se centran en sus ganancias y descuidan los interés que los colaboradores tienen dentro de la organización, ocasionando poco crecimiento profesional para estos, además, los salarios pueden no ser competitivos y no cubrir las necesidades de los colaboradores, obligando a estos a migrar a otras empresas creando una alta rotación del personal (Sum, 2017) .

Un factor que también genera un bajo desempeño laboral es el clima laboral existente dentro de las organizaciones, el cual si no es el adecuado, es uno de los principales motivos por

los que se genera estrés y baja productividad en los colaboradores, haciendo que estos no tengan claridad en las funciones y organización dentro de las organizaciones, con respecto a este último aspecto, es importante mencionar que muchas de las organizaciones no tienen bien definido la estructura organizacional, lo que ocasiona que los empleados no conozcan con claridad los niveles de mando y a quien deben rendir cuentas de sus actividades laborales.

Además, la empresa debe dar a conocer la misión y objetivos organizacionales a los colaboradores, esto con la finalidad de que se identifiquen con ellos y ayuden a cumplirlos, sin embargo, muchas empresas no tienen definidos tales aspectos, lo cual genera que los colaboradores se sientan poco identificados y fidelizados con la empresa, siendo este un factor que genera bajo desempeño. Por otro lado, la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño, y es otro de los factores que no son tomados en cuenta y analizados debidamente dentro de las organizaciones, causando que los colaboradores se desmotiven y no cumplan con las metas fijadas en sus funciones laborales.

En este punto, es importante mencionar que dentro del Taller Industrial Michel se han presentado diversos problemas que han generado que el desempeño laboral que realizan los colaboradores dentro de la misma no sea el adecuado, lo cual se refleja en diversos problemas, entre los que se encuentra la baja productividad, la cual, en la bitácora de control de producción, los niveles alcanzados no son los esperados y en muchas ocasiones no se ha logrado el cumplimiento de los objetivos planteados, causando pérdidas para la empresa.

Además, se han registrado sucesos en los que se refleja una alta inconformidad de los clientes en servicios realizados por los colaboradores, esto ha ocasionado mala imagen ante la competencia y la fidelización de los consumidores del producto ha sido mínima, lo cual genera que las ventas no sean elevadas y que el crecimiento empresarial de la organización sea pequeño, corriendo el riesgo de que pueda ser consumida por la competencia. Un punto importante dentro del cual la empresa muestra debilidad, es los tiempos de entrega de los trabajos programados, esto ha generado que exista acumulación de trabajo y que en ocasiones los clientes decidan no seguir adelante con la contratación de los servicios por parte de la empresa.

Así mismo, las quejas ocasionadas por los retrasos y la falta de calidad en la atención de los clientes han generado una disminución de las ventas y la cartelera de clientes no ha

aumentado lo necesario para obtener una mayor sostenibilidad financiera, para lo cual se ha desarrollado este análisis de investigación.

1.3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se puede mejorar el desempeño laboral del capital para fortalecer la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel?

1.3.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál ha sido el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel?
2. ¿Cuáles son las estrategias óptimas para el fortalecimiento de la calidad en una empresa de servicio?
3. ¿Cuál es la estrategia idónea para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores para fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos del Taller Industrial Michel?

1.4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel actual de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel durante el año 2022.
2. Identificar las estrategias para el fortalecimiento de la calidad en las empresas de servicio.
3. Diseñar estrategias que contribuyan al progreso del desempeño laboral de los colaboradores para fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos del Taller Industrial Michel.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Este estudio de investigación es conveniente puesto que, por medio del mismo se ha podido realizar un análisis sobre el nivel de desempeño laboral que tienen los colaboradores del Taller Industrial Michel y con ello poder crear estrategias que permitan fortalecer los servicios ofrecidos por este y así generar mayor crecimiento empresarial y posicionamiento ante la competencia. Cabe mencionar que el capital humano es uno de los elementos más importantes de las organizaciones por lo que, se debe brindar la mayor importancia a su fortalecimiento.

La relevancia social del estudio se muestra al beneficiar directamente con la investigación al Taller Industrial Michel puesto que, estos han podido conocer cuáles son las debilidades de sus colaboradores y el nivel de desempeño que estos presentan, pudiendo implementar con ello, estrategias de mejora para el fortalecimiento del recurso humano, además, se ha beneficiado el personal, con la creación de nuevos mecanismos que les ayude al fortalecimiento de las actividades laborales que estos realizan.

Las implicaciones prácticas se presentan por medio de la creación de nuevas estrategias que han contribuido al fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel y con ello al mejoramiento de áreas de la empresa que puede generar un mayor crecimiento empresarial dentro del rubro en el que se encuentra.

El valor teórico del estudio de investigación se muestra al crear un apartado dentro del cual se ha podido analizar con mayor profundidad el problema identificado y cada una de las variables empleadas para poder darle solución a este, llenando con ello vacíos de conocimiento existentes por la escasez de investigaciones de este tipo dentro de la empresa seleccionada y pudiendo de esta manera mejorar las debilidades detectadas.

La utilidad metodológica de la investigación se crea por medio de la elaboración de un diseño metodológico dentro del cual se ha podido identificar el enfoque, alcance y diseño utilizado, además, se han elaborado instrumentos y técnicas de recolección que pueden ser utilizadas por otros estudios, facilitando con ello el cumplimiento de los objetivos de investigación.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1. MACROENTORNO

Para la realización del análisis del macroentorno este se hace en base al PESTEL que constituye las políticas, economía, análisis social, tecnológico, económico, y legal del país y como este repercute en el sector industrial, mismo que se detalla de la siguiente manera:

2.1.1.1. POLÍTICAS

Se tiene que el sector industrial es uno de los más importantes en el país, pues estos representan un gran aporte al país, en el año de 2019 se vinculan las políticas en donde se beneficia a las empresas o las industrias dedicadas a la fabricación y elaboración con protección arancelaria con el programa nacional de competitividad que se muestra como una propuesta de implementación para el incremento de sus actividades laborales y como medidas para el acrecentamiento de la productividad y las actividades competitivas consolidando a las pequeñas y medianas empresas que se encuentran en el país (Organización Mundial del Comercio, 2019).

Dentro del Taller Industrial Michel las políticas que mantienen son las que les han permitido como empresa poder ofrecer un servicio tanto automotriz como industrial que se encuentra basado en proporcionar a todos los clientes los productos y servicios de calidad con los que puedan responder a las exigencias reclamadas por los mismos, entendiendo dichas exigencias y realizando el trabajo con excelencia desde la primera entrega, sin embargo, estas se muestran inestables o incluso con pocas perspectivas debido a que el país se encuentra en un contexto inestable políticamente, afectando los sectores y mercados, así como el industrial.

2.1.1.2. ECONÓMICO

La composición porcentual de la estructura de la producción muestra que, en Honduras las empresas conforma parte sustancial de la economía del país puesto que esta depende en gran manera del desarrollo, en el caso de las empresas dedicadas a la fabricación o elaboración de productos representan el 52.2% para el ofrecimiento del trabajo y el 13.4% de contribución para

el producto interno bruto del país, quedando por debajo de la industria del área agrícola y ganadera, pero son considerados como una de las áreas de mayor relevancia (Minzer y Orozco, 2019).

En el lado económico el Taller Industrial Michel se encuentra estable dentro de su rubro automotriz, así como en el industrial los cuales les generan ingresos alrededor de los L.283,849.40, pero generan unos gastos de compras y planillas que oscilan entre los L.142,212.68 lo que les deja un saldo de L.138,636.72 aproximadamente, para lo cual se entiende que el taller dentro del aspecto económico se encuentra bastante sustentable, permitiéndoles seguir con sus operaciones, ofreciendo los servicios y asegurándose de satisfacer las expectativas de los clientes.

2.1.1.3. SOCIAL

En Honduras la industria de la manufactura en las áreas de empaquetamiento de polímeros y la fabricación de partes constituye uno de los generadores de empleo más importantes, esto debido a que ayudan de manera indirecta a gran cantidad de familias en el país, lo que ayuda con el desarrollo social pues las personas pueden tener un ingreso para abastecer sus necesidades básicas, estas empresas como fuente de empleo ayudan a la eliminación de la pobreza existe debido a que Honduras se ubica como uno de los países con más problemas económicos a nivel de América latina (Kattan, et al., 2020).

Para el lado social el Taller Industrial Michel se ha encontrado con que los conflictos que se han generado debido a la pandemia o a situaciones políticas dentro de los que su entorno se veía un poco fluctuante, esto les generó retrasos en repetidas ocasiones para los diferentes proyectos que se desarrollaban dentro del taller, así como también paralización del desempeño laboral de sus trabajadores, haciendo que al regresos de sus labores, ya no se realizarán los proyectos con la calidad de servicio que se ofrecía anteriormente, para lo cual la dirección del taller busco alternativas de mejorar sus servicios ofrecidos y la calidad del servicio.

2.1.1.4. TECNOLÓGICO

La innovación tecnológica es una de las principales fuentes para la transformación de los productos, para la transformación de todos en la actualidad la implementación de los procesos

tecnológicos en grupo se ha convertido en una de las mayores innovaciones debido a que ha significado el aumento de la calidad en cuanto a piezas además que con estas se tiene una mayor precisión para el aseguramiento de la instalación posterior, lo que generó una gran innovación para la fabricación de piezas, lo que posibilitan una ventaja en cuanto a producción y rendimiento económico y mejora en cuanto a la utilización de mano de obra (López, 2019).

El Taller Industrial Michel muestra dentro de lo tecnológico que este les resulta positivo debido a los procesos que se desarrollan dentro del taller, permitiéndoles elaborar todo con eficiencia y eficacia, ya que la tecnología les brinda la oportunidad de poder evolucionar dentro de su rubro favoreciendo el desempeño no solo de la empresa, sino que de los empleados también, ya que se mejoran los procesos.

2.1.1.5. ECOLÓGICO

En cuanto al ambiente y el bienestar de la población se establecen leyes y normas en el país que llevan a la protección contra la contaminación generada por empresas dedicadas a la elaboración de productos, para lo cual se tiene que en la Ley general del ambiente (1993) se establece que en el artículo 1 y 5 que la protección, restauración y conservación del medio ambiente le conciernen al gobierno y a la población en general, por lo que se debe de dar un aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y las empresas e industrias han de ser responsable por evitar la contaminación con sus actividades para evitar que existan posibles efectos negativos que pongan en peligro la fauna o flora del país.

En cuanto a lo ecológico, el Taller Industrial Michel se ha planteado llevar su empresa de acuerdo a las diferentes necesidades que se presentan en el medio ambiente, esto debido a que cada una de las fases que se tienen estimadas dentro de la empresa se encuentran comprometidas con proteger el medio ambiente, previniendo lo más que sea posible la contaminación del aire, agua y tierra con el uso que la maquinaria que se emplea dentro del taller, haciendo de esta manera que todos los empleados sean conscientes de la seriedad de una contaminación ecológica y las consecuencias que esta podría generar.

2.1.1.6. LEGAL

En el aspecto legal se tiene que las empresas dedicadas a cualquiera de los sectores o industrias deben de contribuir y mantener al día sus impuestos y cuentas pendientes con el Estado, por lo que en Ley del impuesto sobre la renta (2004) en el artículo 4 se tiene que las personas que viven en Honduras estarán sujetas a brindar el impuesto sobre la renta en el caso de que perciban negocio o constituyan empresas con actividades económicas han de realizar el aporte o renta conforme a lo establecido de acuerdo con los ingresos que estos obtienen.

Este aspecto les permite a las empresas poder brindar un sustento en base a las leyes de acuerdo al rubro dentro del que se desempeñen, el Taller Industrial Michel por su parte busca competir de una manera justa y transparente con las demás empresas de su rubro ofreciendo calidad y garantías en cuanto al servicio que ofrece a su respectiva clientela.

2.1.2. MICROENTORNO

En el siguiente apartado se han de mostrar el entorno en el cual se encuentra la empresa, medido mediante el análisis PORTER, en el cual se ha de medir los proveedores, clientes, competidores, productos sustitutos y la naturaleza de la rivalidad, para lo cual se detalla de la siguiente manera:

2.1.2.1. PROVEEDORES

Estos son denominados como las personas o empresas que abastecen a los negocios para que estos puedan llevar a cabo las actividades necesarias para la subsistencia de su empresa, estos pueden ser una empresa o persona en donde el abastecimiento de estos es con base en artículos para a la producción de diferentes bienes o servicios, además que existe una gran variedad de proveedores en las cuales están los proveedores de bienes que pueden ser una persona o empresa que se dedica a la comercialización o la elaboración de un producto que tienen un costo en el mercado, estos bienes son tangibles, o empresas proveedoras de servicios los cuales son intangible (Vega, 2018).

En cuanto a los proveedores con los que cuenta la empresa estos son proveedores tanto nacionales como extranjeros, son los que con mayor frecuencia poder de negociación con el

Taller Industrial Michel, pero como problema, presentan la competencia del mercado ya que no son la única empresa en brindar estos servicios, haciendo que en muchos el poder de negociación no sea alto, sino bajo para el taller.

2.1.2.2. CLIENTES

Son conocidas como las personas o las empresas que se adquieren o compran los bienes o servicios que se ofertan en el mercado, es decir que son el fin por el cual las empresas deciden la fabricación de los diversos productos o servicios, el cual satisface sus necesidades mediante la compra, existen diferentes tipos de clientes, los cuales pueden ser clientes actuales que son los que realizan la compra de los productos de manera regular, clientes potenciales son los que todavía no han realizado compras pero se encuentran en la disposición y la facilidad para adquirirlos (Alpízar y Hernández, 2018).

Los clientes del taller industrial Michel son aquellos que necesitan de la atención para la fabricación de piezas de torno, elaboración de bujes en biela, elaboración de engranajes rectificación de discos de frenos, fabricación de cigüeñal y de roscas de varillas de todo tipo de la ciudad de Tegucigalpa y sus alrededores, pero la empresa suele verse afectada debido a la competencia y la manera en la que se ofertan los productos y servicios en otras empresas por parte de sus empleados en comparación con los empleados con los que cuenta el taller, así como la preferencia de los clientes por precios accesibles, la calidad del servicio que encuentran en otras empresas industriales.

2.1.2.3. COMPETIDORES

Son personas o empresas que brindan los mismos bienes o servicios que brinda la empresa ubicados en un sector cercano en el mismo sector del mercado, es decir que dentro de un mercado para satisfacer las necesidades de los clientes de un bien o servicio existen diferentes opciones de un mismo producto, la competencia se representa por aquellos que realizan el mismo bien o servicio y por lo tanto limitan la cantidad de compras que se podrían presentar (Alpízar y Hernández, 2018)

Dentro de la competencia directa que se presenta en el área realizando los mismos servicios, para lo cual sus principales competidores son el taller industrial Héctor, taller

industrial El Insuperable, taller industrial Gufer, taller industrial Romero, taller industrial Tinapo y taller industrial Vásquez, estos son los que representan competencia debido a que ofrecen los mismos servicios y productos y se encuentran en un área cercana al segmento de la empresa, la competencia genera bajos márgenes de utilidad para ciertos períodos de las empresas en cuanto a la ejecución de los proyectos industriales como automotrices.

2.1.2.4. PRODUCTOS SUSTITUTOS

Estos son los productos o servicios que pueden abastecer a los clientes y reemplazar a los productos que oferta una empresa por otros productos similares que no son los mismos, pero pueden ejercer funciones que equivalentes, esta es considerada una de las amenazas más poderosas puesto que esto disminuye la demanda de los productos, y por ende tiene un papel trascendental en la rentabilidad (Donawa y Morales, 2018).

Los productos sustitutos en el taller industrial Michael, son escasos, debido a que los servicios y productos que se brindan son variados, estos no representan un problema como tal, debido a que constantemente se está realizando mantenimiento al equipo y se mantiene actualizaciones de los nuevos equipos que crean mayor facilidad de atención.

2.1.2.5. NATURALEZA DE LA RIVALIDAD

Esta se refiere a la amenaza que presentan las amenazas anteriores, que se traducen cómo el conjunto de estrategias que utilizan los competidores para la atracción de clientes, y cómo estas pueden representar un riesgo para las empresas al no poder contar con los atractivos del mercado que necesitan los clientes, lo que conlleva al aumento de la inversión, incremento de la calidad en los productos y la proporción de valor agregado a los productos (Donawa y Morales, 2018).

La naturaleza de la rivalidad ha permitido que la empresa tenga un mejor desarrollo y ampliar los productos y servicios que se les ofrecen a los clientes, además que ha permitido la expansión de la mano de obra, sin embargo, la demanda de los colaboradores se ha convertido en uno de los principales problemas para la entrega de los trabajos terminados.

2.1.3. ANÁLISIS INTERNO

El Taller Industrial Michel está ubicado en la ciudad de Tegucigalpa en La Burrera el cual cuenta con los servicios de fabricación de rodos, fabricación e instalación de bujes en biela; fabricación de piezas según las muestras, modificación de bases de lavadoras, rectificación de cigüeñal, rectificación de discos de frenos así como la fabricación de roscas en varillas de todo tipo; teniendo como eslogan rapidez y eficiencia a su alcance; con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y los sábados de 7:00 am a 11:00 am (Taller Industrial Michel, 2020).

Reseña histórica

El taller industrial Michel ha sido fundado en octubre del año 2002 por el señor Miguel Ávila y la señora Ruth Campos, quienes decidieron incursionar dentro del mercado automotriz de manera específica en los servicios rectificadores de motores. Siendo esta una pequeña empresa familiar fundada con la misión de poder contribuir con el desarrollo de la industria del país, así como en ofrecer a sus clientes productos de calidad sin dejar de lado el cuidado la biodiversidad del entorno del mismo. (Taller Industrial Michel, 2020).

Para el año 2012 la empresa ha presentado una gran demanda de trabajo, así como un buen posicionamiento y el aumento de la mano de obra, lo cual ha venido a permitir la diversificación de la producción con el servicio de rectificado de los motores generales, mediante el desarrollo de trabajos de mecánica industrial desde la fabricación de la pieza hasta estructuras industriales esto en grandes escalas así como trabajos con motores de vehículos de carga pesada y de construcción (Taller Industrial Michel, 2020).

En cuanto a sus recursos humanos la empresa cuenta con 30 personas que laboran en las diferentes áreas que posee el taller como lo son el área de recambios, área de almacén, área soldadura y mecánica, área industrial, área automotriz, desempeñándose como torneros, mecánicos, modificadores de bases, líder de calidad, asesor de servicio, técnico automotriz, jefe de taller, entre otros (Taller Industrial Michel, 2020).

Asimismo, en cuanto a los insumos que se emplean dentro del taller se han encontrado los discos de corte, los discos utilizados para pulir, los cepillos para cepillar las culatas, las hojas

de seguetas, las lijas, los Polipapel, los *spray* lubricantes, así como las piedras para hornear, el aceite industrial, las taladrinas, el oxígeno industrial, las brocas, los buriles, al igual que los machuelos, lingotes de hierro colado, y el nylon sólido, entre otros (Taller Industrial Michel, 2020).

Sobre la tecnología y maquinaria que se emplea dentro del taller se ha encontrado que estas le permiten maximizar a la empresa las ganancias que han obtenido, ya que recuperan el capital invertido, esto debido a la eficiencia en la realización de los trabajos, así como la optimización de los procesos de producción, con la cual se cumple el tiempo estipulado dentro del plazo de entrega, gracias a las tecnologías y maquinarias que utilizan, ha sido posible para la empresa posicionarse dentro de los primeros lugares de talleres con un prestigio bastante alto en Tegucigalpa.

Dentro de las maquinarias y tecnologías que emplean se encontraron los tornos, las rectificadoras de cigüeñales, así como las de superficies planas conocidas como cepilladoras, las horneadoras de cilindros en *block* las prensas hidráulicas, las probadoras de fugas, el uso de soldaduras, rectificadoras de asientos de válvulas al igual que la de los motores, el cepillo, la fresadora, teléfono celulares, computadoras presencia en las redes sociales como medio de comunicación entre la empresa y los clientes o proveedores, entre otros (Taller Industrial Michel, 2020).

2.2. CONCEPTUALIZACIÓN

2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral hace referencia al valor que es esperado aportar a la organización de los diversos episodios conductuales que los individuos llevan a cabo en un periodo de tiempo, dichas conductas de un mismo o de varios individuos en los diferentes momentos temporales suelen contribuir a la eficiencia organizacional. (Pedraza et al., 2010).

2.2.1.1. CULTURA ORGANIZACIONAL

Es considerada actualmente como uno de los activos o recursos intangibles más importantes de las organizaciones por lo que se realizan numerosas investigaciones sobre la

configuración, tanto para empresas como en diferentes instituciones, de igual forma se indica la cultura organizacional como la personalidad de la organización, así como el conjunto de características que han proporcionado la propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras que existen (Méndez, 2019).

2.2.1.2. COMPETENCIA

Según lo que menciona Gutiérrez (2018) la competencia es un sistema comercial que se encuentra ya establecido e inherente al mundo empresarial actualmente, ya sea perfecta o imperfecta es útil para que el consumidor pueda saber cuándo es correcta, así como también cuando se está dando ciertas libertades del mercado, tendrá de este modo a darse un entorno económico que resulte beneficioso para quien consume un bien o servicio.

2.2.1.3. HABILIDADES

Las habilidades son consideradas como la suma de conocimientos claves para que se puedan desempeñar correctamente una determinada actividad dentro del trabajo, de esta manera se podrán desarrollar las capacidades y tendrán una relevancia en las empresas actuales, ya que estas permiten la implementación de estrategias competitivas de una manera más efectiva promoviendo tanto para un gerente general como para los demás empleados una correcta actitud en el desarrollo de los procesos administrativos y de planificación dentro de la empresa (García et al., 2019).

2.2.1.4. CORTESÍA LABORAL

De acuerdo a lo que menciona Padilla (2018) la cortesía laboral es una expresión de la buena manera, así como del reconocimiento de las normas de convivencia que se consideran adecuadas o correctas dentro de la interrelación de las personas, siendo que esta alude a las maneras refinadas de un comportamiento que se encuentra basado en el seguimiento de una serie de normas, así como convenciones sociales que cada uno de los grupos socioculturales establece para prescribir los comportamientos que han sido esperados en ciertos contextos determinados.

2.2.1.5. CONOCIMIENTOS

Estos consisten en poder transmitir las habilidades a los empleados partiendo de una base de que todos los empleados cuenten con algunos ya adquiridos fomentando por medio de los conocimientos el desarrollo de las habilidades dentro de la empresa, ya que estos se encuentran vinculados a las experiencias que las personas han vivido, siendo también las actividades y procesos por medio del cual se fortalecen los intercambios de información mejorando el rendimiento de la organización (Nofal, 2017).

2.2.1.6. EXPECTATIVA

Son consideradas como importantes motores de las fluctuaciones económicas ya que siempre ha sido de particular interpretación dentro de los ciclos de auge, así como los de recesión dentro de las empresas, ya que estas muestran la información relevante para que se pueda anticipar la evolución de la actividad económica al ser planteadas como una categoría de análisis que se encuentran asociadas a las decisiones de negocio (Mernies, 2014).

2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio suele nacer de la opinión de los clientes quienes informan a la empresa si está ofreciendo un servicio con un alta o una baja calidad. Por lo que dicho factor se podrá entender como la comparación entre las expectativas y las experiencias las cuales poseen los clientes esto con el rendimiento del servicio, por lo que al tratarse de evaluar dicha calidad se podrá dar respuestas cognitivas a nivel de los atributos del servicio como lo son los aspectos tangibles, así como el aspecto interactivo el cual suele ser proporcionado por los empleados. (Strenitzerová y Gaña, 2018).

2.2.2.1. TANGIBILIDAD

Hace referencia a los productos palpables dentro de los que se puede ver, tocar, medir y evaluar de una forma mucho más fácil todas las características físicas que poseen, siendo que estos son todos aquellos productos físicos que han intervenido en la prestación del servicio tales como la edificación, equipos, tecnologías e insumos que se encuentran dentro del proceso (León y Martínez, 2019).

2.2.2.2. FIABILIDAD

Para Kleine (2017) la fiabilidad se encuentra relacionada con los resultados de una cultura empresarial que ha sido determinada de una manera con la que se podrá entender el entorno propio, así como el ajeno, y de esta forma poder aprovechar el conocimiento interno que se ha creado con los equipos que han sido capaces de entenderse y avanzar dentro de los procesos que se generan en las empresas, siendo que esta es el punto en el que la seguridad, al igual que la confiabilidad y productividad de las empresas se vuelven óptimas.

2.2.2.3. DILIGENCIA

Las diligencias son una manera con la que las empresas pueden gestionar de forma proactiva los riesgos que han sido reales y potenciales de los efectos que se han encontrado adversos en los que se ven involucradas, ya que se realiza la identificación y evaluación de los efectos adversos reales o potenciales sobre los derechos humanos que las empresas hayan ocasionado o para los que hayan contribuido, también a través de las diligencias se logra realizar la integración de los resultados de las evaluaciones de impacto en los procesos que son pertinentes de la empresa (Naciones Unidas Derechos Humanos Procedimientos Especiales, 2018).

2.2.2.4. EFECTIVIDAD

Martins (2022) menciona que la efectividad significa trabajar sobre las cosas de manera correcta, es decir, las cosas que han permitido que se aporte valor al negocio y que realmente han logrado favorecer a la concreción de los objetivos que se plantean alcanzar tanto los empleados como los directivos de las empresas, esto debido a que los cuando los equipos son efectivos sabrán cómo establecer las prioridades y cómo dedicar los recursos que se les han proporcionado dentro de las iniciativas más importantes.

2.2.2.5. GARANTÍA

Son consideradas como las prestaciones que se le han prometido al consumidor tales como la calidad y satisfacción total en cuanto a los productos o servicios que adquieren a las empresas, respaldando todo eso con una retribución en donde la finalidad es la de capturar

nuevamente al cliente, obligando a la empresa a ofrecer la excelencia y a luchar para ganar y retener la lealtad del consumidor dentro del mercado. (Ortecho, 2018).

2.3. TEORÍAS DE SUSTENTO

2.3.1. BASES TEÓRICAS

2.3.1.1. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es considerado según Zegarra y Ramos (2020) como la manera de realizar las tareas dentro de la organización por parte del trabajador, con las cuales se podrá apreciar las oportunidades que los trabajadores han buscado aportar con el mejor esfuerzo en la empresa, para que la misma pueda alcanzar los objetivos que se han planteado, haciendo énfasis de esta forma en la manera de efectuar las labores donde existen valores del trabajador para la obtención de los objetivos.

Desde el punto de vista de Campbell como se citó en Bautista (2020) quien afirma que el desempeño laboral las cuales son acciones así como conductas las cuales sobresalen de los colaboradores los cuales suelen impulsar el crecimiento de las empresas mediante el logro de las metas trazadas esto por las organizaciones; aunque también se podrá señalar que el éxito del desempeño dependerá de un conjunto de características las cuales se muestran mediante las conductas.

El desempeño laboral puede ser definido como el proceso o el transcurso para la evaluación exitosa la cual es presentada en una organización esto en el logro de las actuaciones, las actividades y las finalidades laborales, por lo que, de manera general a nivel organizacional, en donde la evaluación del desempeño laboral el cual ha proporcionado una medición con respecto al cumplimiento de las metas, así como de los propósitos estratégicos esto a nivel individual (Serpa, Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal de Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017, 2019).

Desde el punto de vista de Arias (2011) quien ha sostenido que el desempeño dependerá de diversas dimensiones trascendentales, las cuales se detallan a continuación:

1. **Conocimiento.** Se refiere a la dimensión en la cual el individuo deberá de tener en consideración los aspectos conceptuales, así como prácticos para poder alcanzar la ejecución de un trabajo. por lo que una parte fundamental de dicho conocimiento estará basado en los objetivos, la misión, los planes, así como las estrategias, las cuales son propuestas por las empresas y en las áreas.
2. **Habilidades.** Es en esta dimensión donde se hará referencia a la capacidad mental, así como psicomotriz para la ejecución y realización del trabajo.
3. **Personalidad.** Suele referirse al manejo de las relaciones interpersonales, del pensamiento, así como de las emociones las cuales se manifiestan frente a los demás.
4. **Expectativas.** En esta dimensión suele ser catalogados bajo el rubro de los efectos los cuales se esperan del desempeño singularmente esto con referencia a las recompensas y a las sanciones.

2.3.1.1.1. IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL

La importancia del desempeño laboral es que esta permite la implantación de las nuevas política de compensación, así como de mejora al desempeño para poder ayudar a tomar decisiones de ascensos así como de ubicación, la cual permita el determinar si existe una necesidad de volver a realizar capacitaciones, así como de detectar errores dentro del diseño del puesto así como le ayuda a la observación de las existencia de problemas personales los cuales pueden generar afectaciones en las personas esto en el desempeño del cargo. (Iturralde, 2017).

2.3.1.1.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Con respecto a la evaluación del desempeño este es un proceso de revisión y de evaluación el cual puede ser individual grupal de los logros los cuales permiten el iniciar los planes de desarrollo, meta así como de objetivos, por lo que dicho proceso suele consistir en la determinación de los niveles de rendimiento de los colaboradores en las actividades cotidianas, las cuales proporciona importantes beneficios esto para el análisis de la productividad, la cual es evaluada como un medio para poder destacar el desempeño (Guartan, 2019).

La evaluación del desempeño laboral suele ser uno de los procesos los cuales son realizados de acuerdo a las características de las organizaciones así como el emplear estrategias tomando en consideración la eficiencia, la eficacia y la calidad de los objetivos de las organizaciones esto junto a la competitividad demostrada por las capacidades laborales, lo cual hace una evaluación integral que estará basada en los resultados de las aptitudes de los trabajadores en cómo afectan el cumplimiento de los objetivos así como de las estrategias de las organizaciones (Leyva, 2016).

Desde el punto de vista de Iturralde (2017) quien menciona que la evaluación del desempeño laboral es uno de los procesos técnicos mediante los cuales suelen formarse de manera integral, sistemática así como continua realizada esto por parte de los jefes inmediatos los cuales suelen valorar el conjunto de actitudes, rendimientos así como el comportamiento laboral de los trabajadores con el desempeño de su cargo así como el cumplimiento de las funciones, en cuanto a términos de oportunidad, cantidad así como calidad de los servicios producidos.

2.3.1.1.3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según Valdés et al. (2015) en cuanto a los métodos de evaluación esto suelen estar basados en las competencias de cada uno de los colaboradores los cuales suelen ofrecer información más orientada a la acción, la cual es una manera efectiva para poder conocer el desarrollo de los individuos, por lo que suelen existir diversas técnicas de evaluación de desempeño como: escala gráfica, selección forzada, investigación de campo, incidentes crítico, 360°, entre otras; siendo la última una de las que más información ofrece ya que son obtenidos datos de diversos grupos de interés así como el centrarse en lo que los colaboradores puedan visualizar en lo referente al desempeño que hay dentro de las organizaciones.

Según lo planteado por los autores Bohlander como se citó en Brazzolotto (2012) la importancia de la evaluación del desempeño suele conducir a la creación de varios métodos para poder juzgar la manera en la que son empleadas las labores. Dentro de los métodos se pueden encontrar los siguientes:

1. **Métodos basados en características.** Este método es la medición hasta qué punto el empleado posee ciertas características como ser la confiabilidad, la creatividad,

la iniciativa, el liderazgo, que considerados por la compañía como importante ya sea para el presente o para el futuro, este método suele ser uno de los más usados, aunque no es de los más objetivos; dentro de los cuales se pueden mencionar:

- Escalas gráficas de calificación
- Elección forzada
- Método de formas narrativas

2. **Método basado en comportamientos.** Este tipo de método suele estar basado en los comportamientos los cuales se basan en la descripción sobre que las acciones deberán o no de ser exhibidas en el puesto. Por lo que su máxima utilidad suele consistir en la proporción de información para el desarrollo de los recursos humanos.

- Método de incidentes críticos.
- Método de listas de revisión de conductas.
- Escala fundamentada para la medición del comportamiento (BARS).
- Escalas de observación de comportamiento
- Evaluación de desempeño por componentes

3. **Métodos basados en resultados.** Mediante estos métodos son evaluados los logros de cada uno de los empleados, dichos resultados son obtenidos de su trabajo, dentro de las principales ventajas es que suelen ser más objetivos que los demás métodos. Dentro de los cuales se encuentran:

- Mediciones de productividad
- Administración por objetivos (APO)

4. Así mismo existen otros métodos de evaluación del desempeño dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

- Método de comparación por pares
- Método de distribución forzada

2.3.1.1.4. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Han sido consideradas las siguientes dimensiones según lo planteado por Medina como se citó en Carrasco y Mesías (2019) las cuales son:

1. **Cumplimiento de objetivos y tareas.** Esta dimensión está encargada de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos trazados con la calidad requerida esto en el periodo que se analiza. Por lo que el trabajador deberá de cumplir con las tareas que le sean asignadas mediante la demostración de disciplinas calidad personal e idoneidad, en las organizaciones de las actividades el colaborador se deberá de incluir en el equipo para facilitar el cumplimiento de las metas y de los objetivos así mismo para informar de manera oportuna a las personas responsables sobre el cumplimiento de los trabajos asignados.
2. **Calidad y conocimiento en el trabajo.** Este será considerado como el esmero la limpieza, así como la exactitud del trabajo el cual es realizado, así como las frecuencias de los errores e implicaciones las cuales puedan originar la repetición de las tareas asignadas por lo que por consiguiente las pérdidas de tiempo e ineficiencia.
3. **Disciplina y superación personal.** Esta dimensión se encarga de evaluar el aprovechamiento de la jornada laboral, la asistencia, la puntualidad, así como el cumplimiento de las normas disciplinarias y de las conductas. La superación personal hace referencia al trabajador esto de acuerdo a las posibilidades y las limitaciones esto en el desempeño de la actividad, la cual suele actuar para la obtención de los mejores resultados cada vez más, así como su preocupación, disposición de superación.
4. **La iniciativa y creatividad.** Este suele evaluar el grado que el trabajador el cual es capaz de poder prever soluciones novedosas, prácticas, precisas, así como bien fundamentadas, asimismo la capacidad de desarrollar el trabajo adicional y útil sin la necesidad de orientación y de supervisión. Por lo que la cooperación, así como el trabajo en equipo evaluará el grado que el trabajador suele ser capaz de subordinar los intereses personales a los colectivos para el cumplimiento de los objetivos, así como las tareas sin escatimar el tiempo ni el esfuerzo.

2.3.1.1.5. TEORÍA DEL MODELO DEL DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CAMPBELL

El Modelo de Campbell ha surgido de la necesidad de medir el desempeño laboral de una manera integral, la cual es considerado uno de los pilares teóricos esto para la evaluación del desempeño laboral mediante un constructo multidimensional, el cual posee por finalidad el contar con los componentes principales para la medición del desempeño así como poder ayudar a la formulación de las estrategias direccionadas con el cumplimiento de los objetivos, así como los elementos descritos de la estructura latente del desempeño en cada uno de los trabajos. (Bautista et al., 2020)

El modelo de desempeño laboral de Campbell se originó debido a una investigación realizada en el ejército de USA esto en el siglo XX. En donde era necesario medir el desempeño de una forma integral. Por lo que se deberá de resaltar que para ese entonces ya se contaba con un modelo el cual había sido formulado por Murphy en donde dicho constructo abarcada 4 componentes, los cuales no describen que todos los componentes esto para poder realizar una correcta evaluación (Gavini, 2018), por lo que cuando se miró que estos no serán suficientes Campbell tomó la decisión de incorporar 4 componentes, las cuales dividen los comportamiento vinculados con tareas las cuales son específicas con cada uno de los puestos y de las conductas que son brindadas al soporte del ambiente organizacional.

Este modelo es uno de los pilares teóricos en cuanto a la evaluación el modelo de desempeño laboral debido a que es un constructo multidimensional, el cual posee por finalidad el contar con los principales componentes para la determinación del desempeño así como el ayudar a la formulación de las estrategias direccionadas al cumplimiento de cada uno de los objetivos trazados por cada una de las organizaciones, enfocado en los comportamiento de los trabajadores así como en la toma de control de los resultados. (Varela y Landis, 2010)

2.3.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Desde el punto de vista de Alcaraz y Martínez (2012) en cuanto a la calidad del servicio este se encarga de garantizar la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en la organizaciones eficaz ya que se presentan las cláusulas irremplazables para interrogar así como

atender los cual deberá de permanecer con todas las organizaciones en pie ya que estas son participes de esto así como de manera conjunta de las organizaciones las cuales poseen un gran papel fundamental para las mejoras de los resultados los cuales son los requeridos para las la capacidad de todos los colaboradores.

Por otro lado Giese y Cote (2019) han mencionado que comprenden que a calidad de servicio se refiere a la atención prestada la cual está conformada por los consumidores así como los usuarios los cuales quieren gozar del servicio el cual es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de los clientes como es que lo perciben, por lo que una vez visto este deberá de trabajar en el enfoque el cual se quiera brindar por lo que se tendría que organizar así como distribuir de manera racional para que este pueda quedar como una satisfacción general ante los consumidores.

2.3.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

La gestión de calidad suele centrarse no solamente en la calidad de un producto o de un servicio o en la satisfacción de los clientes, sino que de los medios para su obtención, por lo que la gestión suele usar el aseguramiento de la calidad así como del control de los procesos para la obtención de una calidad mucho más consistente, los sistemas de gestión de calidad al ser sistemas formales permitirán el documentar los procesos, procedimientos así como las asignaciones de las responsabilidades en donde se permite según DATADEC (2022):

1. Mejorar los procesos.
2. Reducir los desperdicios.
3. Bajar los costos
4. Facilitar e identificar las oportunidades de capacitación del personal.
5. Generación del compromiso entre el personal
6. Establecimiento de la dirección adecuada de la organización.

Asimismo, DATADEC, (2022) menciona que dentro de las ventajas de la implementación de los sistemas de gestión en las empresas de servicios se pueden tener los siguientes:

1. **Superar la competencia.** Ofrecer servicios de calidad de manera continuada permitirán el estar siempre a la vanguardia, así como el ser el proveedor seleccionado por los clientes.
2. **Obtención de altos estándares de calidad, así como cero defectos.** Un 100% de los clientes suelen valorar la fiabilidad de los servicios, los cuales deberán de ofrecer un buen servicio que los pueda diferenciar del resto.
3. **Personal implicado.** Hace referencia a tener personal bien formado, los cuales tengan una actitud de entrega a la perfección, así como una dirección la cual lidere el proceso.
4. **Mayores beneficios.** A mayores ventas y mayores precios, los consumidores preferirán pagar más por una marca la cual cumple con un mejor servicio.
5. **Economías de escala.** Se refiere a que los costos aumentarán esto debido al crecimiento de la empresa, pero que no se compensará en el largo plazo con las economías de escala.

2.3.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Según Riveros como se citó en Hernández et al. (2017) quien ha planteado una breve definición de las dimensiones como lo son los que se detallan a continuación:

1. Elementos tangibles.

Suele hacer referencia a la parte visible de la oferta del servicio, la cual podrá ser definida como tangible a la apariencia de las instalaciones, los equipos, el personal y los materiales de comunicación. Los cuales suelen transmitir representaciones físicas o imágenes de los servicios que los clientes suelen utilizar para la evaluación de la calidad. Asimismo, es afirmado que las empresas de servicio deberán desarrollar las estrategias en las cuales destacan los tangibles.

Aunque desde el punto de vista de Cantú (2011) estos elementos se podrán definir como aquellos aspectos físicos del servicio, como lo es la apariencia de las instalaciones, los equipos, el personal, así como el material de la comunicación. Por lo que cada uno de los componentes los cuales han sido mencionados suelen convertirse en criterios los cuales serán esenciales para la calidad del servicio en cualquiera de las organizaciones.

2. Capacidad de respuestas

Este término suele hacer referencia a la sensibilidad de los integrantes de las organizaciones en el trato con los clientes o con los usuarios. Así como la disponibilidad de ayudar a los clientes. Así como el prestar un servicio al cliente a tiempo de la solicitud ya sea de preguntas, quejas, problemas o alguna orden de servicio. Para las empresas de seguros la sensibilidad del trato hacia los clientes suele jugar un papel clave para la toma de decisiones en la cual participan.

3. Fiabilidad

Esta dimensión es la capacidad para desempeñar el servicio prometido esto con la formalidad, así como la exactitud. La cual significa brindar el servicio de manera correcta desde el primer momento. Por lo que serán incluidos todos aquellos elementos que le permitan al cliente el detectar la capacidad, así como el conocimiento profesional de las organizaciones. También podría ser definida como el cumplimiento esto por parte de la empresa ante las promesas, convenios de entrega, prestaciones de servicio, solución de problemas, así como de precios.

4. Seguridad.

Suele ser en esta dimensión que se coloca al cliente en manos de la empresa los problemas por lo que siente la certeza de que estos serán resueltos de la mejor manera posible, por lo que la seguridad suele implicar credibilidad, integridad, así como honestidad. Ante lo que suele ser probable que dicha dimensión pueda adquirir una mayor importancia para los servicios en donde los clientes suelen percibirse involucrados en un gran riesgo, así como en los cuales se sienten inseguros de las capacidades para la evaluación de los resultados, como pueden ser los servicios financieros, seguros, corretaje, médicos y legales.

5. Empatía

Esta suele tratar a los clientes como personas por lo que será definida como la atención cuidadosa e individualizada que las empresas le suelen brindar a los clientes. Por lo que la esencia de la empatía suele consistir en poder transmitir a los clientes, mediante los servicios personalizados o adecuados a la idea que sean únicos y especiales, en donde los clientes se quieren sentir importantes, así como comprendidos para las empresas las cuales son prestadoras de servicio.

2.3.2.3. MODELO DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO

Según Grönroos como se citó en Mora (2011) quien ha realizado énfasis en la importancia para poder entender lo que los usuarios buscan, así como lo que están evaluando, ante los proponen dos dimensiones las cuales conforman el servicio entregado:

1. **La calidad técnica o del diseño del servicio.** En la cual será valorado de manera correcta lo que los clientes quieren, siendo reflejado en el resultado general de la calidad del servicio.
2. **La calidad funcional o proceso de la calidad del servicio.** En donde es sintetizado en cómo será prestado el servicio.

Ante lo que el autor ha mencionado que la calidad funcional suele impactar en la calidad técnica, es debido a esto que cada proceso o experiencia la cual se involucre en la prestación del servicio impactará en el resultado general del mismo, lo cual manifiesta que una evaluación directa del servicio esto como parte del consumidor mediante la generación de una imagen que se crea del mismo, lo cual manifiesta que la evaluación directa del servicio esto por parte del consumidor generando en él una imagen como se crea el mismo. (Mora, 2011).

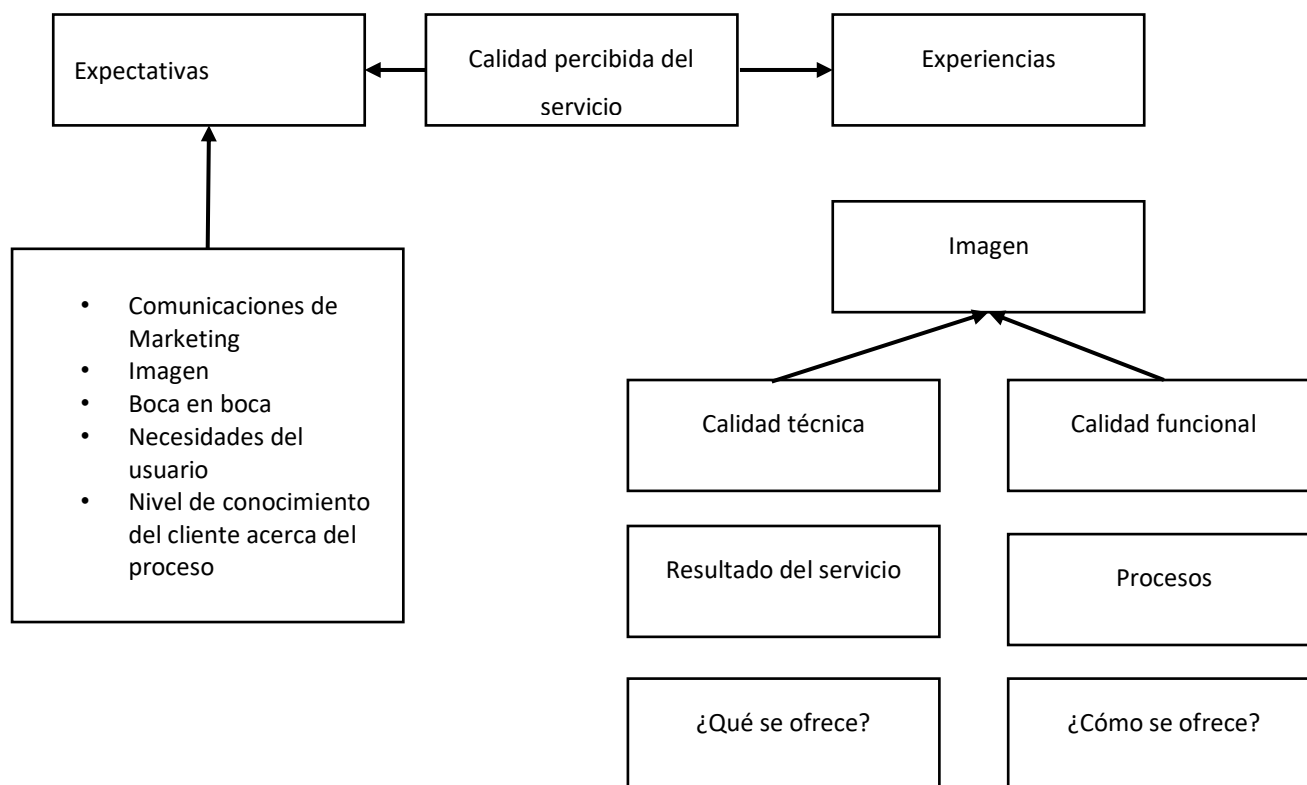


Figura 1 Modelo de la calidad percibida del servicio

Fuente: Grönroos como se citó en Mora (2011)

Como se puede visualizar en la figura 2 el modelo de Grönroos como se citó en Mora (2011) en donde es mostrada la existencia de una brecha esto en la calidad que es percibida del servicio, la cual viene dada por las expectativas las cuales son generadas por los aspectos propios de los consumidores, así como de los elementos externos a él, esto con relación a la experiencia planteada. Por lo que este modelo se conoce como el Modelo de la imagen, debido a que es la evaluación del servicio la cual será fundamentada en la brecha existente que hay entre la que es creada por el consumidor antes de experimentar el servicio como tal (la expectativa) y la imagen que se genera por el servicio.

Mediante este modelo se pone en manifiesto que la calidad percibida del servicio esto como parte del cliente, por lo que es un producto de la imagen que se genera por el proveedor de los servicios y de la realidad, lo cual suele hacer evidente que las acciones de marketing, así

como la calidad de los procesos y de la funcionalidad del mismo, el cual posee un efecto importante sobre la brecha de la percepción. (Mora, 2011).

2.3.2.4. TEORÍA DEL TRIÁNGULO DEL SERVICIO SEGÚN KARL ALBRECHT

Esta teoría suele sugerir a las organizaciones que éstas deberán de formular las estrategias en función de las necesidades de los clientes, así como la relación con los sistemas físicos, así como administrativos los cuales serán utilizados para el personal que estos sean atendidos, así como suele ser señalado en las relaciones entre el cliente, los sistemas, así como el personal de la organización. (Giraldo y Vásquez, 2018).

Suele resultar evidente que, al no contar con una estrategia de servicio, la cual sea diseñada para cada una de las empresas de una manera en particular, así como el atender a las necesidades concretas de cada cliente será muy difícil que todo funcione, por lo que las empresas son muy diferentes en la naturaleza, así como los humanos, por lo que no hay fórmulas generalizadas las cuales puedan ser aplicables a todos por igual. (Giraldo y Vásquez, 2018).

Por lo que Albrecht como se citó en Giraldo y Vásquez (2018) realizó el triángulo de la filosofía del servicio en donde define los componentes de la siguiente manera:

1. **Cliente.** Se refiere a la persona la cual compara los bienes o los servicios que son vendidos. Por lo que es el centro del modelo y el que obliga a que, a los demás componentes del triángulo, así como de la organización misma para poder centrarse en él.
2. **Estrategia.** Al conocer el cliente tanto en su parte demográfica como en la parte psicográfica será establecida la estrategia que se seguirá la cual posee dos orientaciones: donde una es interna la cual tiene que ver con el servicio y la otra es externa la cual suele corresponder a las promesas del servicio que es ofrecida a los clientes.
3. **Gente.** Se refiere al grupo de personas las cuales trabajan en una empresa, esto desde el presidente hasta la persona que realiza el aseo. Por lo que las personas

deberán de conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y de una manera particular con la promesa del servicio.

4. **Sistemas.** En la empresa se define y se establece las formas o los sistemas para poder dirigir el negocio, mediante los sistemas se pretende el coordinar a todo el personal el cual labora en las empresas. Por lo que otros sistemas suelen estar diseñados para que los clientes puedan interactuar con el negocio, así como



viceversa.

Figura 2 Triángulo del Servicio

Fuente: Giraldo y Vásquez (2018)

2.3.3. METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS INVESTIGADORES O EXPERTOS

En el estudio “El desempeño laboral desde una perspectiva teórica” el cual ha sido realizado por Bautista et al. (2020) el cual tenía por objetivo el hacer una revisión teórica esto sobre el desempeño laboral, mediante el desarrollo de un modelo teórico, así como sus dimensiones, sustentado en la teoría del modelo de desempeño laboral de Campbell y en el que se ha llegado a la conclusión de que es mediante el modelo de Campbell que es permitido el medir el desempeño laboral de una manera integral debido a las ventajas que este constructo suele representar debido a que es un instrumento multidimensional.

En el estudio “Diseño de un modelo de servicio al cliente en la empresa cristalería y promociones EDIMAR ubicado en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca para el año

2018-2019” el cual ha sido realizado por Giraldo y Vásquez (2018) el cual tenía por objetivo el conocer la percepción de los clientes internos así como los externos los cuales tienen en cuanto al servicio al cliente para que las empresa objeto del estudio les puedan brindar en la actualidad y lo que esperan recibir de su parte así como la manera en la idea más clara esto sobre el nivel de la satisfacción actual, sustentado en la teoría del triángulo del Servicio de Albrecht en el cual se ha llegado a la conclusión que se ha evidenciado la deficiencia relacionada con el desconocimiento de lo que significa en profundidad el servicio al cliente.

En el estudio “La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor” el cual ha sido realizado por Mora (2011), en el cual son mostrados los fundamentos básicos de los conceptos de la satisfacción de insatisfacción, con los que posteriormente será abordado los principales modelos de medición de la calidad, este estudio se encuentra sustentado en la teoría del Modelos de la calidad percibida del servicio; en donde se ha llegado a la conclusión de que la satisfacción y la calidad suele hacer referencia a la relación directa así como de carácter positivo.

2.3.4. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

En el estudio “Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia” el cual ha sido realizado por Henao (2020) tenía por objetivo proponer un modelo conceptual el cual muestre los antecedentes de la satisfacción de los clientes esto en las empresas de telecomunicaciones de las principales ciudades de Colombia se ha realizado la adaptación del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. del cual se han utilizado 22 ítems los cuales corresponden a la percepción, así como 5 ítems por dimensión para la evaluación de las expectativas.

Asimismo, Henao (2020) menciona que se emplearon 5 ítems para evaluar el constructo satisfacción y 5 ítems para el factor de valor percibido, las cuales se han adaptado al contexto, las cuales han sido medidas con una escala de Likert de 5 puntos en donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo. En dicho estudio se obtuvieron datos de 324 usuarios en donde los valores que han sido demostrados en R^2 han sido estadísticamente significativos dando los siguientes resultados: calidad del servicio ($R^2 = 0.725$), satisfacción ($R^2 = 0.795$) y en el valor percibido ($R^2 = 0.579$).

En el estudio “Desempeño laboral y su influencia en la gestión del almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. del Distrito del Cercado de Lima 2018” el cual ha sido realizado por Juárez y Palpa (2020) teniendo por objetivo demostrar cómo el desempeño laboral puede influir en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. en el año 2018; se ha realizado la aplicación de un cuestionario el cual se encuentra compuesto por 18 preguntas, de las cuales 9 son para evaluar el desempeño laboral y las otras 9 para la variable de gestión de almacén mediante una respuesta de selección múltiple o de escala de Likert, teniendo un grado de confiabilidad del 95%; la cual fue aplicada a 21 trabajadores de la empresa en donde se ha concluido que el desempeño laboral sí influye de manera significativa en la gestión de almacén de la empresa con una correlación positiva media del 0.618.

En el estudio “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano, Melgar, Arequipa 2018” el cual ha sido realizado por Gonzales y Huanca (2020) el cual tenía por objetivo determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción a los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018; teniendo una población de 384 consumidores.

En este estudio Gonzales y Huanca (2020) realizaron la aplicación de un cuestionario el cual se encontraba compuesto de la siguiente manera: para evaluar la calidad de servicio se hizo uso de las siguientes dimensiones: confiabilidad (4 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems); empatía (4 ítems), tangibilidad (2 ítems) y la variable satisfacción de los consumidores: rendimiento percibido (5 ítems) y expectativas (2 ítems); con un total de 25 ítems; en donde se mostró el nivel de correlación entre las variables de Rho-Spearman = 0.504 con una relación significativa.

En el estudio de “Medición de la calidad de los servicios” el cual ha sido realizado por Weil (2013) ha realizado la aplicación de un cuestionario el cual está basada en el modelo SERVQUAL el cual cuenta con cinco dimensiones para evaluar la calidad de los servicios, por cada una de las dimensiones se han diseñado cuatro preguntas, menos en las dimensiones de elementos tangibles y empatía los cuales cuentan con cinco en el cual se llegó a la conclusión que la calidad de los servicios es una de los aspectos claves de la rentabilidad de las empresas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. CONGRUENCIA METODOLÓGICA

3.1.1. MATRIZ METODOLÓGICA

Tabla 1. Matriz metodológica

Título	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específicos	Independientes	Dependiente
Propuesta de mejora del desempeño laboral del Taller Industrial Michel que beneficie la calidad de servicio	¿Cómo se puede mejorar el desempeño laboral del capital para fortalecer la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel?	¿Cuál ha sido el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel?	Proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel.	Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel durante el año 2022.	Desempeño laboral	plan de mejora
		¿Cuáles son las estrategias óptimas para el fortalecimiento de la calidad en una empresa de servicio?		Identificar las estrategias para el fortalecimiento de la calidad en las empresas de servicio.	Calidad del servicio	
		¿Cuál es la estrategia idónea para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores para fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos del Taller Industrial Michel?		Crear estrategias que contribuyan al progreso del desempeño laboral de los colaboradores para fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos del Taller Industrial Michel.		

3.1.2. ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO



Figura 3. Esquema de variables

3.1.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	
					Enc empl.	Enc cl.
Desempeño laboral	Valor que se espera aportar a la organización en los diferentes episodios conductuales de una persona en un determinado periodo (Pedraza et al., 2010).	Análisis del nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel durante el año 2022, estudiado a través de una encuesta.	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Hábitos influyen en el desempeño laboral • Clima organizacional • Compañerismo 	1-4	
			Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en las instrucciones • Soluciones brindadas • Reuniones para aportar ideas • Responsabilidad 	5-13	
			Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de aprender • Nuevos conocimientos • Cumplimiento de funciones • Mejoras del procedimiento de trabajo 	14-17	
			Personalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía laboral • Trabajo en equipo • Objetivos organizacionales 	18-21	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas o incentivos por logros • Satisfacción por el trabajo realizado • Aceptación de sanciones 	22-25	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	
					Enc empl.	Enc cl.
Calidad del servicio	Amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y las percepciones en función de la tangibilidad, confianza, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Requena y Serrano, 2017).	Estudio de las estrategias para el fortalecimiento de la calidad en las empresas de servicio, analizado a través de una encuesta.	Conocimientos y habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias adecuadas • Conocimiento • Solución de dudas • Servicio al cliente • Interés por cubrir las necesidades 		1-5
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y comunicación adecuada • Tiempo de atención • Adecuación de espacios • Comunicación entre clientes y los empleados 		6-10
			Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios elaborados con profesionalismo y calidad esperada • Recomendación de los servicios • Cumplimiento de exigencias y expectativas • Resolución de problemas • Carencias de conocimiento y experiencia 	26-28	10-14
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación publicitaria de la empresa • Apariencia del personal • Apariencia de las instalaciones 		15-17

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	
					Enc empl.	Enc cl.
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de compromisos • Capacidad de respuesta 	29-31	
			Diligencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los servicios ofrecidos • Efectividad • Disponibilidad • Capacitación del personal • Información proporcionada 	32-34	18-20
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen • Profesionalismo • cortesía 	35-37	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Comprensión • Experiencia 	38-40	21-23

Tabla 3. Matriz de categorías

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional	Subcategorías	Ítems
Desempeño laboral	Valor que se espera aportar a la organización en los diferentes episodios conductuales de una persona en un determinado periodo (Pedraza et al., 2010).	Análisis del nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel durante el año 2022, estudiado a través de una entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de desempeño de los colaboradores • Aspectos que deben mejorarse para aumentar el desempeño • Capacitación y profesionalización del personal 	1-3
Calidad del servicio	Amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y las percepciones en función de la tangibilidad, confianza, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Requena y Serrano, 2017).	Estudio de las estrategias para el fortalecimiento de la calidad en las empresas de servicio, analizado a través de una entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> • Debilidades que se presentan en la calidad del servicio ofrecido • Fortalecimiento de la calidad del servicio • Estrategias que deben aplicarse para mejorar el desempeño y calidad del servicio ofrecido 	4-6

3.2. ENFOQUE Y MÉTODOS

3.2.1. ENFOQUE

Este estudio de investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, el cual permitió analizar la forma en la cual se puede llevar a cabo el desempeño laboral del capital por medio de estrategias que fortalezcan la calidad del servicio ofrecido, esto de manera estadística y bajo un estudio detallado del problema de investigación. La selección del enfoque se realizó tomando en cuenta que este tipo de investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos que ayudan a la integración y discusión conjunta para efectuar inferencias con respecto a los datos recabados de la realidad.

3.2.2. ALCANCE

Esta investigación se realizó bajo un alcance descriptivo siendo este empleado para realizar un análisis sobre el nivel de desempeño laboral de los colaboradores y las estrategias para el fortalecimiento de la calidad en las empresas de servicio logrando de esta manera obtener información que ayude en la elaboración de mejoras dentro de la empresa. La selección del alcance se ha realizado entonces porque engloba la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la forma en la que se encuentran conformados los fenómenos, resultando conveniente para las variables seleccionadas.

3.2.3. DISEÑO

Debido a la naturaleza del estudio, el diseño seleccionado fue el no experimental transversal, siendo este empleado porque sólo se observó el fenómeno en su entorno natural, sin efectuar modificaciones a las variables empleadas. Es decir que para obtener la información se valoraron los sucesos en un entorno natural sin ninguna alteración o inferencia por parte de los investigadores en los participantes que afecte su medición.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. POBLACIÓN

Para esta investigación la población estuvo conformada por un total de 500 clientes obtenidos de un censo de la cartera de clientes, 30 colaboradores del Taller Industrial Michel y 2 encargados de la administración y gerencia de la empresa, siendo estos dos últimos a quienes se les aplicó la técnica para obtención de información cualitativa.

Tabla 4. Población cualitativa

Representante	Cantidad
Administrador general	1
Encargado de planta	1
Total	2

3.3.2. MUESTRA

Esta es identificada como un subgrupo de la población o universo en donde para seleccionarla primero se define las delimitaciones de las características de la población y de esta manera obtener resultados generalizados. En la investigación la selección de la muestra de clientes se llevó a cabo por conveniencia, tomando en cuenta a 40 clientes de la cartera que tiene el taller, de acuerdo a los siguientes criterios de selección.

- Criterios de inclusión:
 - Clientes con antigüedad mayor o igual a 1 año.
 - Clientes que han brindado sugerencias al taller.
 - Clientes que tienen un vínculo con la empresa.
- Criterio de exclusión:
 - Clientes con antigüedad menor a 1 año.
 - Clientes que no tienen relación con el taller.

Para los encargados de administración no se seleccionó una muestra ya que se ha realizado un censo, es decir, el total de la población 2 empleados, porque es una población que los investigadores podían cubrir. Además, se ha realizado también un censo, para la selección de los colaboradores del taller a quienes se les aplicó la encuesta, teniendo como total a 30 colaboradores con los que cuenta el taller, ya que se requería conocer la percepción de todos ellos.

3.4. INSTRUMENTOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

3.4.1. TÉCNICAS

Las técnicas en estudios cuantitativos, son los mecanismos mediante los cuales se puede obtener datos numéricos a través de un sistema que posee lógica y una secuencia establecida, en esta investigación la técnica empleada ha sido la encuesta, esta consistió en aplicar un cuestionario a los clientes y colaboradores del taller industrial Michel, para posteriormente con la escala de medición se sustituyeran los valores de las respuestas y así obtener frecuencias y porcentajes.

Por otro lado, se ha recurrido a las entrevistas, para conocer más profunda y detalladamente la situación que se vive en la empresa, dichas entrevistas han sido estructuradas en base a los objetivos y las variables de investigación, aplicándolas a los participantes para poder obtener información que permita generar cambios dentro de la organización.

3.4.2. INSTRUMENTOS

Son herramientas empleadas por el investigador para registrar la información recolectada de la realidad. En este estudio, los instrumentos empleados fueron tres, el primero es un cuestionario de 40 preguntas cerradas aplicado a los empleados, el cual se ha cuestionado sobre aspectos como las variables empleadas, es decir, que la identificación, conceptualización y descomposición de las variables en sus diferentes dimensiones e indicadores fue útil para diseñar las preguntas con las que se evaluó cada variable.

Teniendo en cuenta que para analizar el desempeño laboral se adaptaron las preguntas del estudio de Serpa (2019) en las cuales se cuestiona sobre competencias, hábitos influyen en el

desempeño laboral, clima organizacional, disponibilidad de aprender, cortesía laboral, trabajo en equipo y recompensas o incentivos por logros. Para la parte de la calidad del servicio se ha adaptaron del estudio realizado de Requena y Serrano (2017) la presentación publicitaria de la empresa, apariencia del personal, cumplimiento de compromisos, capacidad de respuesta, efectividad, disponibilidad, profesionalismo y atención individualizada entre otros aspectos (ver anexos 1).

El segundo instrumento, fue un cuestionario de preguntas cerradas, aplicado a los clientes en el cual se ha cuestionado sobre aspectos como competencias adecuadas, conocimiento, solución de dudas, servicio al cliente, presentación y comunicación adecuada, tiempo de atención y adecuación de espacios entre otros aspectos (ver anexo 2).

Por último, se aplicó un cuestionario de 6 preguntas abiertas, dirigido a los representantes de los representantes de la administración de la empresa, en las que se ha cuestionado sobre aspectos como nivel de desempeño de los colaboradores, aspectos que deben mejorarse para aumentar el desempeño, capacitación y profesionalización del personal y fortalecimiento de la calidad del servicio (ver anexo 3).

3.4.3. PROCEDIMIENTOS

Para el proceso de investigación, se realizó la guía metodológica empleada para la recolección de la información, en donde, se elaboraron las técnicas e instrumentos aplicados; para la aplicación de los mismos, se les explicó a los participantes la finalidad del estudio y en qué consistía su participación. El siguiente paso, fue proceder al llenado, empleando para ello, medios digitales y posteriormente, se verificó que la información proporcionada estuviera conforme a los objetivos de la investigación. Luego se procedió a digitalizar los resultados, los cuales fueron presentados por medio de tablas y figuras, junto a una explicación sobre la información encontrada. Al final, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones que consideraron pertinentes los investigadores, verificando el cumplimiento de los objetivos del estudio.

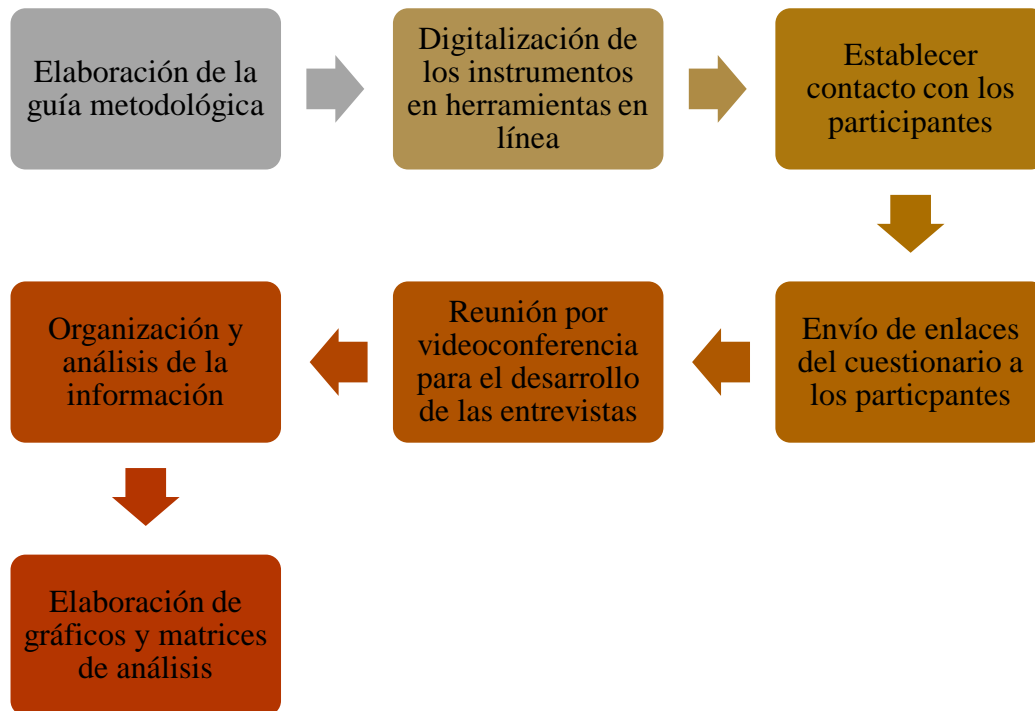


Figura 4. Procedimiento de investigación

3.5. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información son un aspecto de suma importancia para la investigación. Hablar de fuentes de información es referirse a todos los orígenes de donde provienen los datos. Las fuentes de información pueden clasificarse en fuentes primarias y secundarias siendo estas definidas de la siguiente manera:

3.5.1. FUENTES PRIMARIAS

Estas son definidas por Cabrera (2018) como aquellas que aportan información original, la cual nunca ha sido organizada y analizada anteriormente, en este estudio de investigación las fuentes primarias han provenido de los participantes de la investigación, quienes han aportado información importante para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, a través de las entrevistas y encuestas.

3.5.2. FUENTES SECUNDARIAS

Estas contienen información sintetizada y reorganizada, se encuentran diseñadas para facilitar y maximizar el acceso a las fuentes primarias y a los contenidos de estos (Miranda y Acosta, 2009), en esta investigación dichas fuentes han sido libros, sitios y páginas web, documentos públicos y privados, revistas científicas, reportes de periódicos, entre otros.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1. INFORME DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para esta investigación se planificó realizar un censo para los colaboradores del taller industrial Michel y la selección por conveniencia de 40 clientes. Una vez se tuvo claro quienes participaban se les envió el enlace con el cuestionario de la encuesta que debían responder a los 40 clientes y 30 colaboradores. Una vez estas encuestas finalizaron, se obtuvo una tasa de respuesta del 100% ya que se logró aplicar la encuesta a todos los empleados y clientes que se había planificado.

Por otro lado, se programaron las entrevistas a los dos encargados de la administración del taller industrial Michel. El enlace de zoom para la videoconferencia fue enviado y estas se llevaron a cabo en el tiempo previsto. Cada entrevista se realizó con una duración de 35 minutos aproximadamente.

4.2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

4.2.1. DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES

En esta sección se desglosan los resultados cuantitativos producto del instrumento aplicado a los colaboradores del taller industrial Michel, de acuerdo a las variables medidas se tiene lo siguiente:

4.3. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

4.3.1. DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS COLABORADORES

En esta sección se desglosan los resultados cuantitativos producto del instrumento aplicado a los colaboradores del taller industrial Michel, de acuerdo a las variables medidas se tiene lo siguiente:

4.3.1.1. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

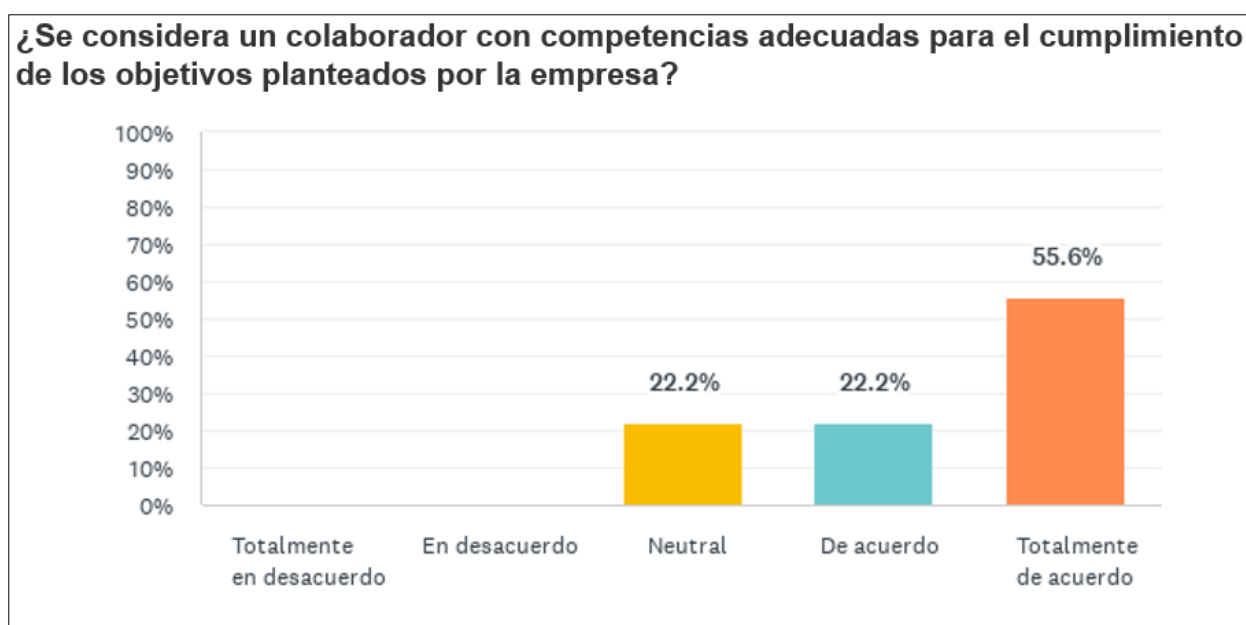


Figura 5 Se considera un colaborador con competencias adecuadas para el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa

Al preguntarle a los colaboradores de la empresa si considera que es alguien con competencias adecuadas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se observa que un 22.2% optaron por respuesta neutrales sin brindar ninguna tendencia, en cambio, el 22.2% estuvo de acuerdo y un 55.6% totalmente de acuerdo. Por lo que se concluye que una mayoría de 77.8% de colaboradores sí considera tener las competencias adecuadas para cumplir con los objetivos de la empresa, siendo este un aspecto positivo para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

¿Los hábitos que tenga usted en sus actividades laborales pueden influir en su desempeño laboral?

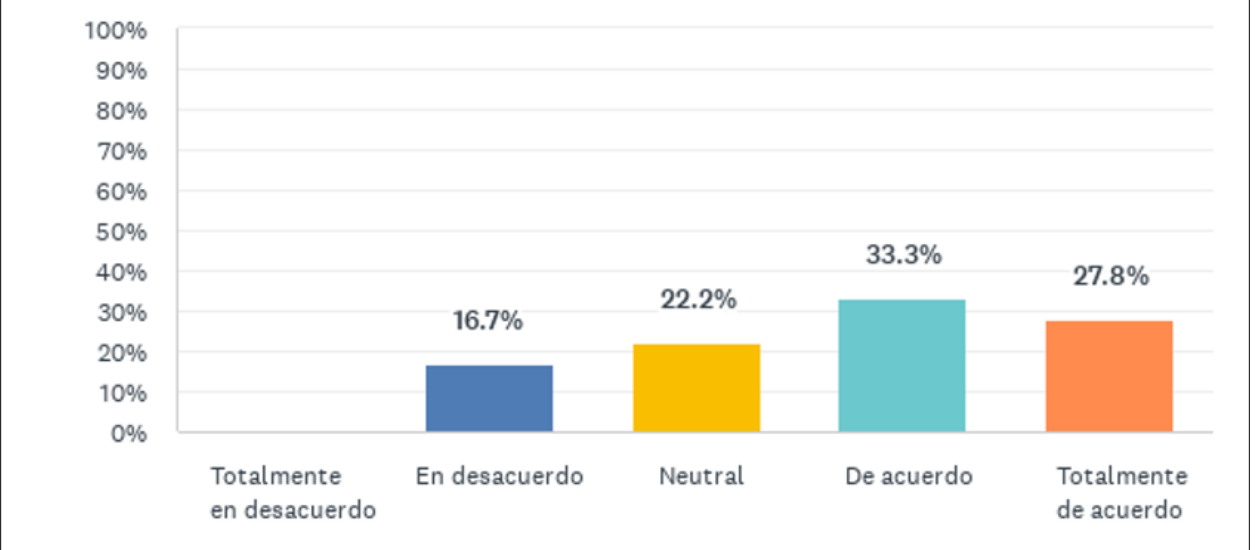


Figura 6 Los hábitos en las actividades laborales pueden influir en el desempeño laboral

Al preguntarles a los participantes si los hábitos que tiene de las actividades laborales pueden influir en el desempeño laboral, se identifica que el 16.7% ha respondido con una negativa, en cambio el 33.3% más el 27.8%, dejan ver que a una mayoría del 61.1% los hábitos de las actividades laborales si influyen en el desempeño que tienen en sus tareas, por lo que se muestra que los colaboradores deben prestar una atención adecuada a los hábitos que adquieran, puesto que, de ello dependerá su productividad y desempeño laboral.

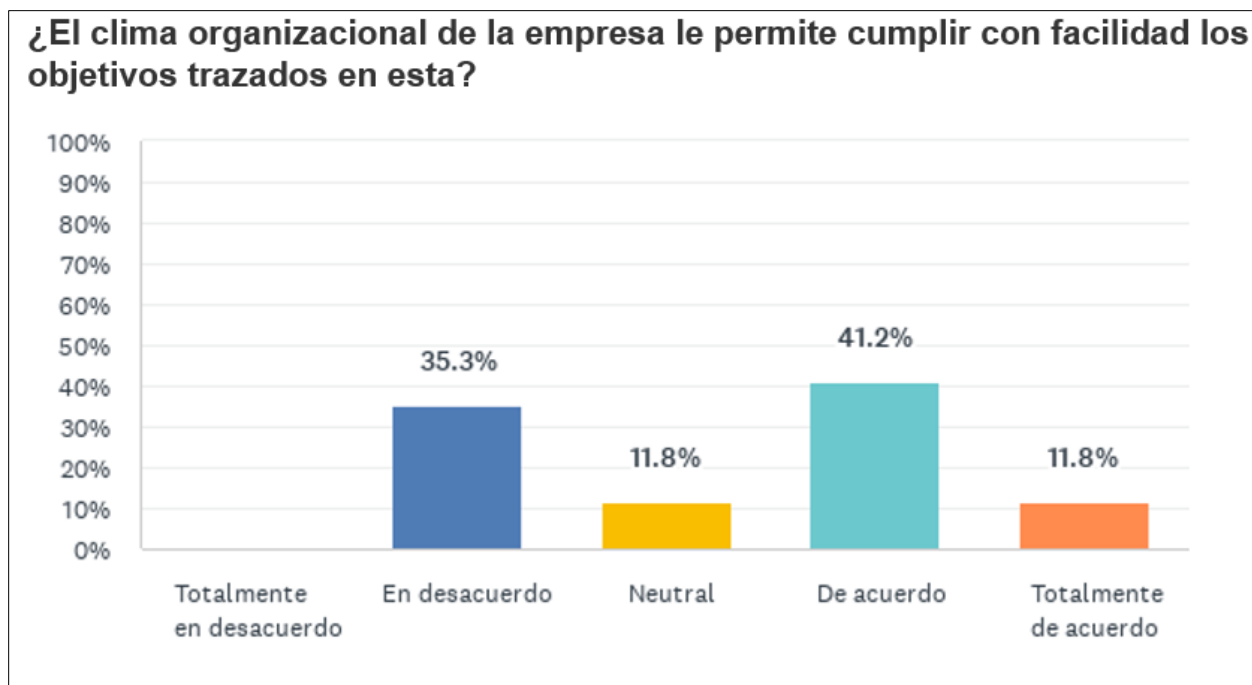


Figura 7 El clima organizacional de la empresa permite cumplir con facilidad los objetivos trazados en esta

Al cuestionar en sobre si el clima organizacional de la empresa permite cumplir con facilidad los objetivos que se han trazado, el 35.3% ha mencionado estar en desacuerdo, un 11.8% ha brindado respuestas neutrales, el 41.2% ha estado de acuerdo y un 11.8% totalmente de acuerdo. Por tanto, más de la mitad de los colaboradores dejan ver que el clima organizacional de la empresa permite que se cumpla con facilidad los objetivos trazados, sin embargo, una importante tercera parte opina lo contrario y el clima no le favorece para cumplir con las metas de la empresa, esto refleja que aunque a la mayoría de los colaboradores les ayuda el clima laboral a cumplir con los objetivos institucionales, existe un porcentaje considerable que este aspecto no es que los pueda motivar a realizar las actividades planificadas, por lo que es importante tomar en cuenta el realizar otras acciones que contribuyan al desarrollo de los objetivos.

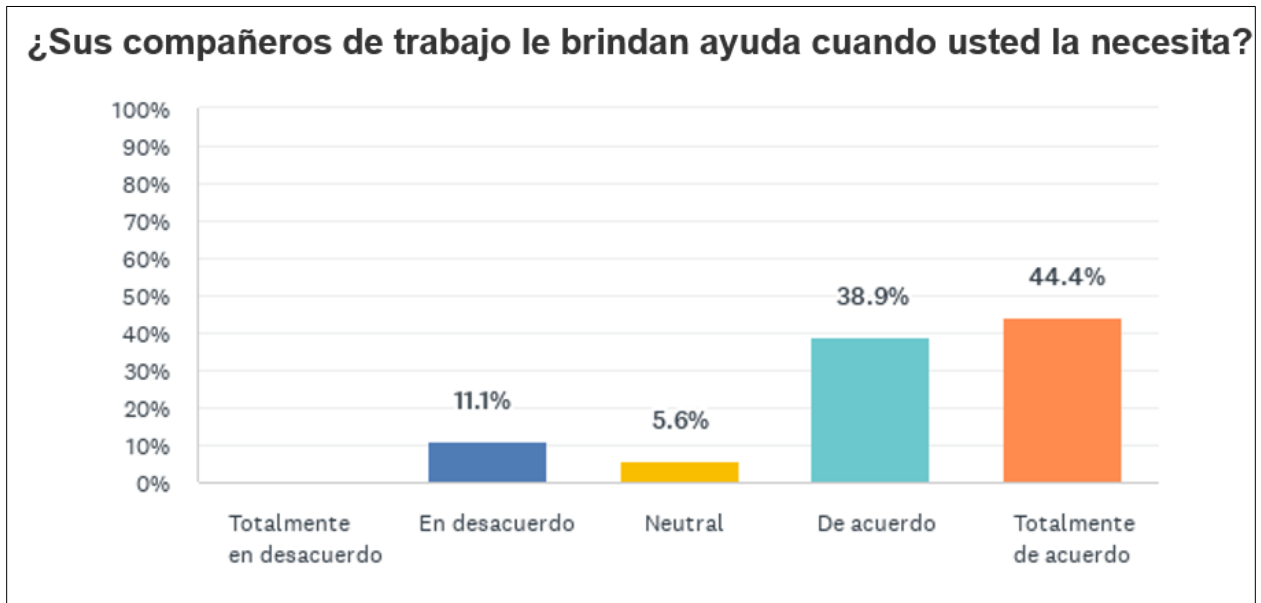


Figura 8 Los compañeros de trabajo le brindan ayuda cuando la necesita

Se les ha preguntado a los colaboradores si recibe ayuda los compañeros de trabajo cuando lo necesita, a lo que el 11.1% ha indicado estar en desacuerdo, un 5.6% ha respondido de forma neutral, por otra parte, el 38.9% estuvo de acuerdo y el 44.4% totalmente de acuerdo. Por tanto, se concluye, que una mayoría del 83.3% sí recibe ayuda de sus compañeros cuando lo necesita, por lo cual se muestra con ello, que existe compañerismo y solidaridad de parte de los colaboradores, contribuyendo con ello a que el ambiente laboral sea más agradable para estos.

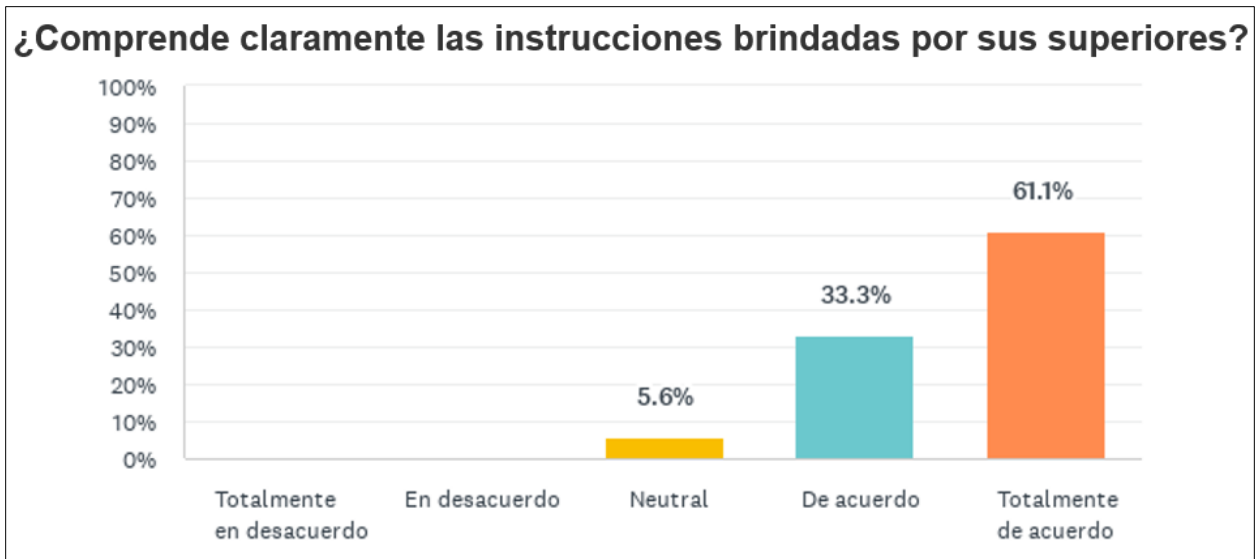


Figura 9 Comprende claramente las instrucciones brindadas los superiores

Al preguntarle a los colaboradores si comprende claramente las instrucciones, se ha observado que el 5.6% de las respuestas fueron neutrales, el 33.3% ha estado de acuerdo y en un 61.1% totalmente de acuerdo. Por tanto, es una mayoría quienes manifiestan que comprenden las instrucciones que sus jefes les brindan de forma clara, siendo este un factor de suma importancia puesto que, al comprender las instrucciones estos pueden desarrollar sus actividades laborales con mayor eficiencia y prontitud, además, con ello se contribuye a que se cumpla con mayor efectividad los objetivos organizacionales de la empresa.

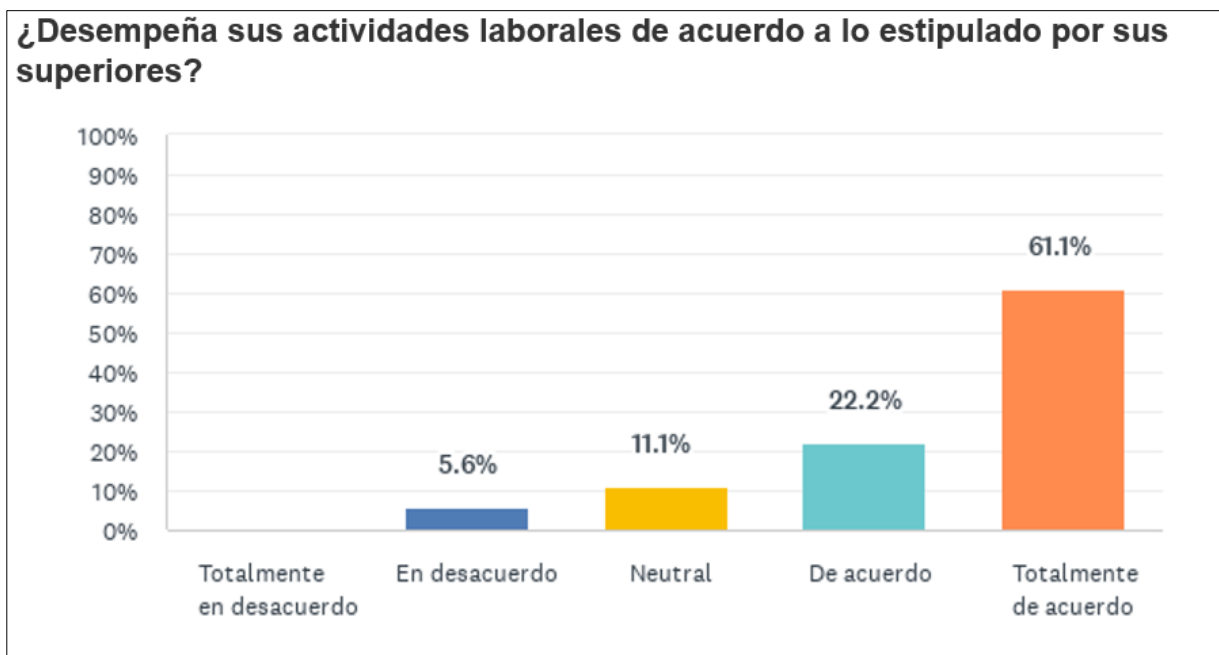


Figura 10 Desempeña las actividades laborales de acuerdo a lo estipulado por su superior

Se les ha preguntado a los colaboradores si considera que desempeña las actividades laborales de acuerdo a lo estipulado por sus superiores, a lo que el 5.6% ha respondido en desacuerdo, por otro lado, el 11.1% ha brindado respuestas neutrales, y en cambio un 22.2% más el 61.1% han estado de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por tanto, la mayoría de los colaboradores considera que sí desempeña las actividades laborales según lo que sus autoridades han estipulado, demostrando con ello, que tiene un alto respeto por estos y obedecen las decisiones tomadas por estos.

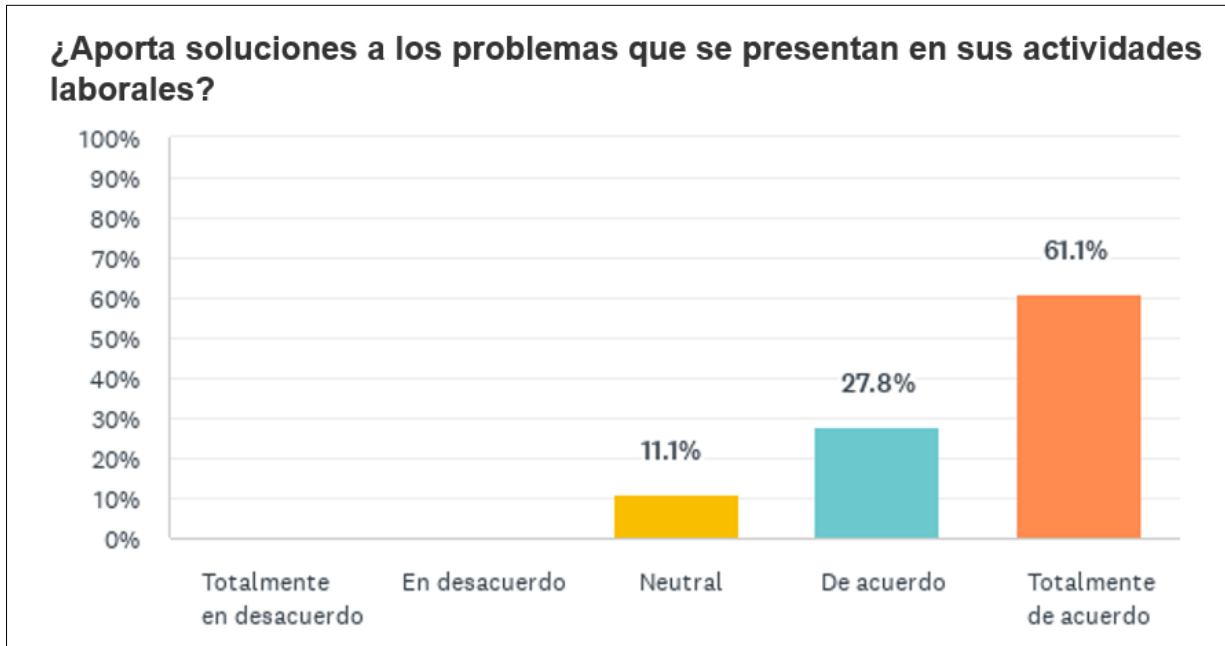


Figura 11 Aporta soluciones a los problemas que se presentan en sus actividades laborales

A los colaboradores de la empresa, se les ha preguntado si aportan soluciones a los problemas que se presentan en sus actividades laborales, ante esta interrogante el 11.1% de respuestas fueron neutrales, un 27.8% de acuerdo y el 61.1% totalmente de acuerdo, lo que significa que un 88.9% de los colaboradores aporta soluciones a los problemas que se presentan en el desempeño de las actividades laborales, siendo estos una mayoría, por lo que se refleja que los empleados tienen competencias y tienen la experiencia para poder tomar decisiones que les ayude a solventar los problemas que presentan durante sus actividades laborales y con ello no disminuir su productividad.

¿Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas?

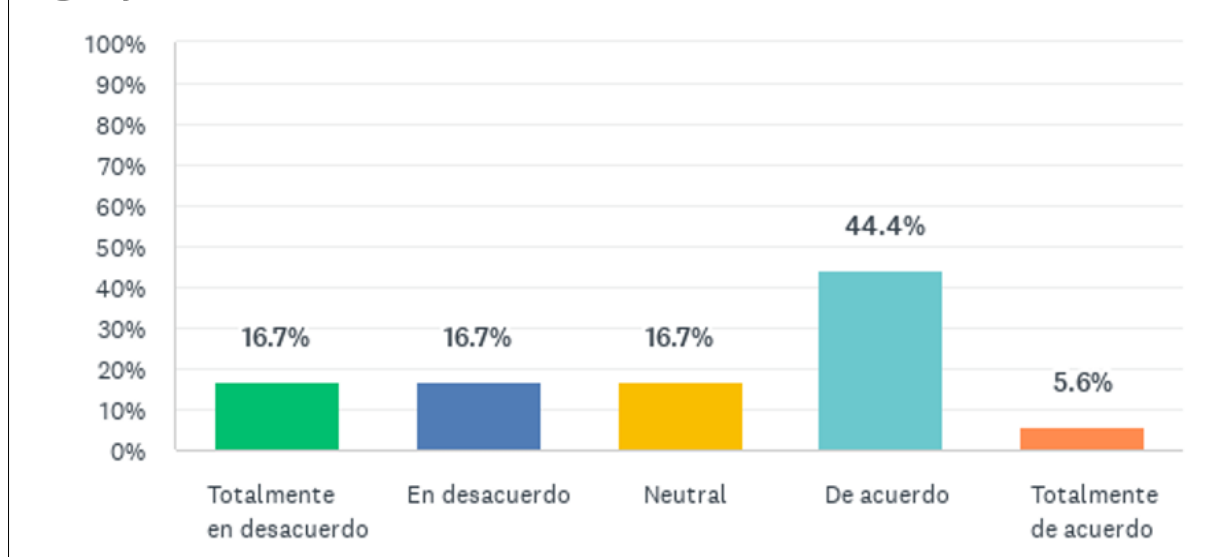


Figura 12 Se realizan reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas

Se les ha preguntado a los colaboradores si en la empresa se realizan reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego ser aplicadas, a esta interrogante, el 16.7% de los colaboradores ha respondido estar totalmente en desacuerdo, un 16.7% en desacuerdo, por otro lado, el 16.7% de respuestas fueron neutrales, un 44.4% de acuerdo y el 5.6% totalmente de acuerdo. Lo que significa que en un porcentaje mayor a la mitad afirman que sí se realizan reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas e implementarlas después, sin embargo. Un importante 33.4% considera lo contrario, con ello, se refleja que no todos los empleados sienten que son tomados en cuenta cuando se llevan a cabo reuniones siendo este un factor que puede ocasionar un ambiente laboral poco propicio.

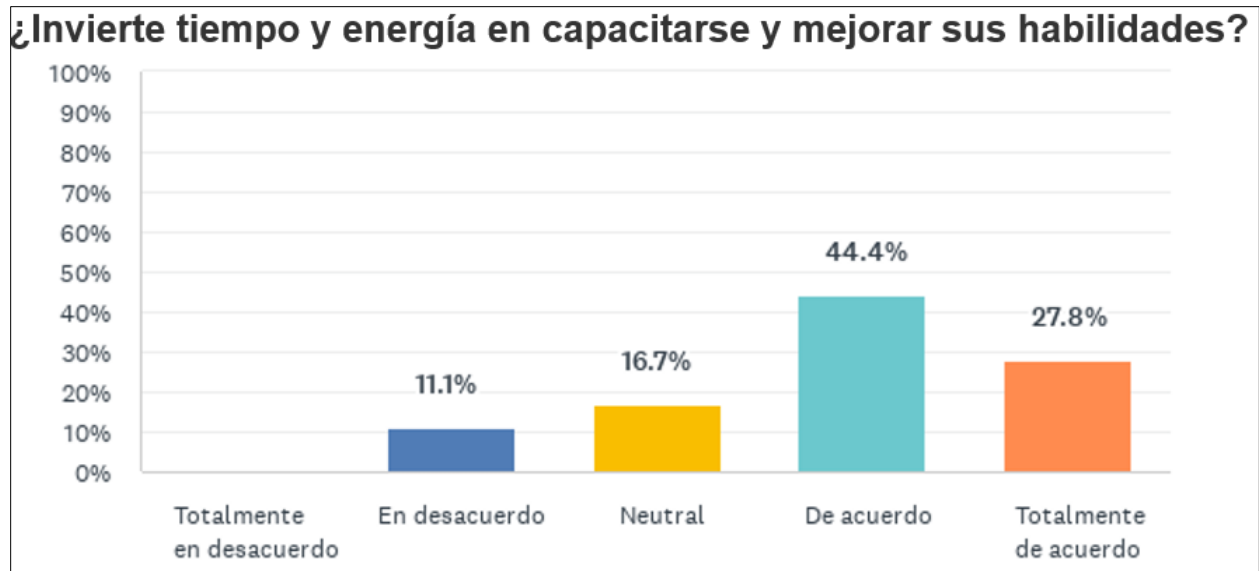


Figura 13 Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar sus habilidades

Al preguntarle a los colaboradores, si invierten tiempo y energía en capacitarse y mejorar sus habilidades, se identificó que el 11.1% de los colaboradores estuvo de acuerdo, un 16.7% ha brindado respuestas neutrales, un 44.4% estuvo de acuerdo y el 27.8% totalmente de acuerdo. Por tanto, una mayoría del 72.2% ha dejado ver que sí invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar sus habilidades, este es un aspecto de suma importancia para la empresa puesto que, esto garantiza que tiene empleados competitivos y con el deseo de crecer profesionalmente, ayudando a su vez, a la organización con el crecimiento empresarial.

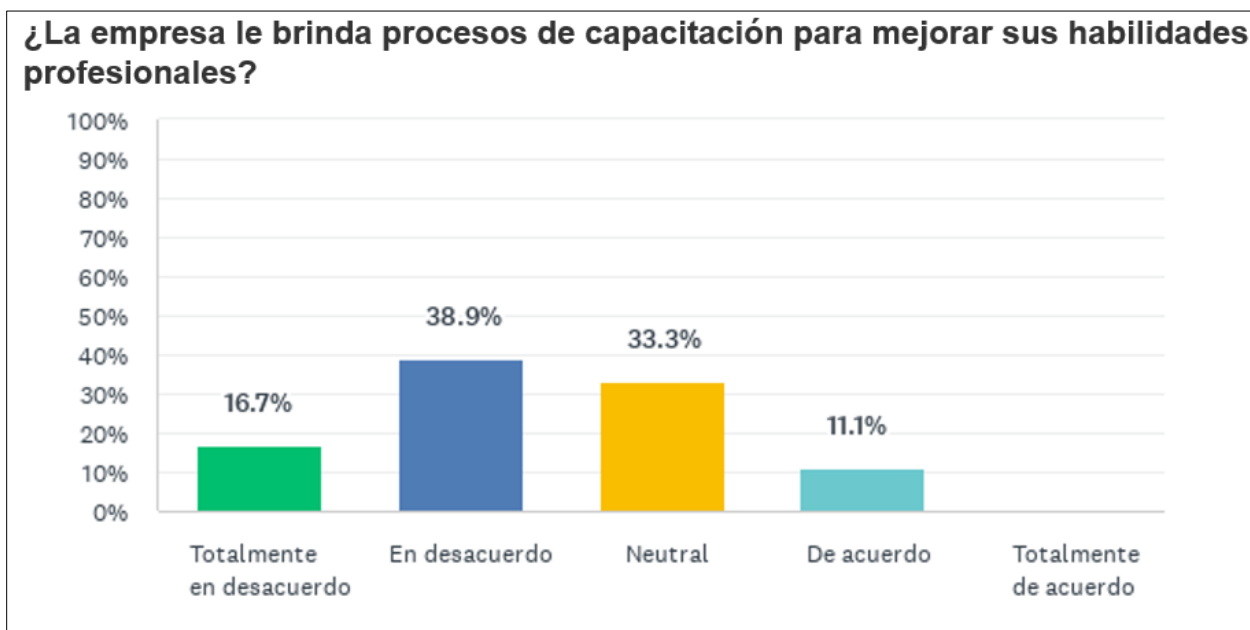


Figura 14 La empresa brinda procesos de capacitación para mejorar las habilidades profesionales

Se les ha preguntado a los participantes colaboradores de la empresa, si considera que la empresa brinda procesos de capacitación para mejorar las habilidades profesionales, a lo que el 16.7% ha respondido totalmente en desacuerdo, un 38.9% en desacuerdo, el 33.3% brindó respuestas neutrales y un 11.1% estuvo de acuerdo. Dejando ver así, una clara tendencia de negaciones, siendo la mayor parte de los colaboradores quienes manifestaron que no se les brinda tales procesos de capacitación, convirtiéndose esto en un aspecto negativo para la empresa, debido a que los colaboradores deben tener un proceso de capacitación constante, con el cual puedan mejorar sus competencias y habilidades profesionales, generando mayor productividad.

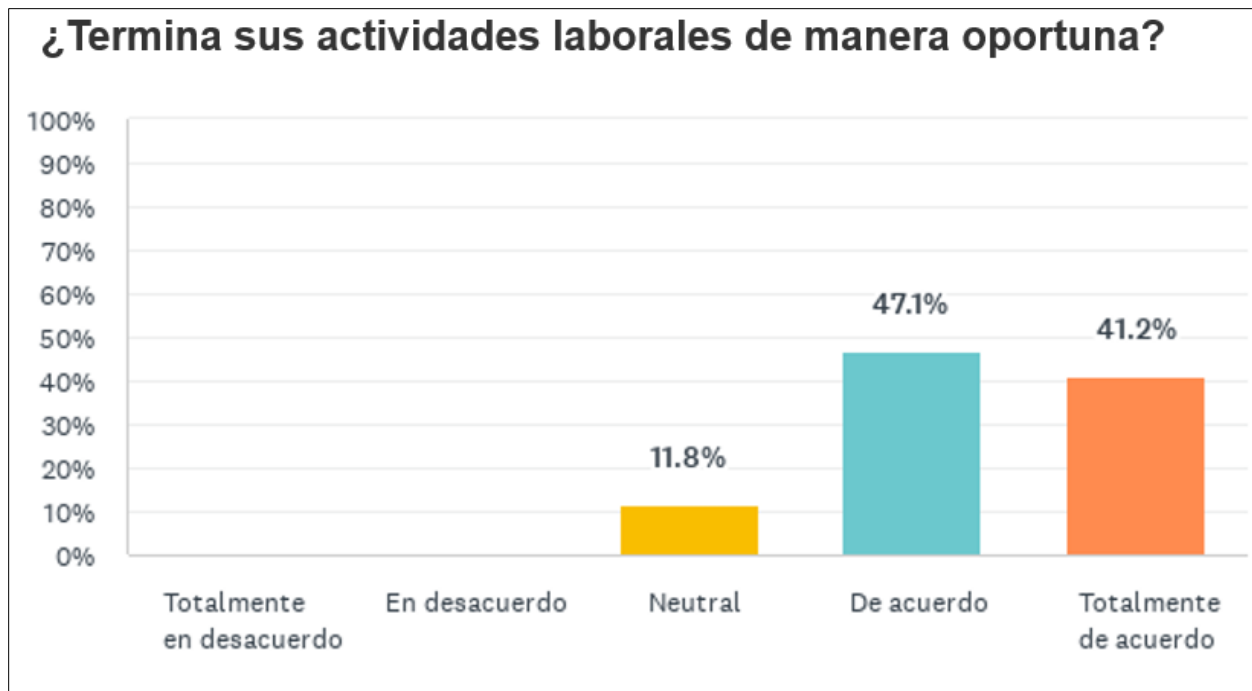


Figura 15 Termina sus actividades laborales de manera oportuna

Se les ha preguntado en las encuestas a los colaboradores si considera que termina sus actividades laborales de manera oportuna. Ante esta interrogante el 11.8% de respuestas fueron neutrales, un 47.1% de acuerdo y el 41.2% totalmente de acuerdo. Siendo un porcentaje mayor al 88% el que afirma terminar sus actividades laborales oportunamente, por lo que se refleja el compromiso que tienen los empleados con la organización y la responsabilidad que estos tienen con respecto a las actividades y funciones que tienen asignados dentro de la organización.

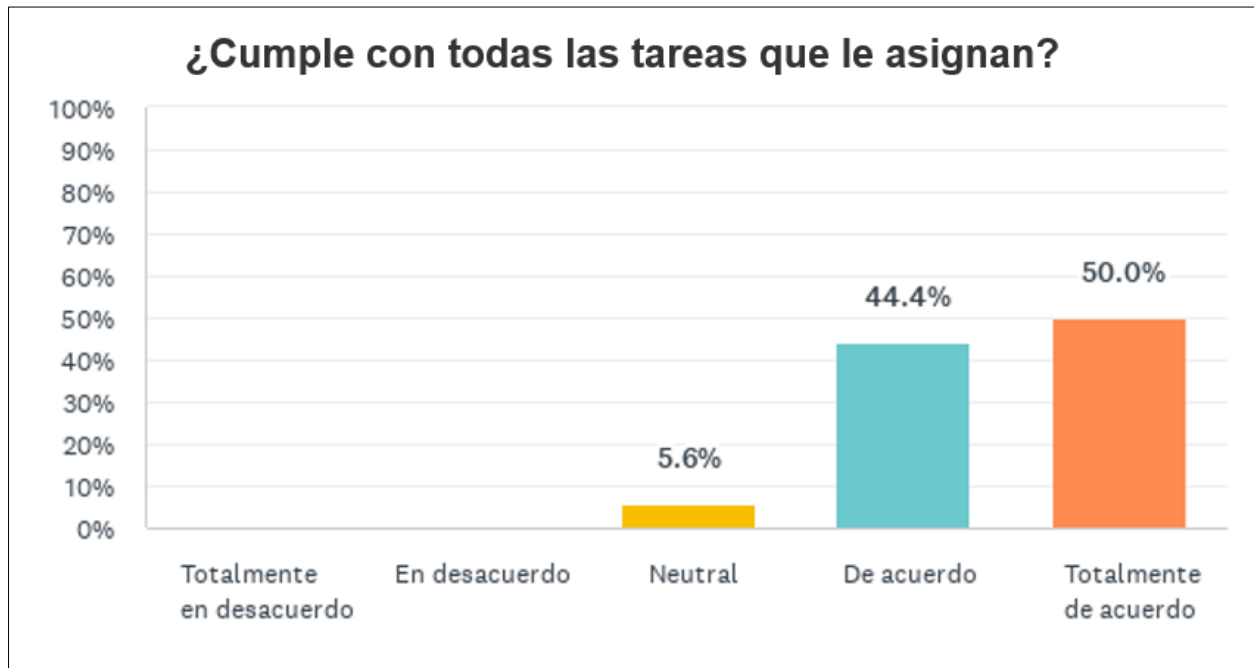


Figura 16 Cumple con todas las tareas que le asignan

Se les ha preguntado a los encuestados si cumplen con todas las tareas que se les asigna, y ante esta interrogante un 5.6% brindó respuestas neutrales, el 44.4% estuvo de acuerdo y el 50% ha estado totalmente de acuerdo. Por lo que más del 94% de los colaboradores se considera cumplen con las tareas que les asignan, siendo estos una mayoría frente al resto, esto refleja que en los colaboradores existe un alto compromiso y responsabilidad, además, tratan de ser competitivos y cumplir a cabalidad con cada una de las actividades que se le asignan para poder cumplir con los objetivos de la organización.

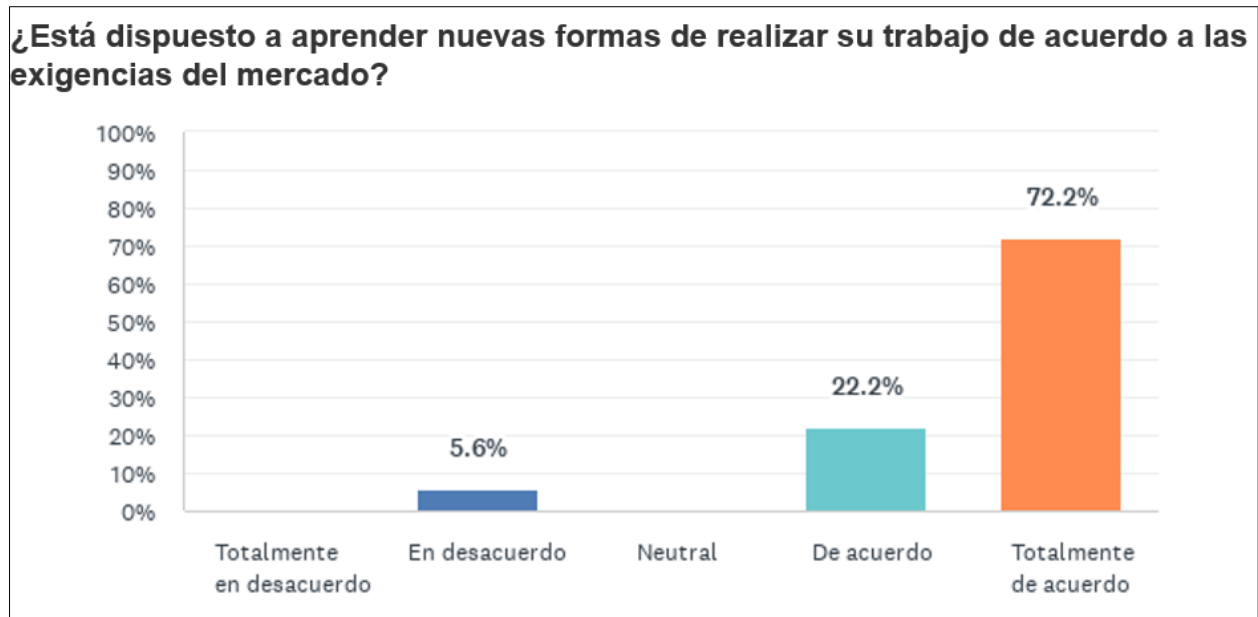


Figura 17 Está dispuesto a aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado

Se les ha preguntado a los empleados de la empresa si están dispuestos a aprender nuevas formas de en las que pueden realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado. Ante esta pregunta el 5.6% estuvo en desacuerdo, el 22.2% ha estado de acuerdo y en un 72.2% totalmente de acuerdo, por tanto, una mayoría de empleados deja ver que está dispuesto a aprender a realizar el trabajo de otra forma, y se observa indisposición en un porcentaje mínimo, contribuyendo con ello a que se realicen mejoras dentro de la empresa y se puedan actualizar los procesos, optimizando el trabajo realizado y mejorando la productividad.

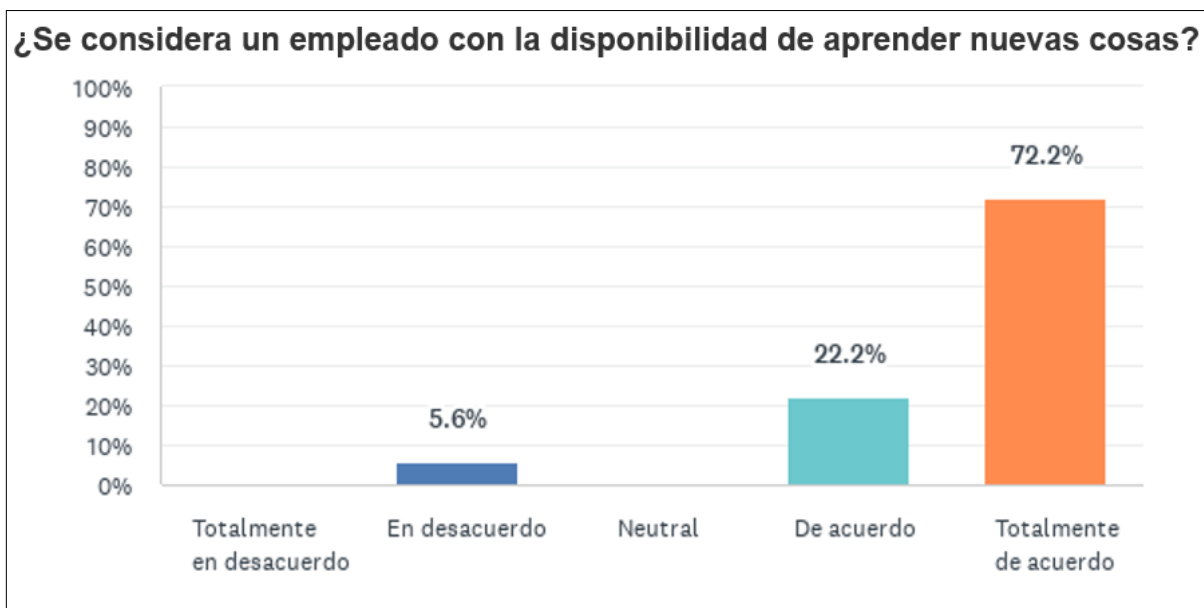


Figura 18 Se considera un empleado con la disponibilidad de aprender nuevas cosas

Al preguntarle a los empleados del taller sobre si se considera un empleado con la disponibilidad mínima de aprender nuevas cosas. Con lo que el 5.6% estuvo en desacuerdo, un 22.2% de acuerdo y en un 72.2% estuvieron totalmente de acuerdo. Por tanto, el 94.4% de los empleados considera que sí es un empleado dispuesto a aprender nuevas cosas, siendo estos mayores que el porcentaje de quienes ha negado no tener dicha disponibilidad, esto refleja que dentro del personal existe un deseo por aprender y ampliar sus habilidades y competencias, lo cual debe ser aprovechado por la empresa para poder obtener mejores resultados en cuanto a la calidad de mano de obra.

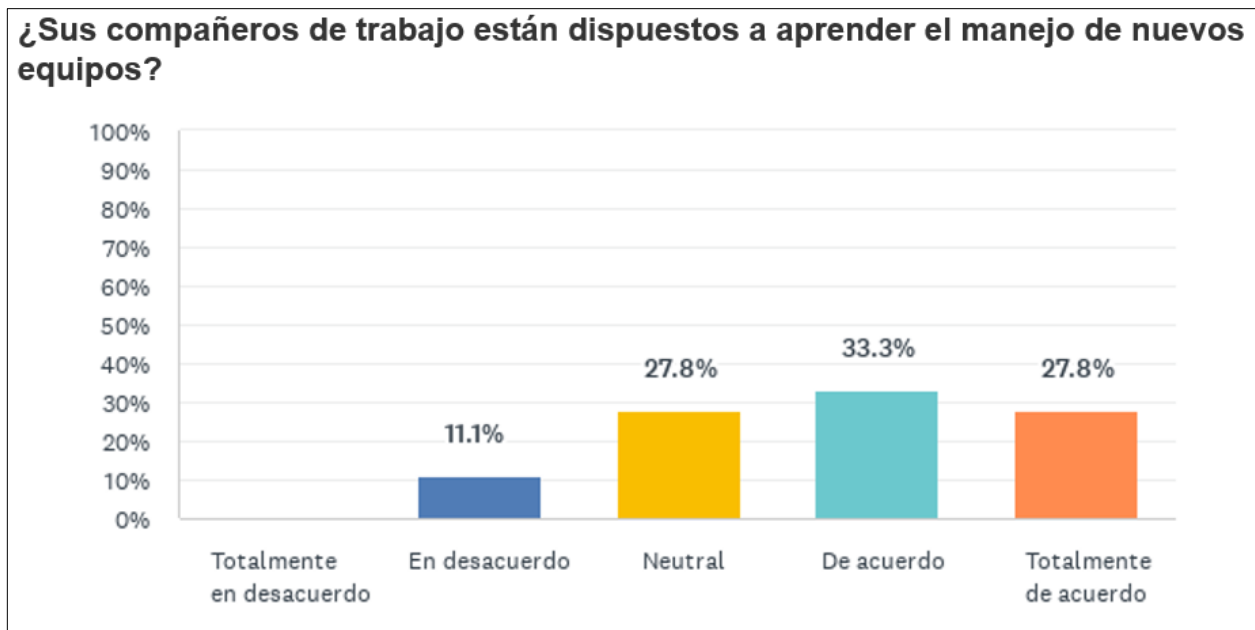


Figura 19 Sus compañeros de trabajo están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos

Al preguntarles a los empleados del taller Industrial Michel si consideran que sus compañeros de trabajo están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos. Un 11.1% de respuestas fueron en desacuerdo, el 27.8% ha brindado respuestas neutrales y por su parte el 33.3% estuvo de acuerdo sumado al 27.8% totalmente de acuerdo. En conclusión, un mínimo porcentaje de empleados considera que sus compañeros no están dispuestos a aprender, en cambio, el 61.1% considera tener compañeros de trabajo que tiene la disposición para aprender a manejar nuevos equipos, siendo este un aspecto de suma importancia, puesto que, esto garantiza que al existir nuevo equipo se contará con el personal suficiente para poderlo manejar y el equipo ya existente puede tener el personal adecuado para su utilización.

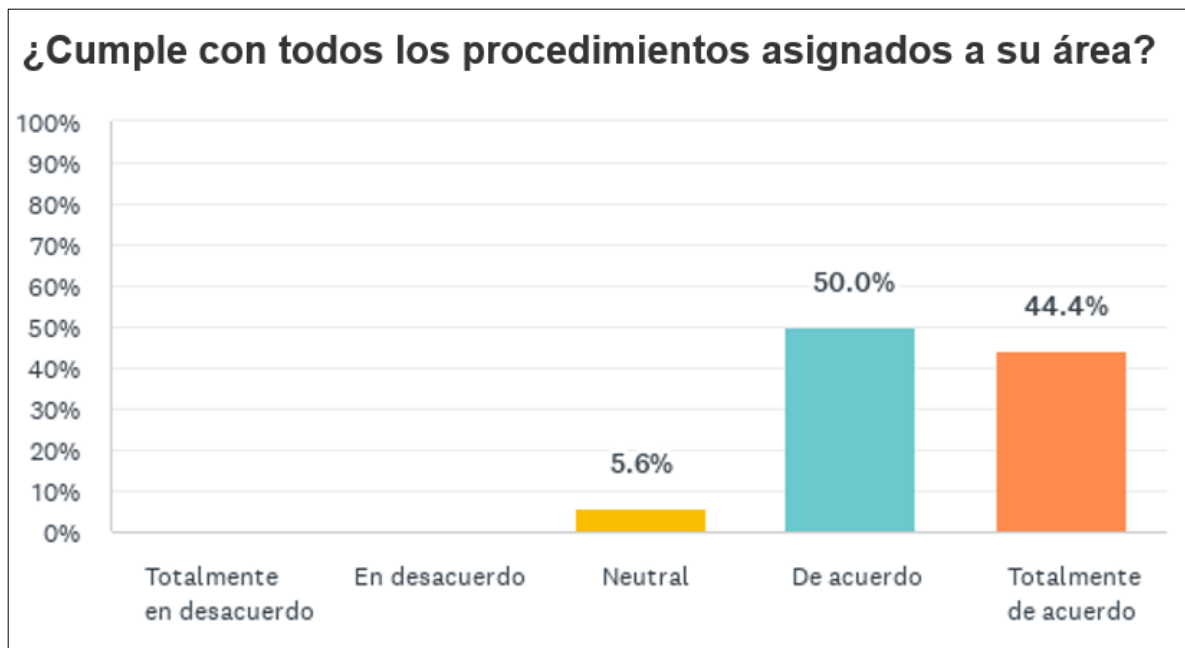


Figura 20 Cumple con todos los procedimientos asignados a su área

Al preguntarle a los empleados de la empresa si considera que cumple con los procedimientos de su área, el 5.6% de respuestas fueron neutrales, por su parte, en un 50% estuvieron de acuerdo y el 44.4% totalmente de acuerdo. Por tanto, la mayoría correspondiente al 94.4% de los empleados manifestó que sí cumple con todos los procedimientos en su área, reflejando con ello, responsabilidad y compromiso de parte de los colaboradores.

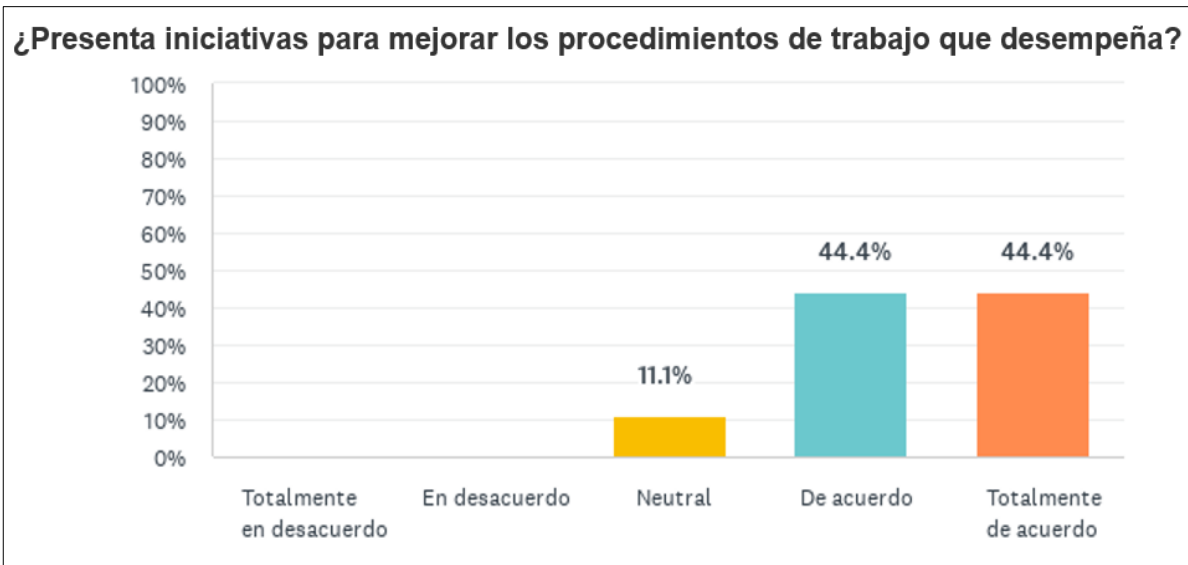


Figura 21 Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo que desempeña

Se les preguntó a los colaboradores si presentan iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo que desempeñan. Ante esta interrogante el 11.1% ha brindado respuestas neutrales, un 44.4% ha estado de acuerdo y otro 44.4% estuvo totalmente de acuerdo. Por tanto, una mayoría de 88.8% de colaboradores afirma presentar iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo que desempeña, estos resultados reflejan que los empleados tienen creatividad y pueden aportar ideas que ayuden a mejorar los procesos debido a que son ellos los que lo realizan y tienen mayor conocimiento al respecto.

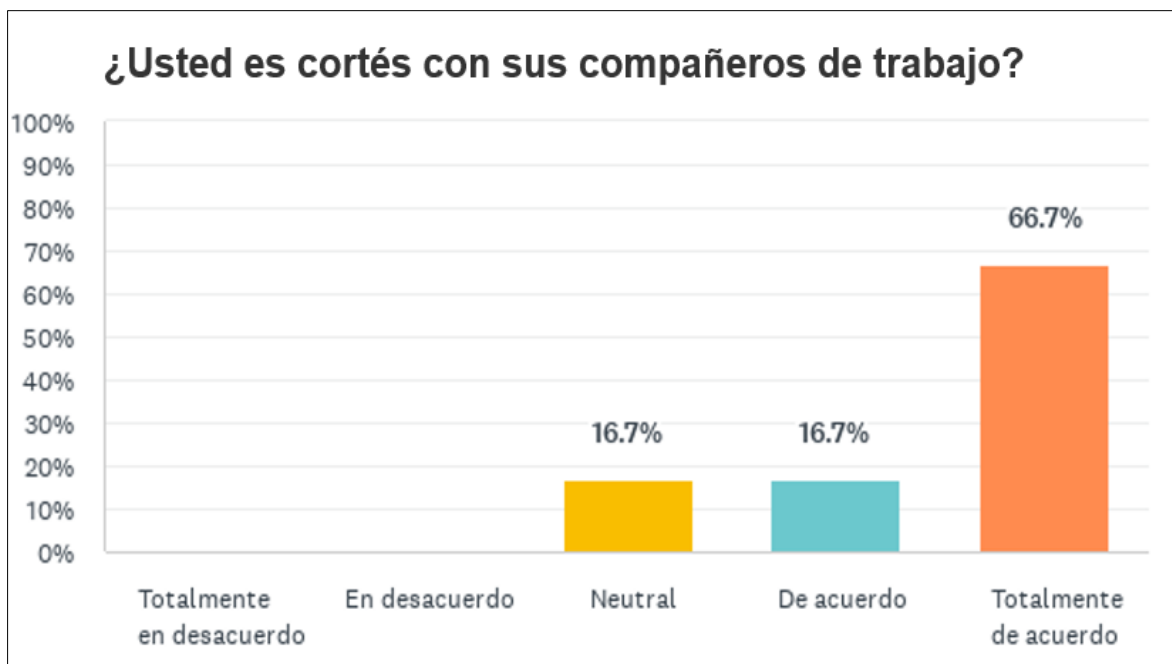


Figura 22 Es cortés con sus compañeros de trabajo

Al preguntarle a los participantes si consideran ser cortés con sus compañeros, de identificó un 16.7% que brindó respuestas neutrales y otro 16.7% que estuvo de acuerdo, sumado al 66.7% constituyen una mayoría del 83.4% de colaboradores que han dejado ver que sí son cortés con los compañeros de trabajo, siendo este un factor de suma importancia puesto que, contribuye a que se mejore el entorno laboral y se fomente las buenas relaciones laborales entre los colaboradores de la empresa.

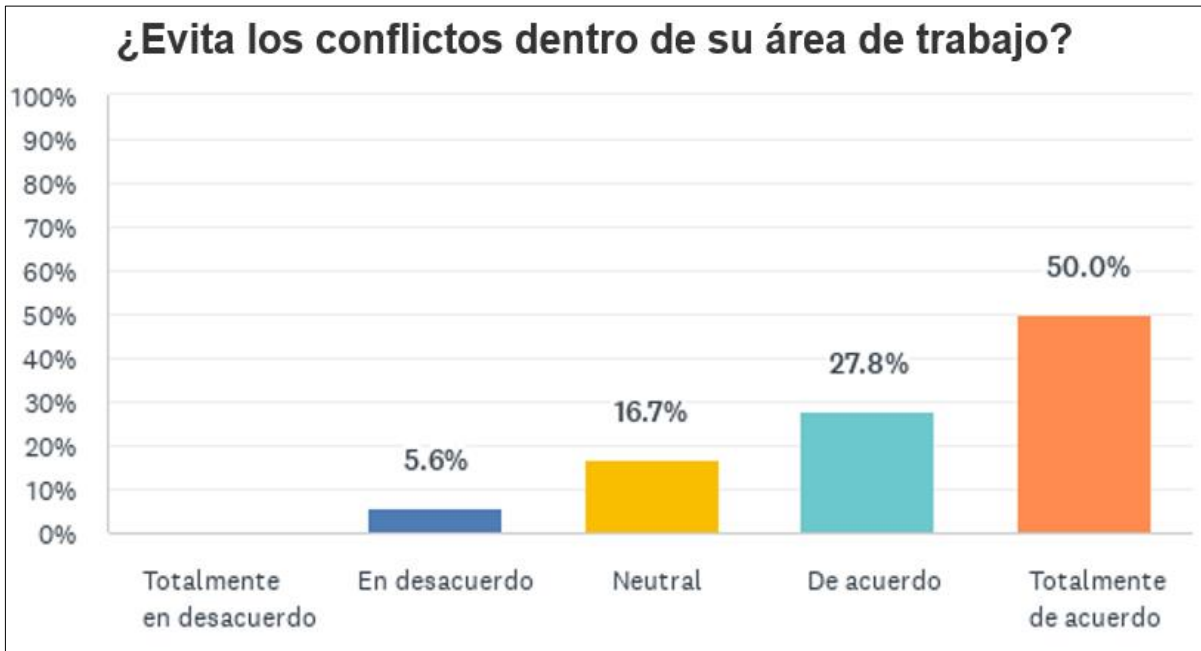


Figura 23 Evita los conflictos dentro de su área de trabajo

En la encuesta a los colaboradores de taller industrial Michel se les ha preguntado si evita los conflictos dentro del área de trabajo, con esto el 5.6% de respuestas obtenidas fueron en desacuerdo, un 16.7% neutrales, el 27.8% de los participantes estudio de acuerdo y en un 50% estuvieron totalmente de acuerdo. Por lo que, se concluye que la mayoría de los colaboradores si evita conflictos en el trabajo, siendo este un factor positivo, puesto que, la existencia de conflictos puede ocasionar un clima laboral desfavorable e incumplimiento de los objetivos de la organización.

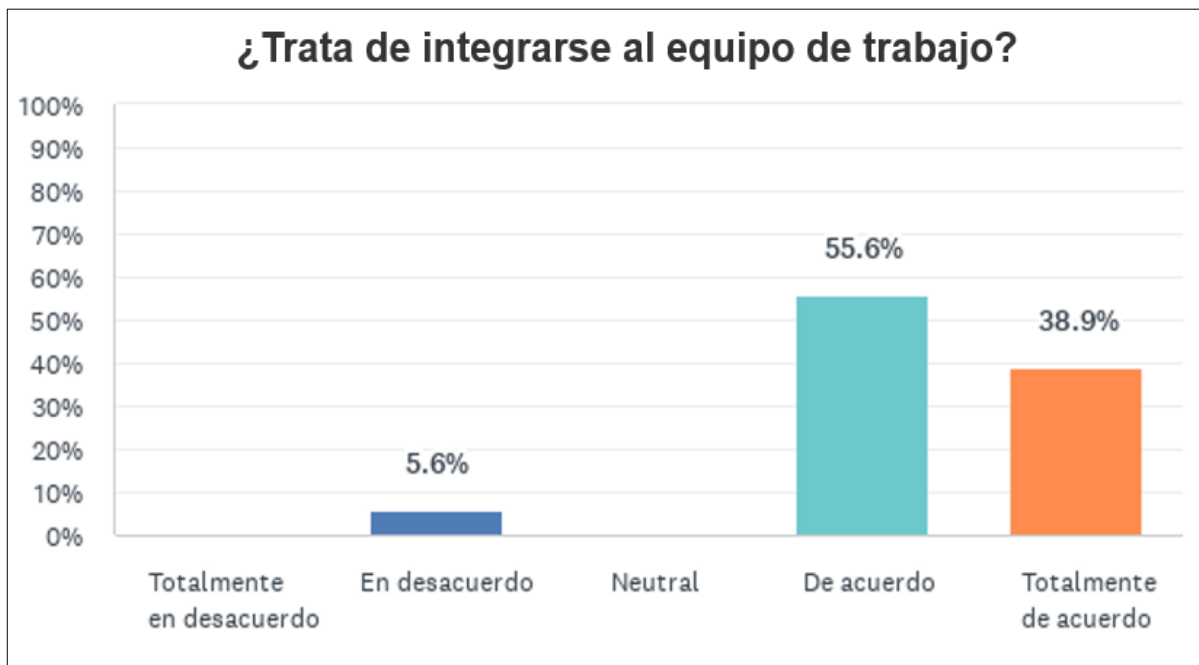


Figura 24 Trata de integrarse al equipo de trabajo

Al preguntarle a los empleados del taller si trata de integrarse al equipo de trabajo, se identificó un 5.6% de empleados que manifestaron estar en desacuerdo, por otra parte, el 55.5% estuvo de acuerdo y el 38.9% estuvo totalmente de acuerdo. Por tanto, el 94.5% de los empleados afirma tratar de integrarse al equipo de trabajo, por lo que esto puede contribuir a que se realice el trabajo con mayor facilidad y se obtenga un clima laboral agradable, se fomente el compañerismo y las buenas relaciones laborales.

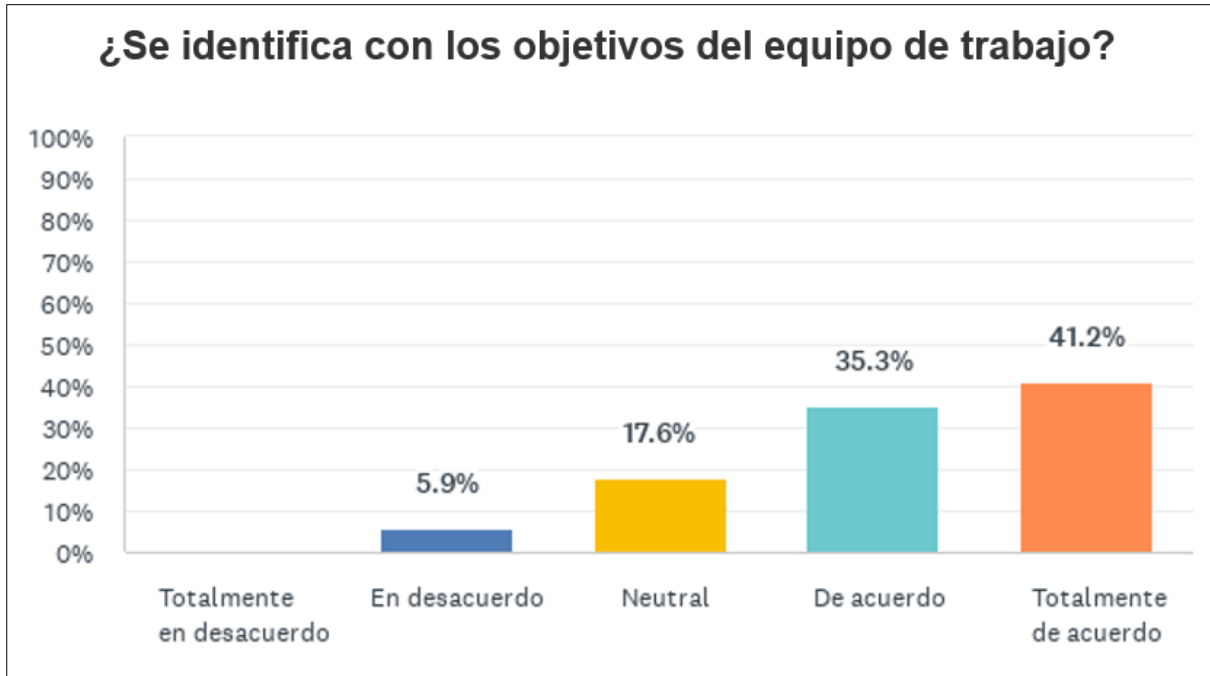


Figura 25 Se identifica con los objetivos del equipo de trabajo

Al preguntarle a los empleados sobre si se identifica con los objetivos del equipo de trabajo, el 5.9% ha estado en desacuerdo, un 17.6% respondió de forma neutral, un 35.3% ha estado de acuerdo y un 41.2% totalmente de acuerdo. Por tanto, una mayoría superior al 76% deja ver que sí se identifica con los objetivos del equipo de trabajo, esto refleja que los trabajadores laboran con comodidad y un clima laboral adecuado, siendo un factor de suma importancia para el crecimiento empresarial.

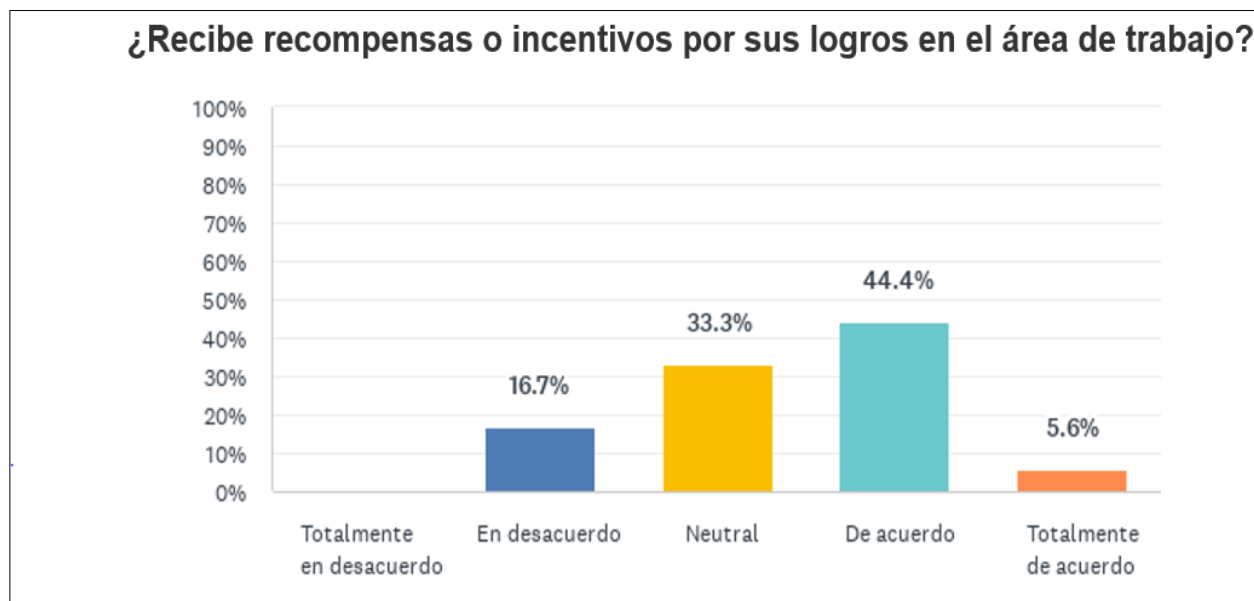


Figura 26 Recibe recompensas o incentivos por sus logros en el área de trabajo

Al preguntarle a los empleados si reciben recompensas por sus logros en el área de trabajo, el 16.7% de las respuestas fueron en desacuerdo, un 33.3% neutrales, el 44.4% estuvo de acuerdo y en un 5.6% totalmente de acuerdo. Por tanto, la mitad de los colaboradores sí son recompensados o estimulados con incentivos por sus logros en el área de trabajo, siendo este un factor relevante, puesto que, una cantidad considerable de empleados sienten que los incentivos o recompensas son factores que los motivan a ser mejores y a cumplir con cabalidad las tareas asignadas.

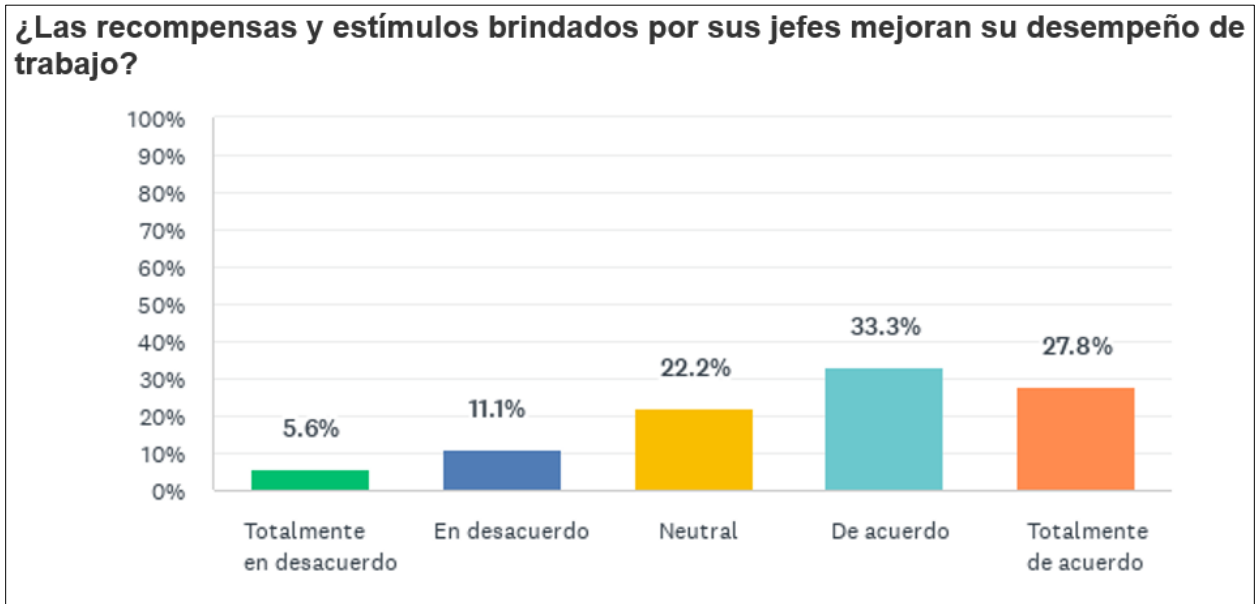


Figura 27 Las recompensas y estímulos brindados por sus jefes mejoran su desempeño de trabajo

A los colaboradores del estudio se les ha preguntado si las recompensas y estímulos que le brindan sus jefes mejoran el desempeño que tiene en su trabajo. Ante esta interrogante el 5.6% de los participantes estuvo totalmente en desacuerdo, un 11.1% en desacuerdo, el 22.2% optó por respuestas neutrales, un 33.3% ha estado de acuerdo y el 27.8% totalmente de acuerdo. Por lo que se considera que, aunque existe un 16.7% de respuestas negativas, al 61.1% de los colaboradores las recompensas y estímulos que sus jefes les brindan si mejoran el desempeño, por lo que es importante que la empresa tome en cuenta el realizar acciones que estimulen a los colaboradores y les brinden recompensas cuando estos mejoren su desempeño de trabajo.

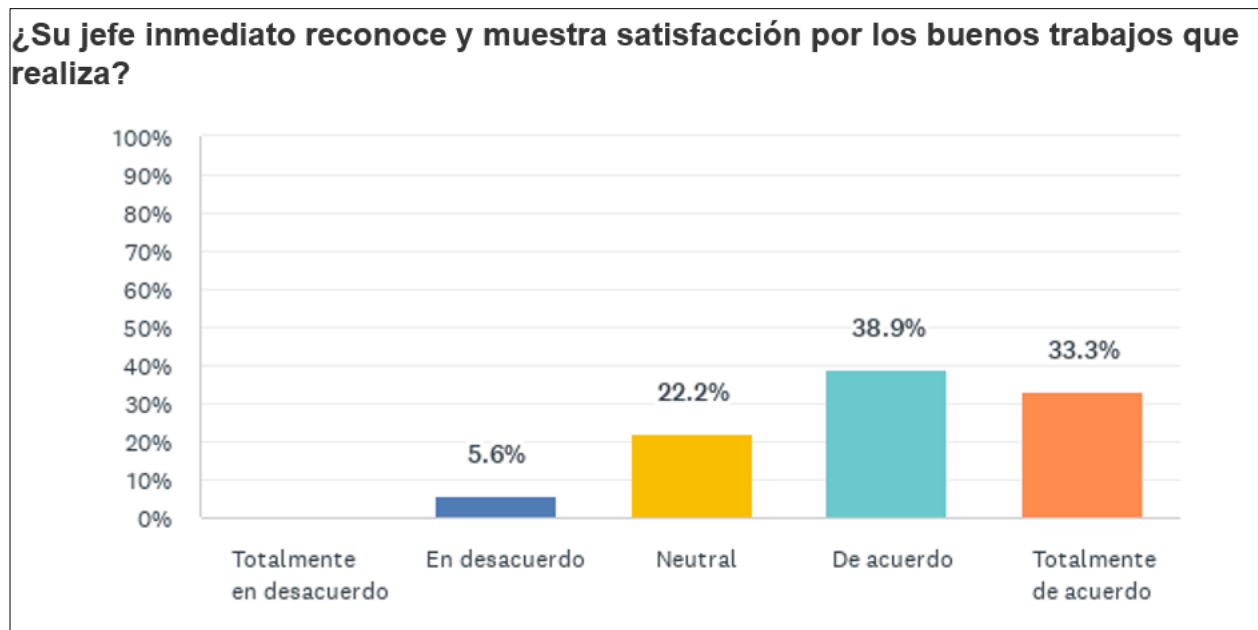


Figura 28 Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza

Sobre si su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza, el 5.6% de respuestas fueron en desacuerdo, el porcentaje de respuestas neutrales fue de 22.2%, por otro lado, el 38.9% estuvo de acuerdo y en un 33.3% han estado totalmente de acuerdo. Lo que significa que existe un mínimo 5.6% de empleados que no percibe que su jefe sienta satisfacción por los buenos trabajos que realiza, en cambio a una mayoría del 72.2% afirma que su jefe si le muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza, este es un aspecto de suma importancia puesto que, al reconocer el esfuerzo de los empleados estos sienten satisfacción por la forma en la que realizan sus actividades e intentan mejorar continuamente.

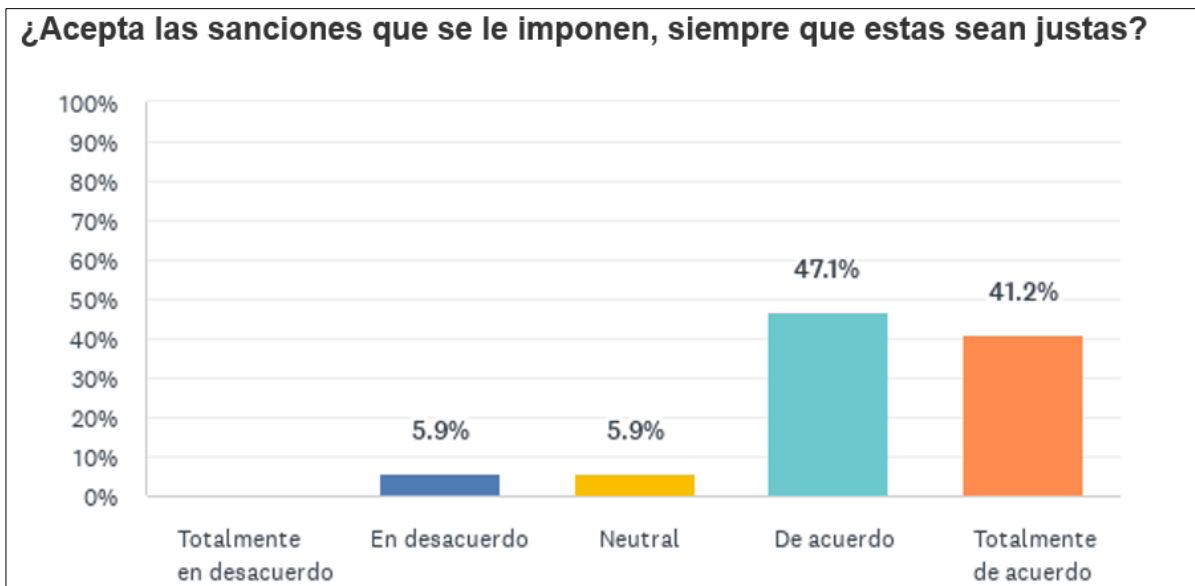


Figura 29 Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que estas sean justas

Al preguntarle a los colaboradores si acepta las sanciones que se le imponen, siempre que estas sean justas, el 5.9% de las respuestas obtenidas indican estar en desacuerdo, otro 5.9% ha brindado respuestas neutrales, un 47.1% estuvo de acuerdo y el 41.2% totalmente de acuerdo. Por lo que se tiene un 88.3% de colaboradores que sí acepta las sanciones que se le imponen, esto refleja que los colaboradores aceptan las consecuencias de sus actos y son responsables con las acciones que estos realizan.

4.3.1.2. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

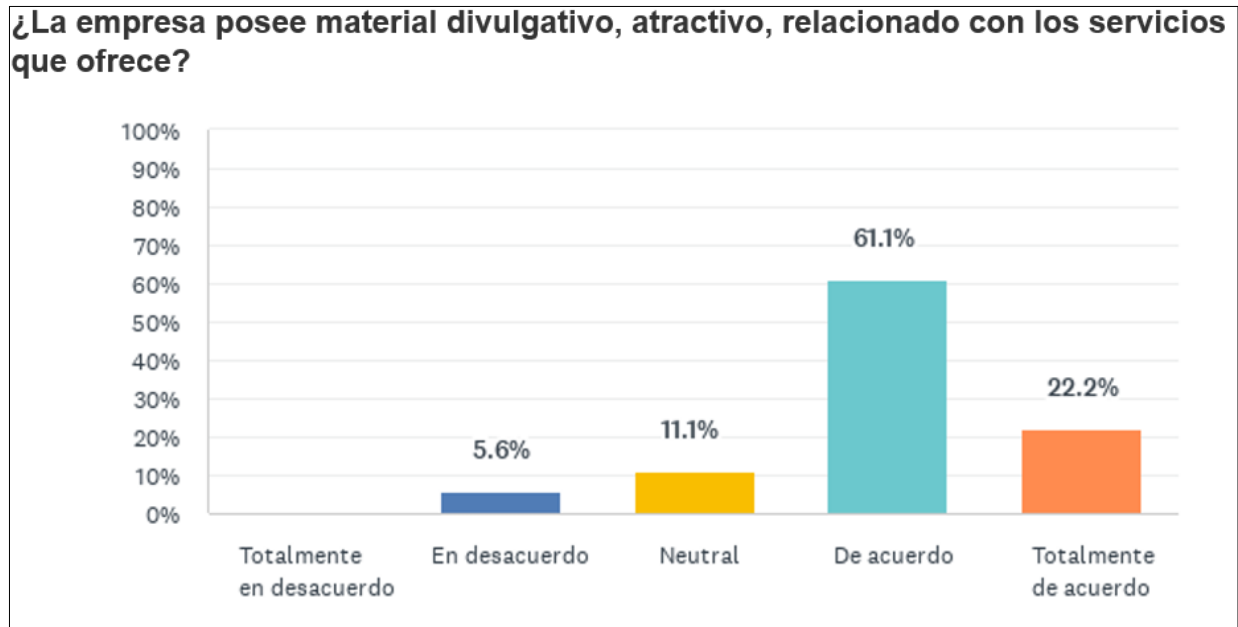


Figura 30 La empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece

Al preguntarle a los empleados del taller industrial Michel si la empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece, un 5.6% de respuestas fueron en desacuerdo, constituyendo así la minoría de empleados que indica que la empresa no cuenta con tal material. En cambio, el 11.1% de respuestas fueron neutrales, sin marcar tendencia alguna, un 61.1% de respuestas fueron de acuerdo y un 22.2% totalmente de acuerdo, siendo mayor el grupo que afirma que la empresa sí cuenta con material atractivo que ayude a divulgar los servicios que ahí se ofrecen siendo este un aspecto de suma importancia, puesto que, esto permite que la empresa sea mayormente conocida dentro del mercado competitivo.

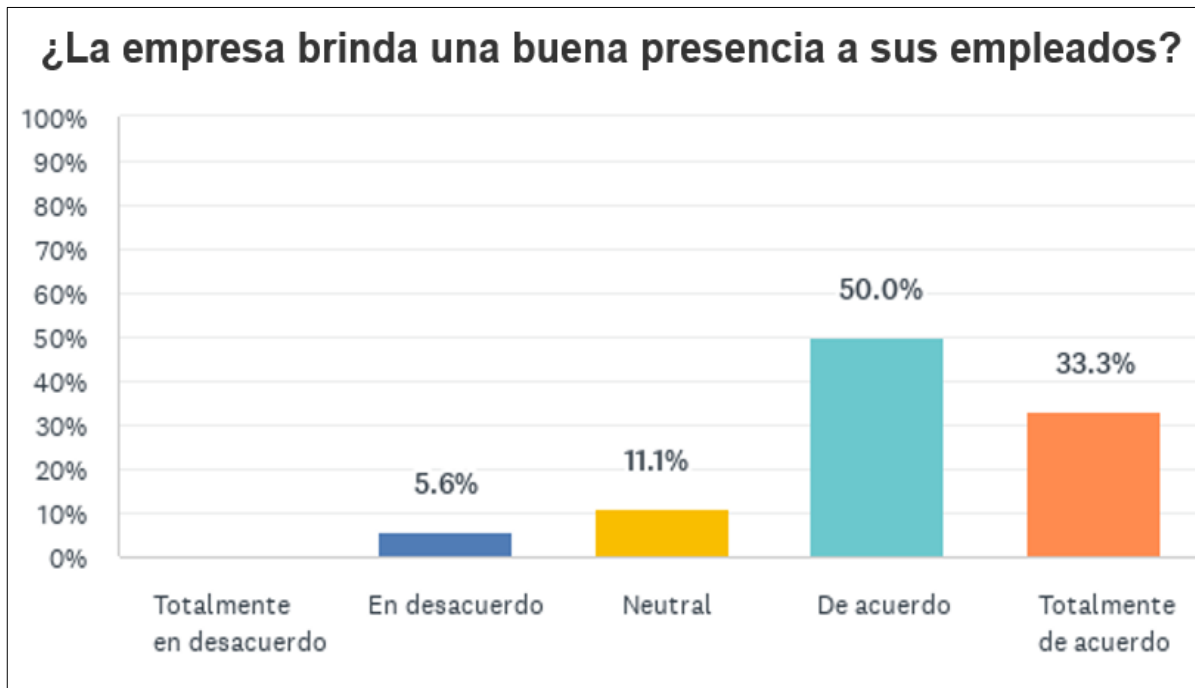


Figura 31 La empresa brinda una buena presencia a sus empleados

Se les ha preguntado a los colaboradores si la empresa brinda una buena presencia a sus empleados, a lo que el 5.6% ha respondido estar en desacuerdo, el 11.1% de las respuestas fueron neutrales, un 50% ha estado de acuerdo y el 33.3% totalmente de acuerdo. Por tanto, quienes sí consideran que la empresa brinda buena presencia a los empleados es una mayoría del 83.3%, por lo que se refleja que los empleados si se sienten apoyados por la organización y con ello estos sienten la seguridad de realizar las actividades laborales por medio del apoyo brindado por estos.

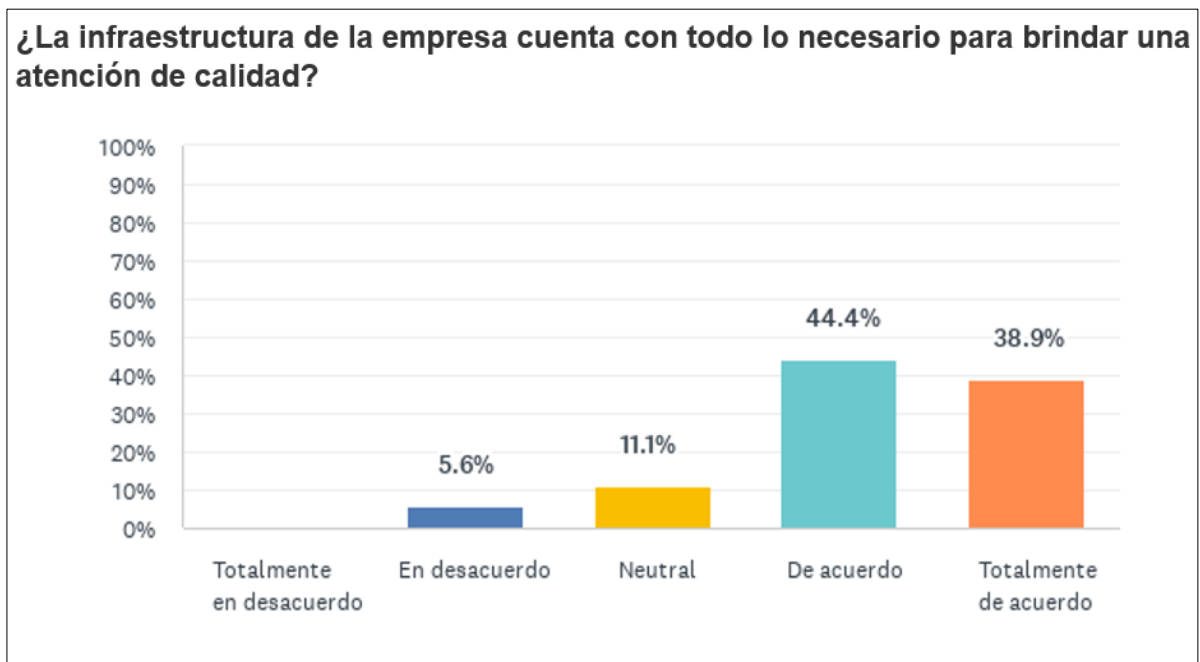


Figura 32 La infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para brindar una atención de calidad

Al preguntarles a los empleados por la infraestructura de la empresa si ésta cuenta con todo lo necesario para brindar atención de calidad, el 5.6% de las respuestas fueron en desacuerdo, un 11.1% neutrales, por otro lado, el 44.4% ha indicado estar de acuerdo, un 38.9% totalmente de acuerdo, sumando así un 83.3% de respuestas afirmativas que afirman que la infraestructura de la empresa cuenta con los necesario para que la atención brindada sea de la calidad, este aspecto refleja que la empresa se ha preocupado por brindar un espacio laboral con todo lo necesario para que los empleados realicen su trabajo con excelencia.

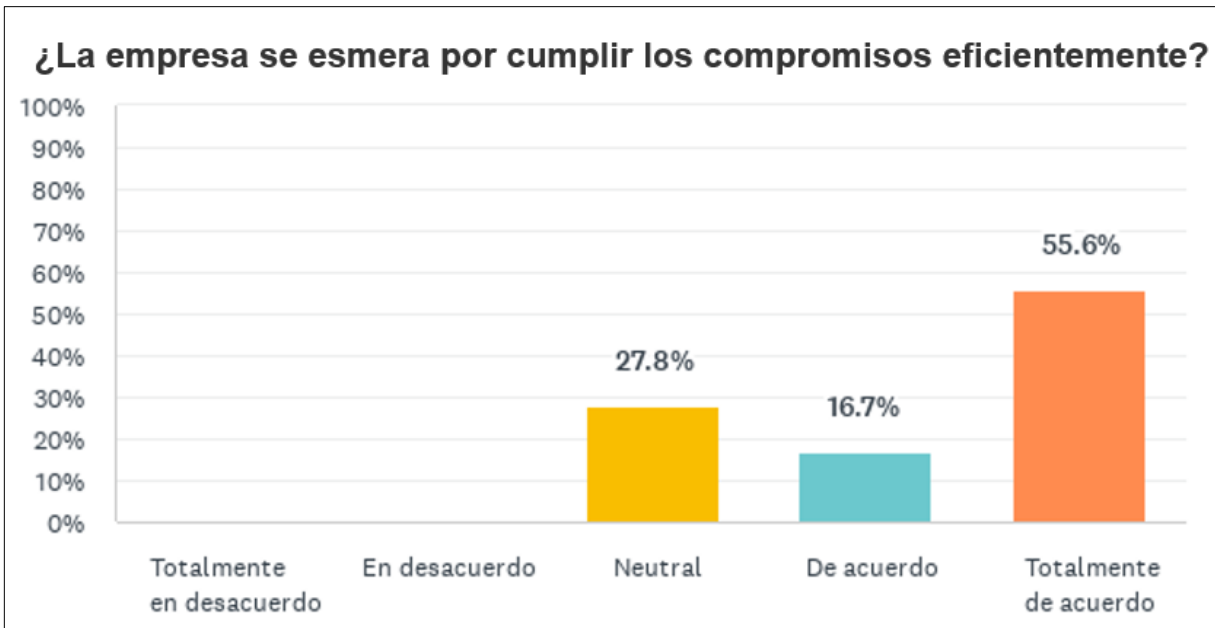


Figura 33 La empresa se esmera por cumplir los compromisos eficientemente

Al preguntarle a los colaboradores del taller si en este se esmeran por cumplir con los compromisos eficientemente, un 27.8% de las respuestas fueron neutrales, un 16.7% de los empleados estuvo de acuerdo y el 55.6% totalmente de acuerdo. Lo que significa que la mayoría de los empleados dejan ver que la empresa efectivamente se esmera en cumplir con los compromisos de forma eficiente, siendo este un aspecto que ayuda a que la organización pueda ser reconocida dentro del mercado laboral y fidelizar una mayor cantidad de clientes.

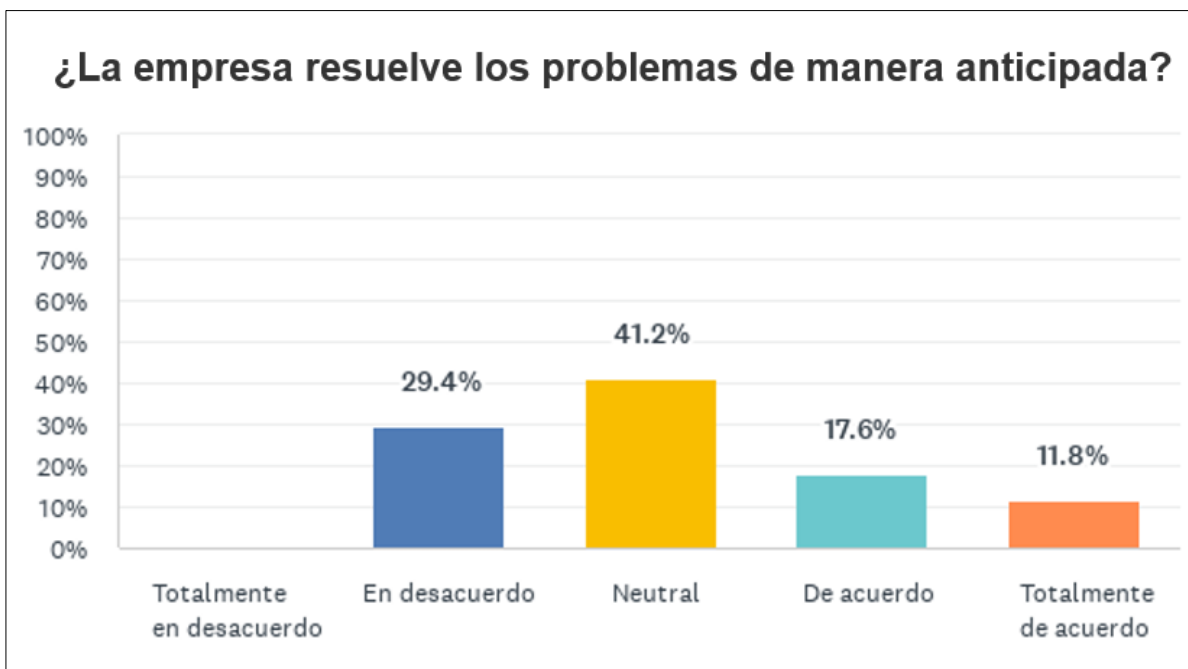


Figura 34 La empresa resuelve los problemas de manera anticipada

A los colaboradores de la empresa se les ha preguntado si se resuelven los problemas de forma anticipada, ante esta interrogante, un 29.4% de las respuestas fueron en desacuerdo, el 41.2% de respuestas fueron neutrales, por su parte, el 17.6% de los empleados indicó estar de acuerdo y un 11.8% totalmente de acuerdo. Obteniendo un 29.4% de empleados que afirman que la empresa resuelve anticipadamente problemas y un igual porcentaje que opina lo contrario, esto refleja que en las diversas áreas los problemas son resueltos de una manera diferente, en la cual muchas son resueltas de manera anticipada, pero igual, existen excepciones en las que no sucede lo mismo.

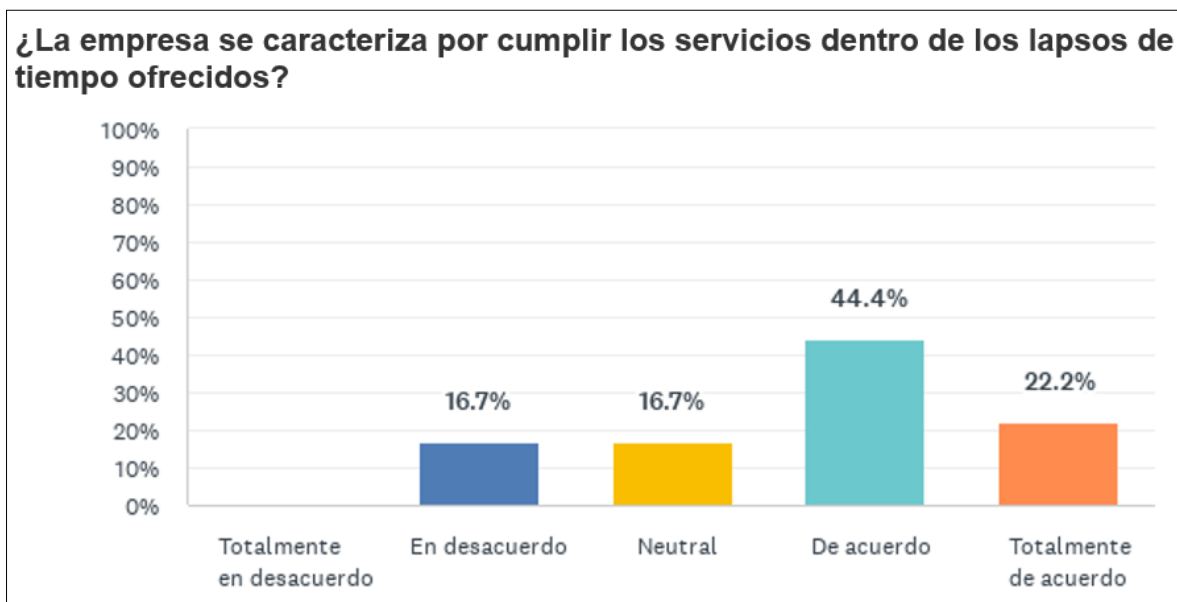


Figura 35 La empresa se caracteriza por cumplir los servicios dentro de los lapsos ofrecidos

A los colaboradores del taller industrias Michel se les preguntó si la empresa se caracteriza por cumplir los servicios dentro del tiempo ofrecido, ante esta interrogante, un 16.7% de empleados considera que estos tiempos no se cumplen, el 16.7% optó por respuestas neutrales, un 44.4% estuvo de acuerdo con la interrogante y el 22.2% totalmente de acuerdo, por lo tanto, en un 66.6% se considera que la empresa se caracteriza por cumplir con los lapsos establecidos para el servicio, estos datos reflejan lo expresado anteriormente, en el que se muestra que la empresa actúa con responsabilidad en sus pedidos, siendo este un factor que ayuda al crecimiento empresarial de la organización.

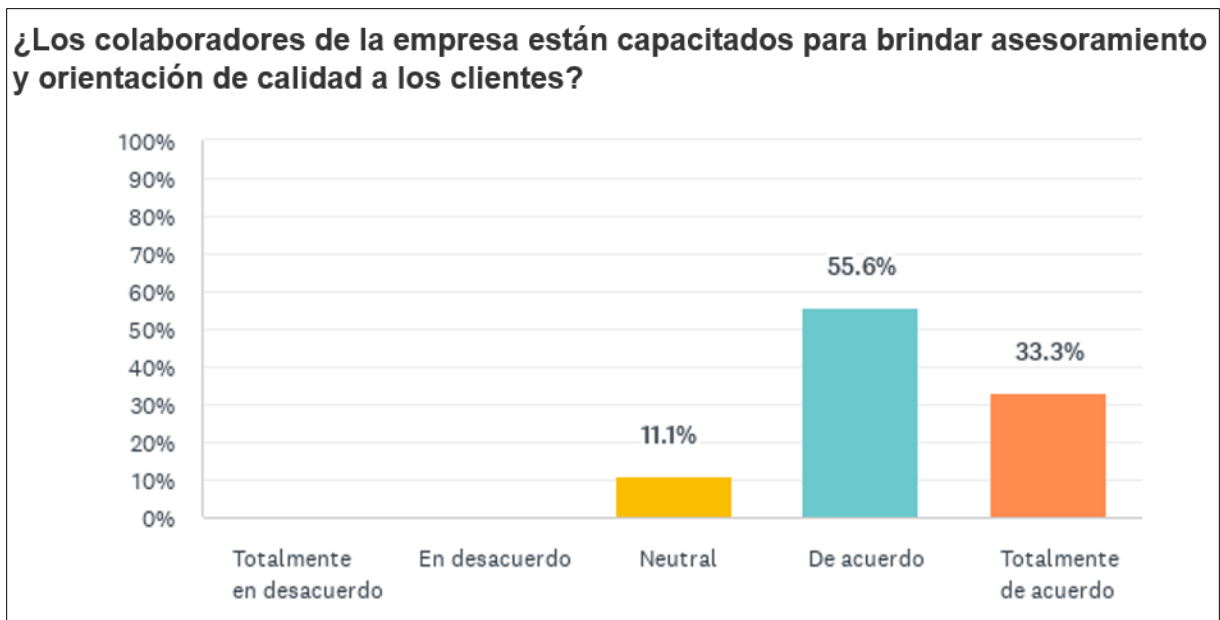


Figura 36 Los colaboradores de la empresa están capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes

A los colaboradores encuestados en el estudio se les ha preguntado si consideran que los colaboradores de la empresa están capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes, el 11.11% de respuestas obtenidas fueron neutrales, un 55.6% de acuerdo y en un 33.3% totalmente de acuerdo. Observando una tendencia en mayor porcentaje de respuestas afirmativas, por tanto, se considera que el personal del taller si se encuentra capacitado para brindar asesoría y orientación a los clientes, este es un aspecto de suma importancia, puesto que, demuestra que la empresa cuenta con un personal altamente capacitado y que puede brindar ayuda a los clientes.

¿Los colaboradores de la empresa brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidos?

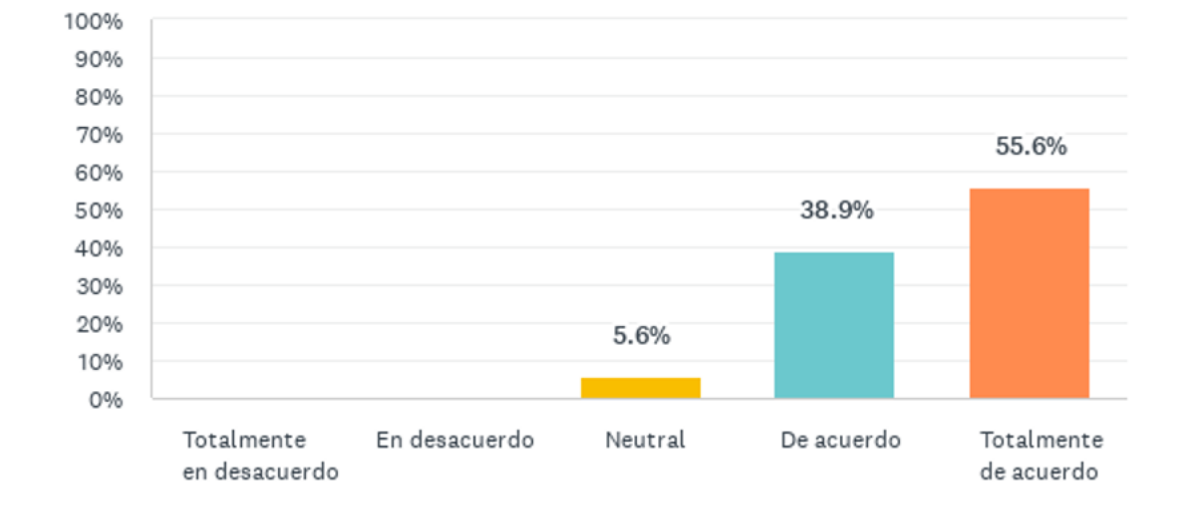


Figura 37 Los colaboradores de la empresa brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidos

A los colaboradores en la encuesta se les preguntó si brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidos, ante esta interrogante, un 5.6% de respuestas fueron neutrales, el 38.9% estuvo de acuerdo y un 55.6% totalmente de acuerdo, por lo que la mayoría de respuestas indican que los colaboradores del taller si cuentan con la información necesaria acerca de los productos que se ofrecen y se la brindan al cliente, ayudando con ello a brindar un servicio de calidad, aumentar las ventas y captar la mayor cantidad de clientes posible, existiendo con ello un crecimiento empresarial.

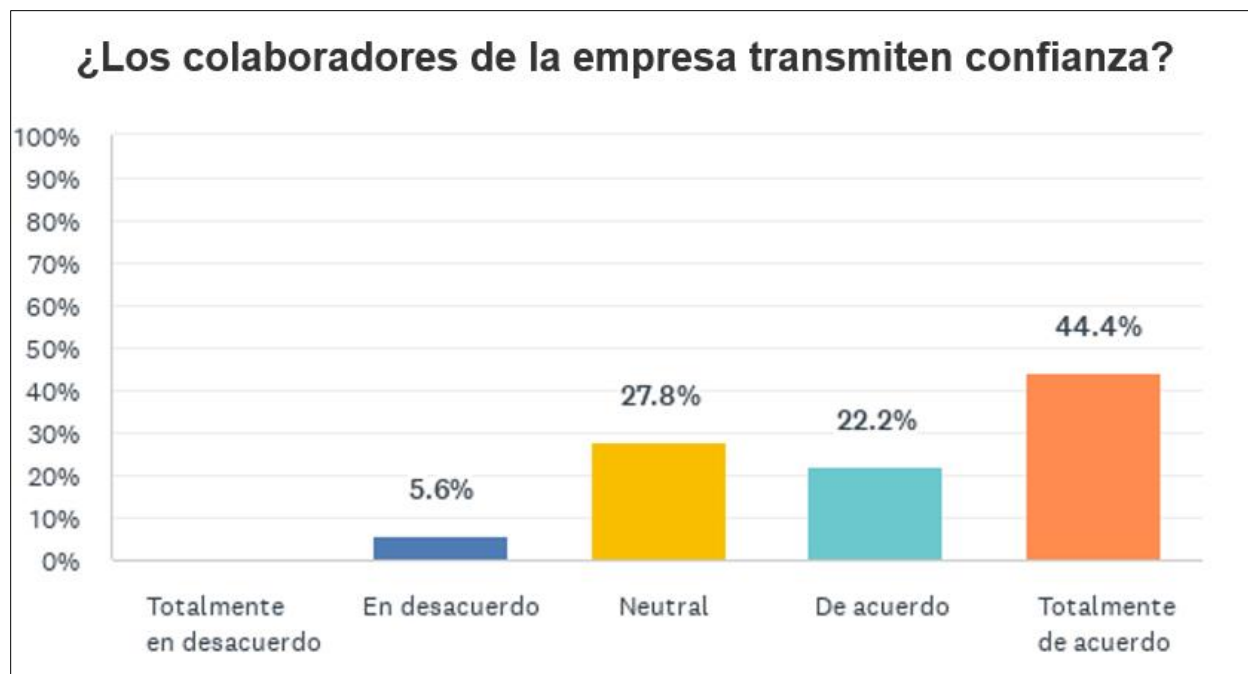


Figura 38 Los colaboradores de la empresa transmiten confianza

Al preguntarle a los colaboradores del taller industrial Michel si considera que los colaboradores de la empresa transmiten confianza, el 5.6% ha respondido en desacuerdo, un 27.8% de las respuestas fueron neutrales, el 22.2% ha estado de acuerdo y en un 44.4% las respuestas fueron totalmente de acuerdo. Por lo que se obtuvo un 66.6% de respuestas que dejan ver que los empleados sí transmiten confianza, siendo este un factor de suma importancia, puesto que, la confianza generada puede ayudar a que lleguen más clientes a la empresa.

¿Los colaboradores de la empresa están profesionalmente preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a los objetivos de los clientes?

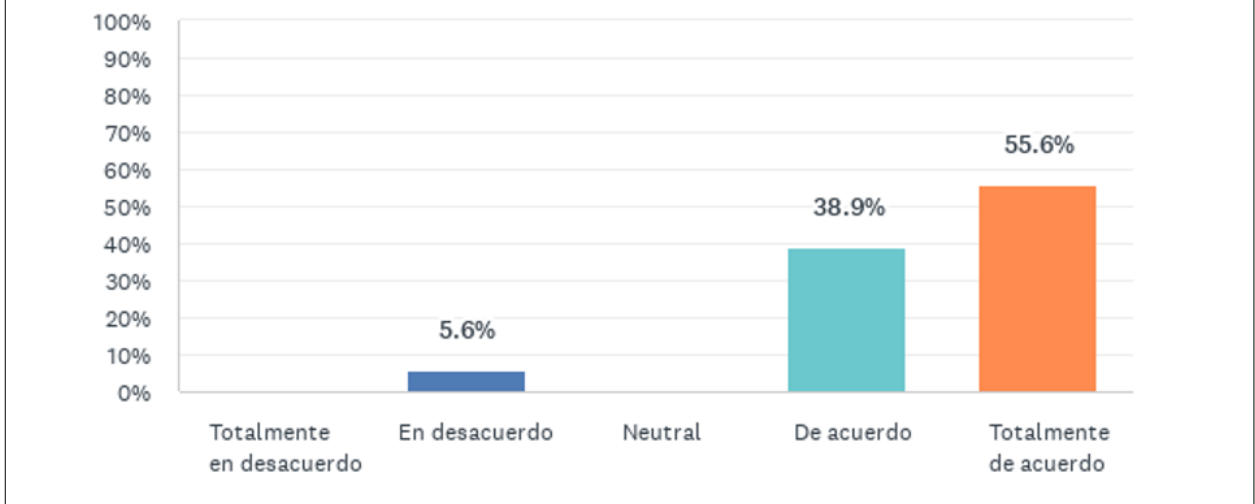


Figura 39 Los colaboradores de la empresa están profesionalmente preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a los objetivos de los clientes

En la encuesta se les ha preguntado si considera que los colaboradores de la empresa están profesionalmente preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a los objetivos de los clientes, ante esta interrogante el 5.6% de respuestas fueron en desacuerdo, el 38.9% de acuerdo y en un 55.6% totalmente de acuerdo. Por lo que se refleja que las respuestas afirmativas fueron más frecuentes que las negativas, considerando entonces que los colaboradores de la empresa si se encuentran profesionalmente preparados acorde al servicio de calidad el cumplimiento de los objetivos, siendo este un factor que favorece el desarrollo organizacional, puesto que, el personal tiene las habilidades y conocimientos requeridos para prestar un servicio de calidad.

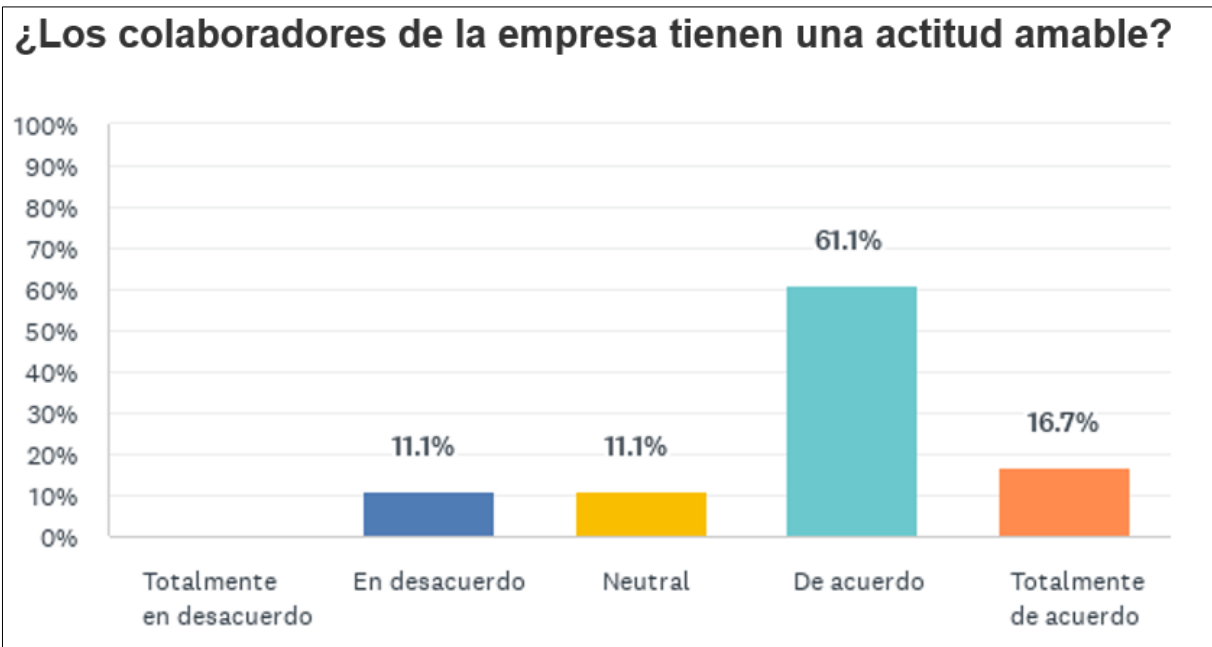


Figura 40 Los colaboradores de la empresa tienen una actitud amable

Se les ha preguntado a los empleados si consideran que los demás colaboradores tienen una actitud amable. Ante esta interrogante el 11.1% de los empleados ha manifestado estar en desacuerdo y en un 11.1% también, indicaron respuestas neutrales, por otro lado, el 61.1% estuvo de acuerdo con la interrogante y el 16.7% ha estado totalmente de acuerdo. Por tanto, quienes han brindado respuestas positivas representan un 88.9% siendo esta mayoría, este es un aspecto de suma importancia para la empresa, puesto que si el personal tiene una actitud amable puede atraer a mayor cantidad de clientes con su buen servicio y carisma.

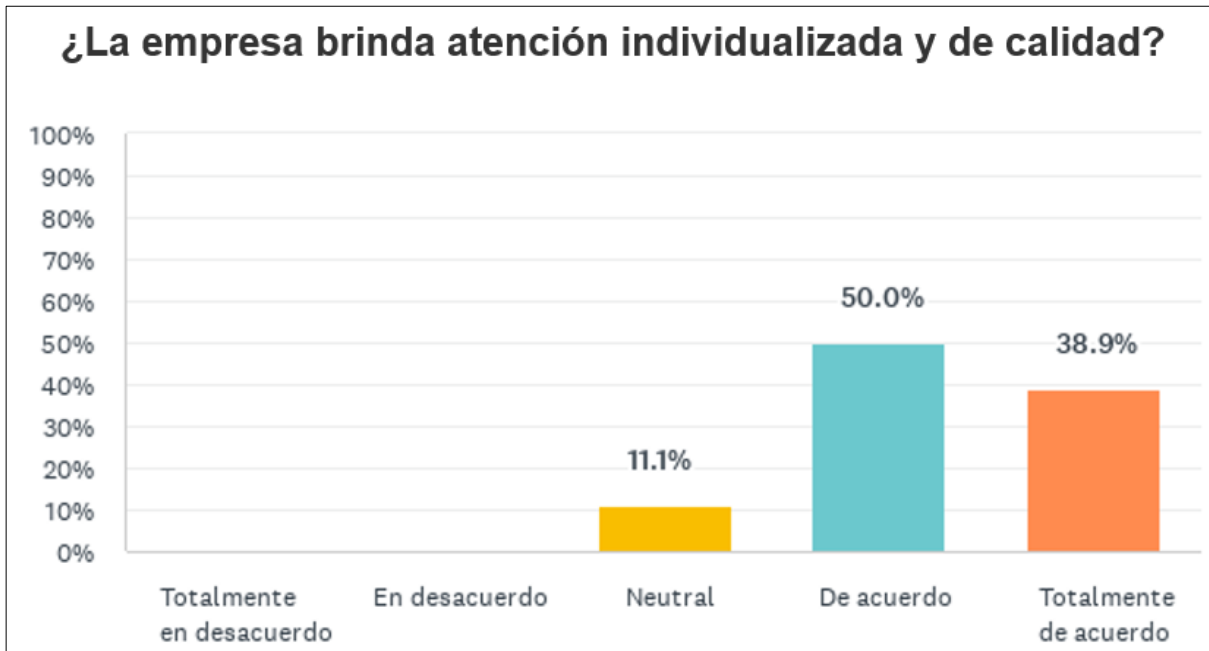


Figura 41 La empresa brinda atención individualizada y de calidad

Al preguntarle a los colaboradores si la empresa brinda atención individualizada y de calidad, el 11.1% de las respuestas fueron neutrales, un 50% estuvo de acuerdo con la interrogante y el 38.9% totalmente de acuerdo. Por tanto, la tendencia es afirmativa, por lo que se considera que la empresa sí brinda atención individualizada y de calidad a sus clientes. Este es uno de los aspectos más importantes que debe preservar la empresa, puesto que, con ello puede obtener fidelización de los clientes y aumentar el conocimiento de la misma dentro del mercado competitivo.

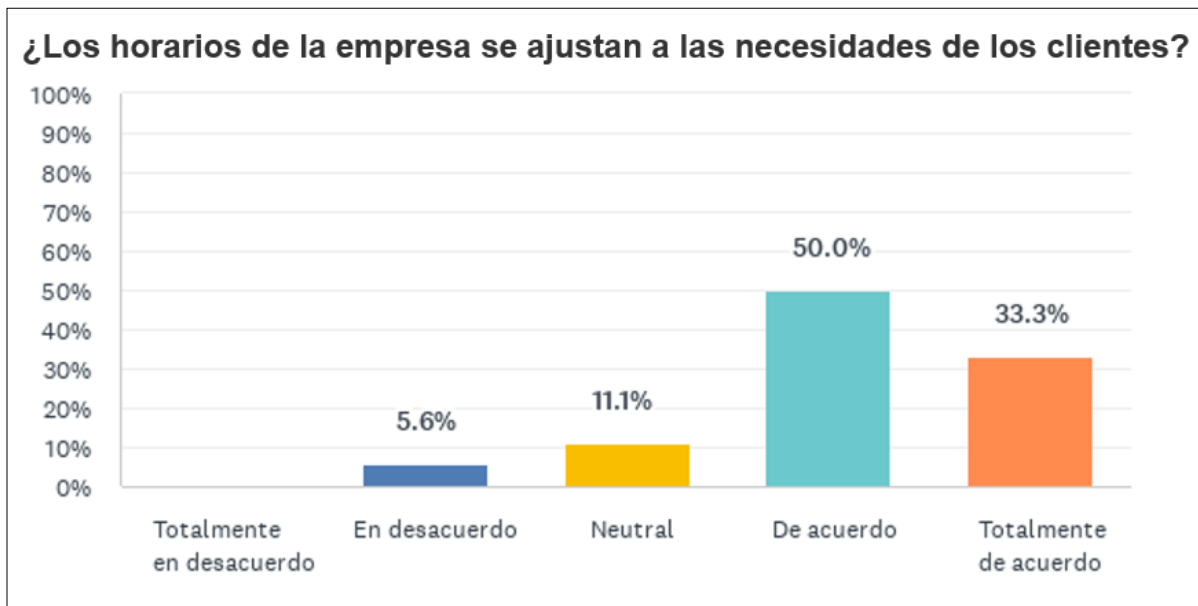


Figura 42 Los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes

Al preguntarle a los empleados del taller si los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes, un 5.6% de los empleados ha estado en desacuerdo demostrando así que considera los horarios no son adaptados a las necesidades del cliente, el 11.1% ha brindado respuestas neutrales y un 50% estuvo de acuerdo, asimismo un 33.3% totalmente de acuerdo. Lo que significa que según lo perciben los colaboradores existe adaptación de horario en la empresa según las necesidades de los clientes, este es un aspecto de suma importancia, puesto que, esto les permite a los clientes poder adquirir los productos ofrecido por la empresa dentro del horario que mejor se adecue a las necesidades de estos.

¿La empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar?

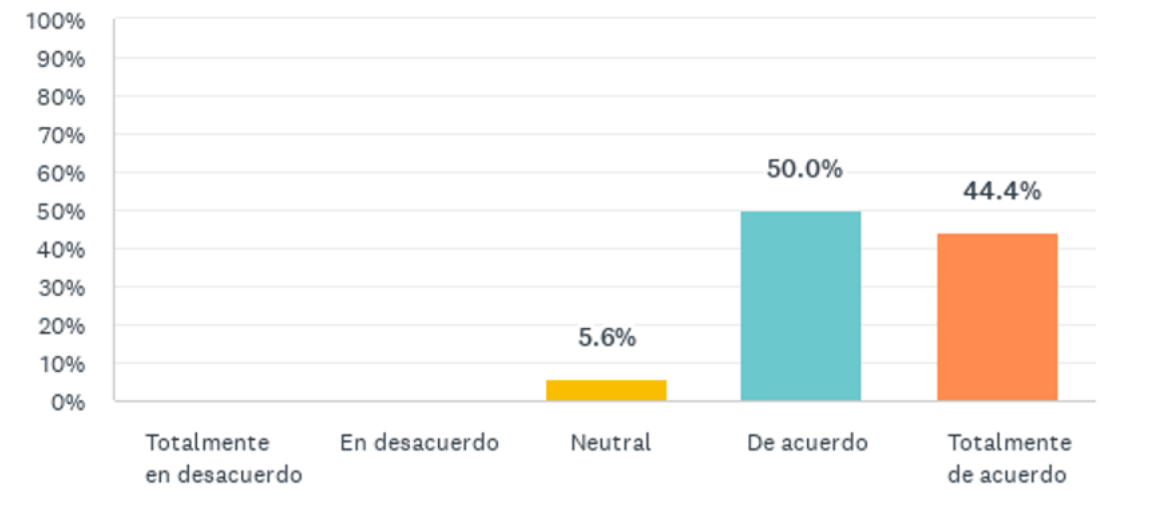


Figura 43 La empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar

A los participantes de esta encuesta se les preguntó si la empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar, ante esta interrogante un mínimo 5.6% de respuestas fueron neutrales, en cambio, el 50% estuvo de acuerdo y en un 44.4% totalmente de acuerdo. Lo que permite concluir que la mayoría de respuestas afirmativas dejan ver que la empresa si cuenta con disponibilidad para brindar un servicio a los clientes sin importar el día, hora y lugar, siendo este un factor con el cual está puede competir con las demás, puesto que, cuenta con una alta disponibilidad para la adquisición de los productos ofrecidos y permitirles a los clientes poder optar a ellos.

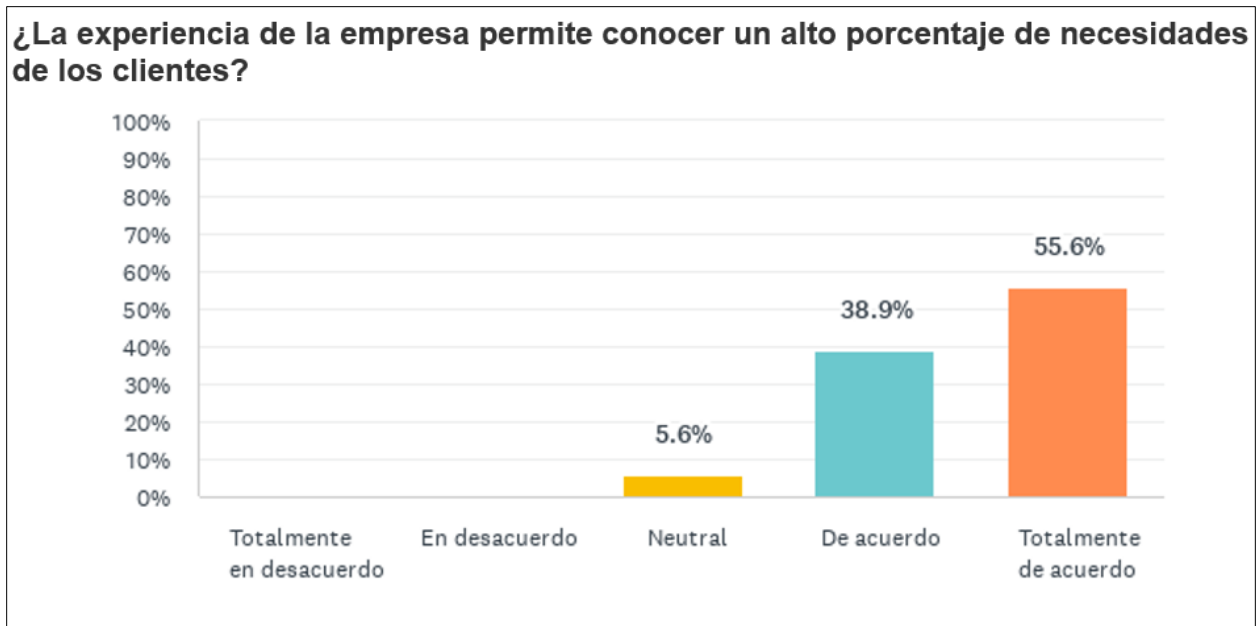
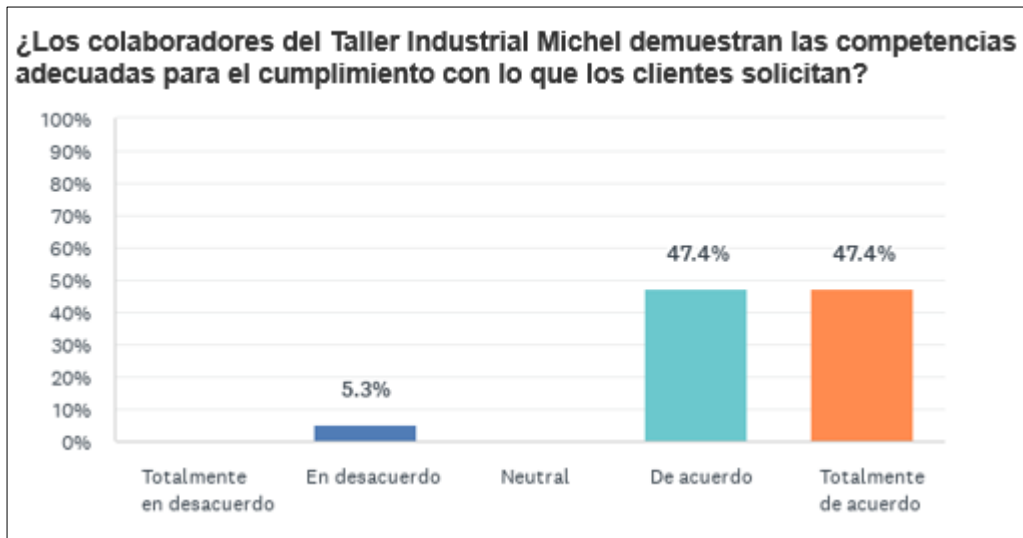


Figura 44 La experiencia de la empresa permite conocer un alto porcentaje de necesidades de los clientes

Al preguntarle a los colaboradores si considera que la experiencia de la empresa permite conocer un alto porcentaje de necesidades de los clientes, un 5.6% de respuestas fueron neutrales, el 38.9% estuvo de acuerdo y el 55.6% totalmente de acuerdo. Identificado entonces, una mayor concentración de respuestas afirmativas que permiten concluir que las necesidades que tienen los clientes son conocidas gracias a la experiencia con la que cuenta la empresa, la cual, es un factor de suma importancia para poder cumplir con las exigencias que se presentan y con ello poder fidelizar a los clientes dentro de la organización.

4.3.1. DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA A LOS CLIENTES DE TALLER INDUSTRIAL MICHEL



4.3.1.1. VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Figura 45 Demuestran las competencias adecuadas para el cumplimiento de lo solicitado.

Al cuestionar a los clientes sobre si los colaboradores del Taller Industrial Michel demuestran sus competencias adecuadas en el cumplimiento con lo que los clientes solicitan se ha encontrado resultados positivos, es decir que los colaboradores cuentan con esas competencias técnicas necesarias para elaborar de manera eficiente los trabajos solicitados y entre esas competencias tenemos el trabajo en equipo, capacidad para trabajar bajo presión, uso adecuado de maquinaria y herramientas; ya que el 94.8% de los clientes califica que los colaboradores demuestran las competencias adecuadas se puede concluir que la formación laboral y técnica que estos poseen es alta y satisfactoria.

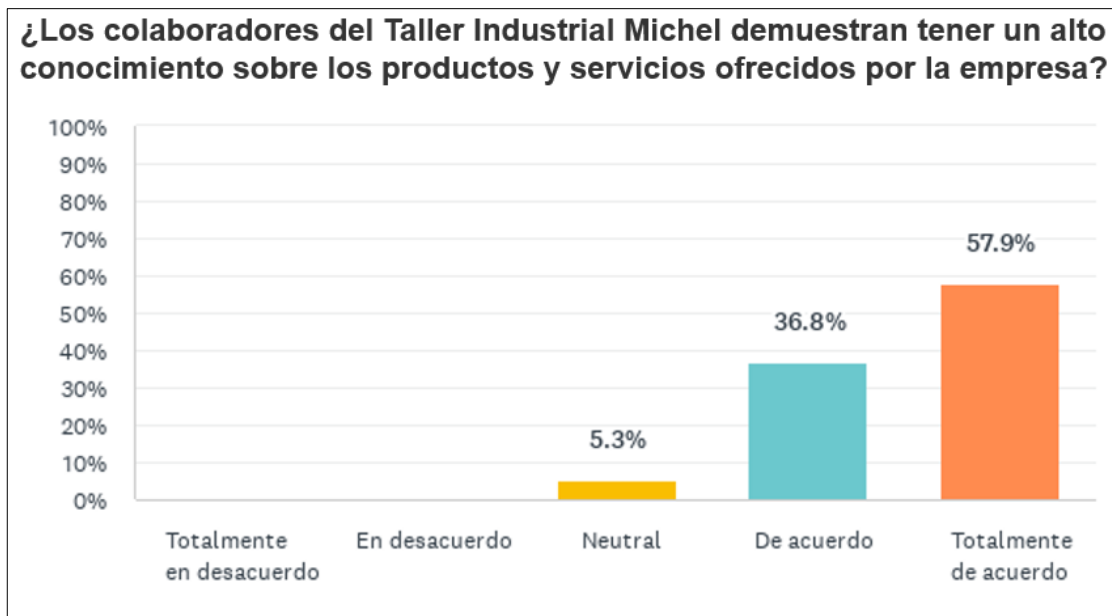


Figura 46 Alto conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa

A los participantes se les ha preguntado si los colaboradores del Taller Industrial Michel demuestran tener un alto conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa, y en el gráfico se evidencia una tendencia positiva, por lo tanto el personal operativo posee buenos conocimientos sobre los servicios que la empresa ofrece, es decir que aprenden diariamente sobre los cambios que surgen en el mercado de la rectificación automotriz y la diversidad en marcas o modelos de autos.

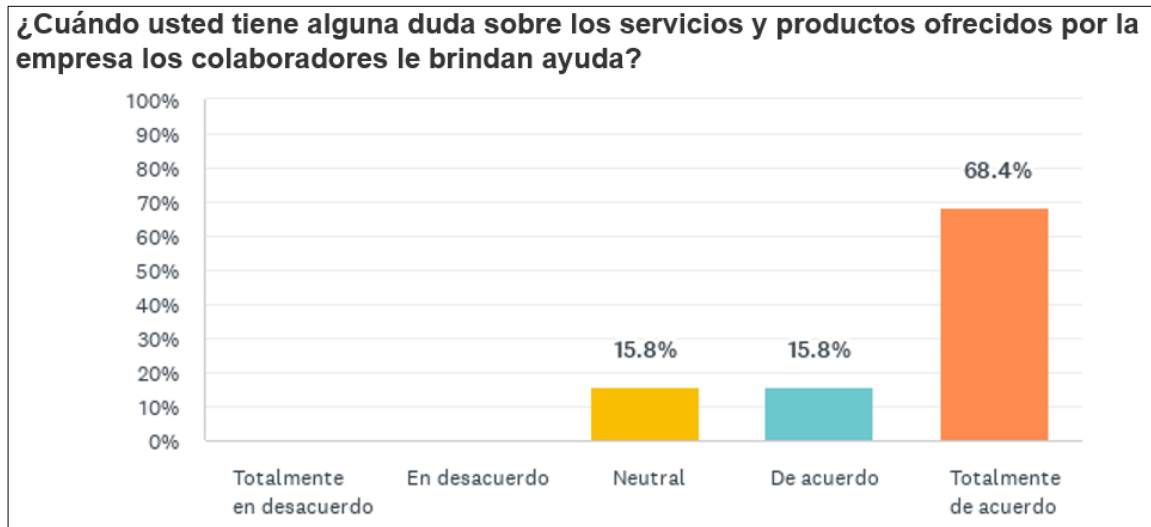


Figura 47 Brindan ayuda cuando tiene alguna duda sobre los servicios y productos ofrecido

Sobre la interrogante planteada a los clientes sobre si tiene alguna duda de los servicios y productos ofrecidos por la empresa los colaboradores le brindan ayuda, se ha obtenido un alto porcentaje que los clientes demuestran que sí reciben ayuda sobre las dudas respecto a los trabajos por realizar , y esto se debe a que la empresa tiene un técnico especializado en brindar asesorías técnicas y servicio a domicilio cuando los clientes presentan problemas con un motor y necesitan un diagnóstico sobre ello, se les brinda asesoría personalizada y esto es el valor agregado que la empresa ofrece.

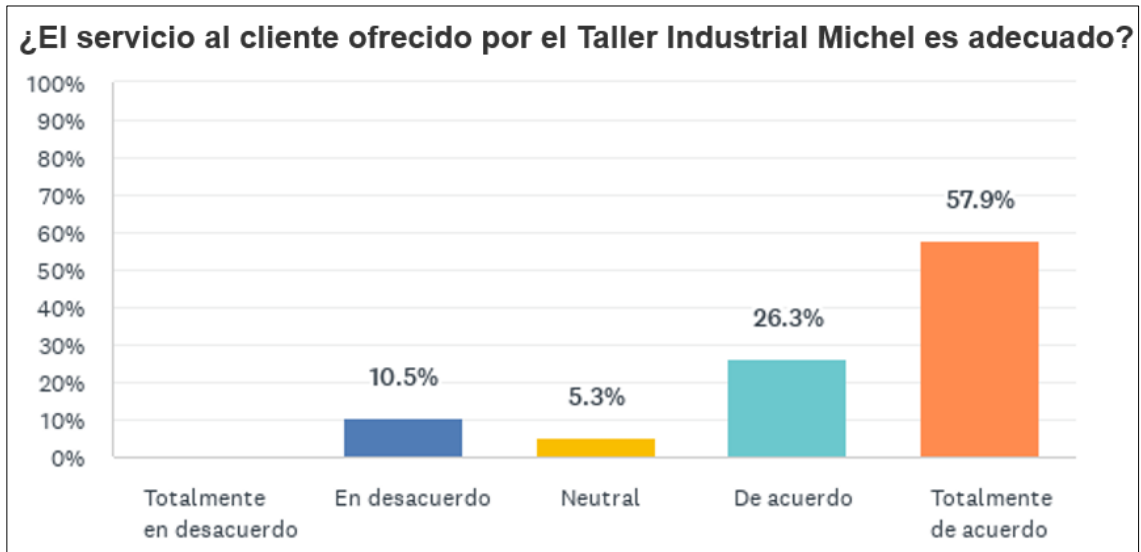


Figura 48 El servicio al cliente ofrecido por el Taller Industrial Michel es adecuado

Al preguntarles a los clientes sobre si el servicio al cliente que es ofrecido por el Taller Industrial Michel es el adecuado, se observa que según los resultados el servicio al cliente ofrecido es adecuado, no obstante, hay oportunidades de mejora ya que una excelente atención es de gran importancia en todas las organizaciones para crear satisfacción y fidelidad con el cliente, es por ellos que se debe reducir ese 15.8% de cliente inconformes con el servicio brindado.

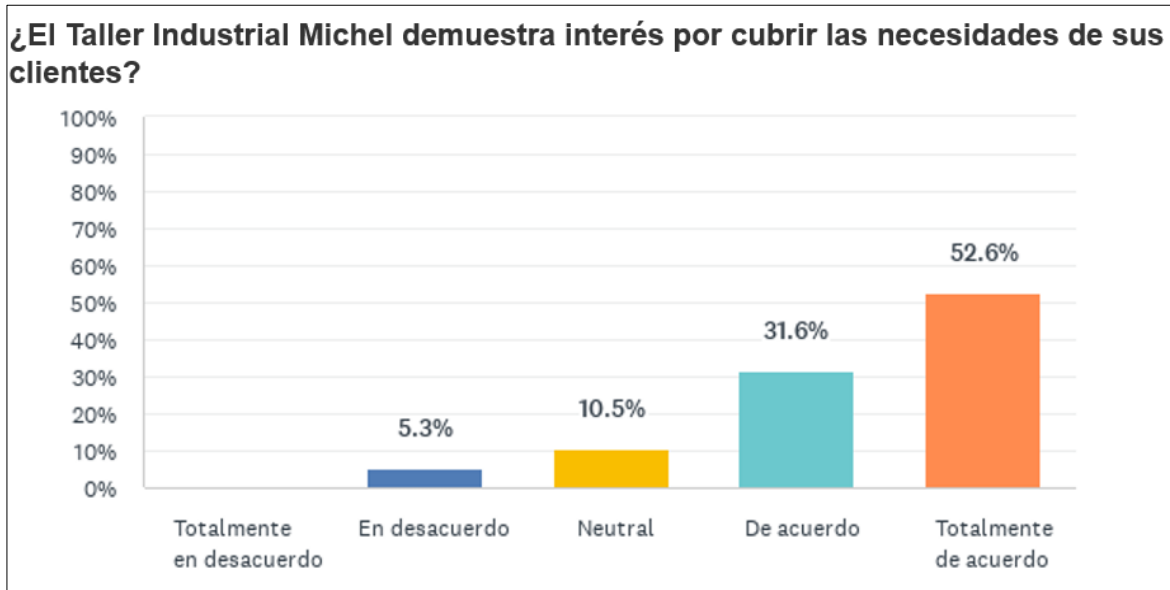


Figura 49 El Taller Industrial Michel demuestra interés por cubrir las necesidades de sus clientes

Al cuestionar a los clientes sobre si el Taller Industrial Michel demuestra interés por cubrir las necesidades, se ha encontrado resultados bastante favorables ya que se trata de resolver de la mejor manera los problemas que los clientes presentan con los trabajos. Teniendo en conclusión que una mayoría de 84.2% de clientes sí considera que demuestran el interés por cubrir las necesidades, siendo este un factor de suma importancia, puesto que, demuestra el interés por cubrir con las exigencias que tienen los clientes y con ello fidelizar a estos.

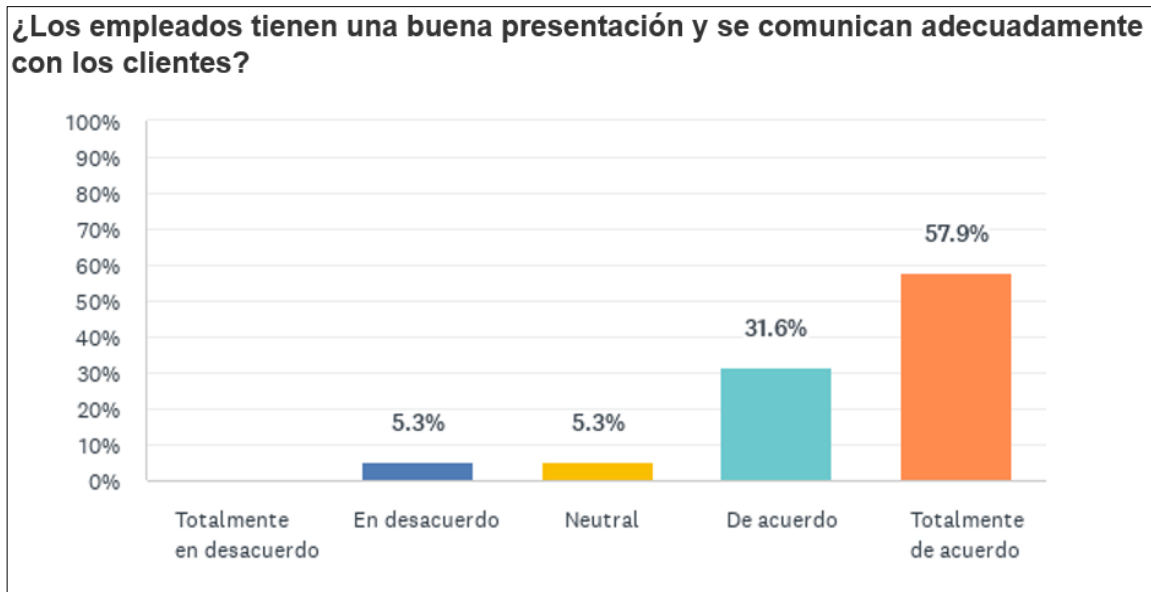


Figura 50 Los empleados tienen una buena presentación y se comunican adecuadamente con los clientes

Sobre la interrogante planteada a los clientes sobre si los empleados tienen una buena presentación y comunicación adecuadamente, se ha observado que un 5.3% ha manifestado estar en desacuerdo, un 5.3% ha indicado estar de manera neutral, un 31.6% ha contestado de acuerdo y el 57.9% ha respondido totalmente de acuerdo a la interrogante. Por lo tanto, se concluye que la mayoría de los clientes siendo un 89.5% que ha revelado que los empleados sí tienen una buena presentación y una adecuada comunicación con ellos los clientes, este es un factor de suma importancia puesto que, la comunicación es un factor relevante para el aumento de las ventas y crecimiento empresarial.

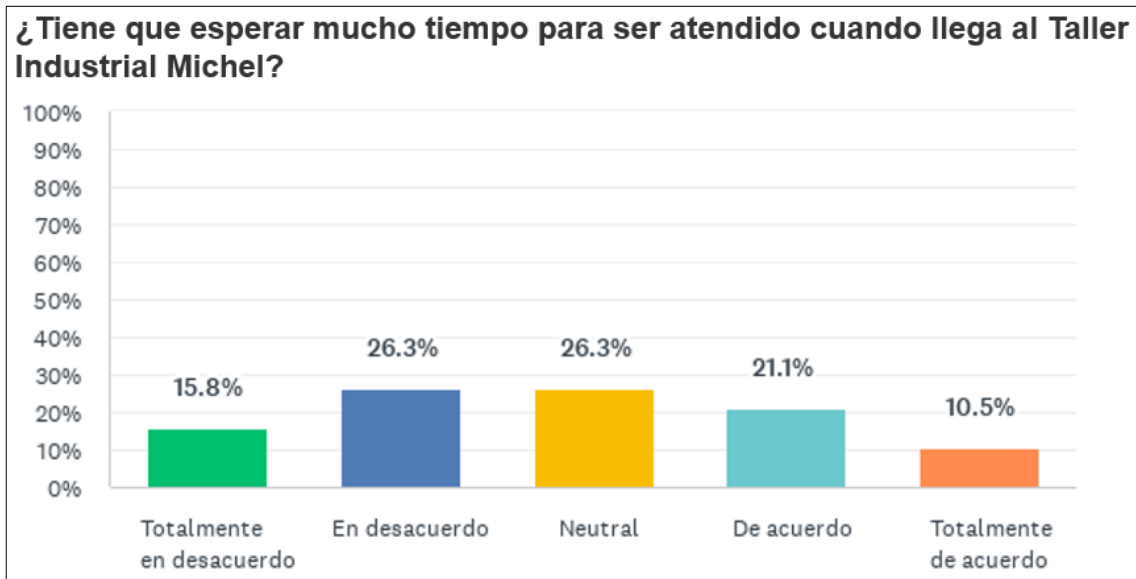


Figura 51 Tiene que esperar mucho tiempo para ser atendido cuando llega al Taller Industrial Michel

A los participantes se les ha cuestionado a los clientes, que, si tiene que esperar mucho tiempo para poder ser atendidos cuando llegan al Taller Industrial, se ha encontrado que un 15.8% ha contestado estar totalmente en desacuerdo, un 26.3% ha respondido en desacuerdo, un 26.3% se ha manifestado de una manera neutral sin brindar ninguna tendencia, un 21.1% de acuerdo y un 10.5% ha revelado estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se ha llegado a la conclusión que la mayoría siendo de un 42.1% que ha indicado que no se debe de esperar mucho tiempo para ser atendido cuando llega al Taller, siendo este un factor relevante puesto que, refleja eficiencia y efectividad al atender un cliente y con ello evitar que este espere largo tiempo para adquirir un producto.

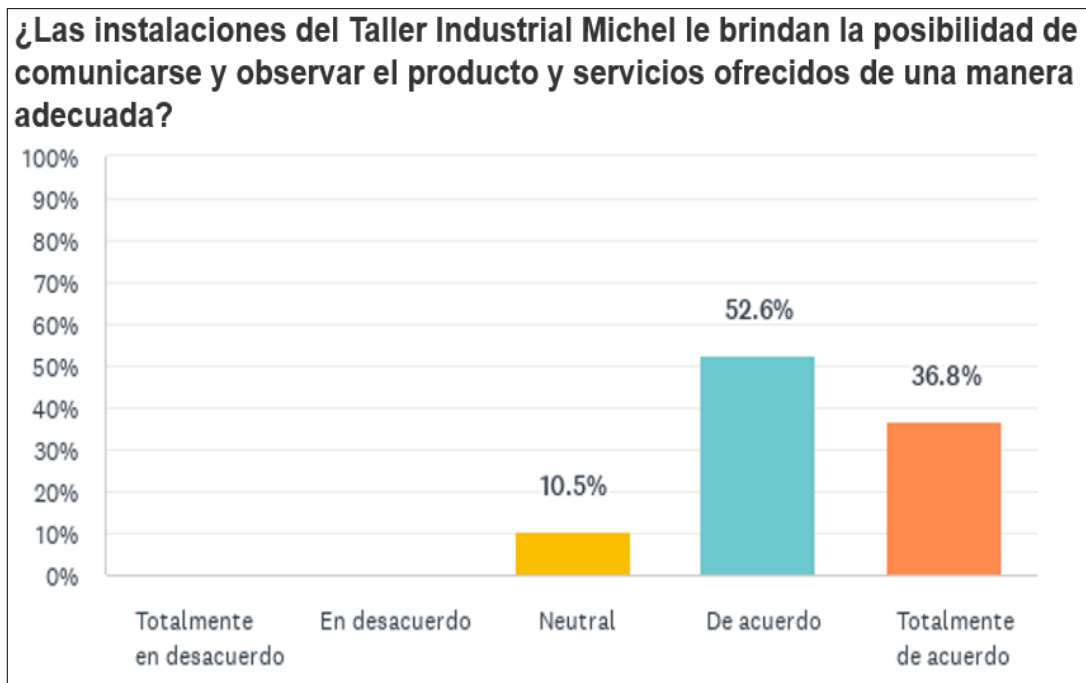


Figura 52 Las instalaciones del Taller Industrial Michel le brindan la posibilidad de comunicarse y observar el producto y servicios ofrecidos de una manera adecuada

Al preguntarles a los clientes sobre si las instalaciones del Taller Industrial Michel le brindan la posibilidad de comunicarse y observar el producto y servicios ofrecidos de una manera adecuada, se ha presentado que un 10.5% han optado por la respuesta neutral sin brindar tendencia, en cambio un 52.6% ha manifestado estar de acuerdo y un 36.8% ha contestado totalmente de acuerdo sobre la interrogante. Por lo tanto, se ha concluido que una mayoría de 89.4% de los clientes consideran que en las instalaciones del taller se les brindan las posibilidades de comunicarse y poder observar el producto que se ofrecen, este es un factor que beneficia a los clientes pues pueden tener una visibilidad clara del producto que quieren adquirir y tener la disponibilidad de observar su calidad, además de recibir asesoramiento por parte de los empleados de la empresa.

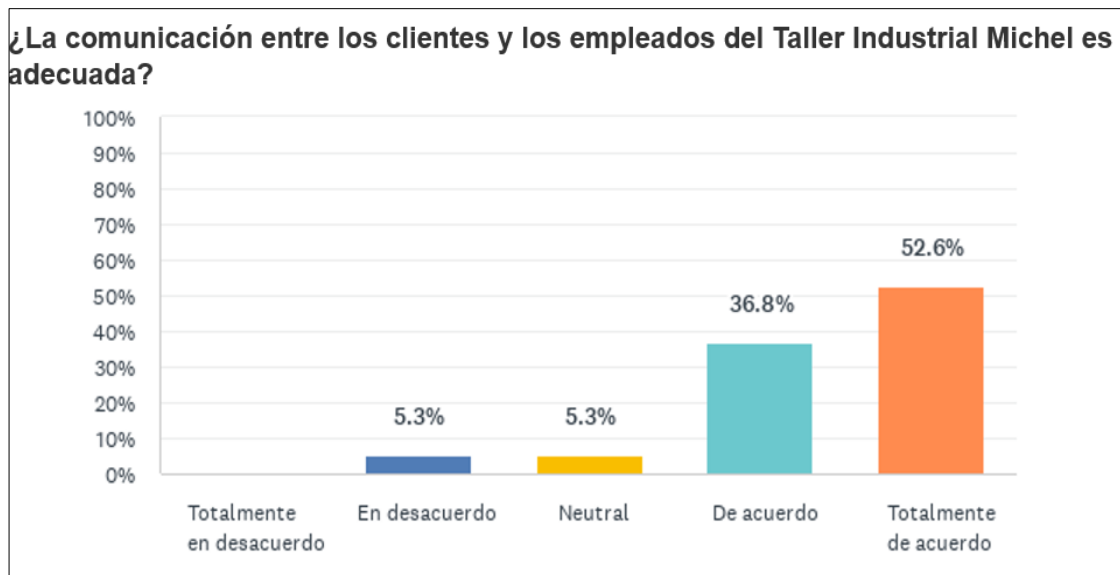


Figura 53 La comunicación entre los clientes y los empleados del Taller Industrial Michel es adecuada

Sobre la interrogante planteada a los clientes sobre si la comunicación entre los clientes y los empleados del Taller es adecuada, se ha observado que un 5.3% ha contestado en desacuerdo, un 5.3% ha respondido de manera neutral, en cambio, un 36.8% ha manifestado estar de acuerdo y un 52.6% ha revelado estar totalmente de acuerdo. Por lo que se ha llegado a la conclusión de que un 89.4% ha considerado que la comunicación entre los clientes y los empleados del Taller si es la adecuada, siendo este un aspecto de suma importancia, puesto que, a través de la misma se puede lograr cumplir con las necesidades de los clientes y facilitar el trabajo del empleado.

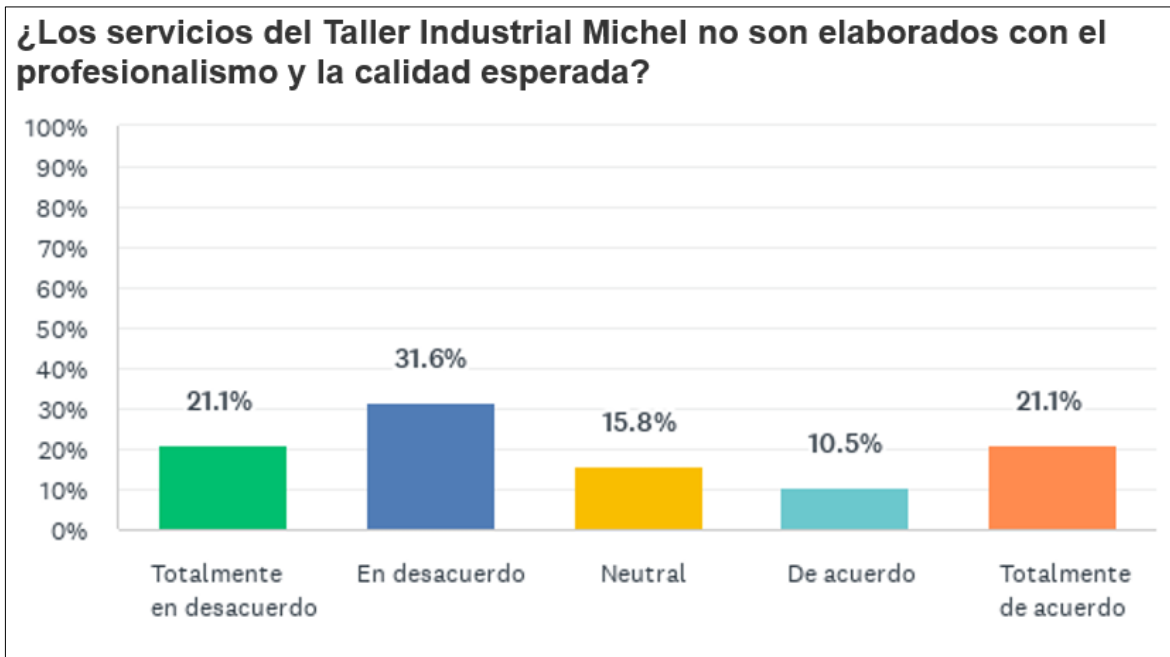


Figura 54 Los servicios del Taller Industrial Michel no son elaborados con el profesionalismo y la calidad esperada

A los clientes se les ha preguntado sobre si los servicios del Taller Industrial Michel no son elaborados con profesionalismo y la calidad esperada, se ha encontrado que un 21.1% ha contestado totalmente en desacuerdo, un 31.6% ha respondido en desacuerdo, un 15.8% ha manifestado de manera neutral, en cambio, un 10.5% ha revelado estar de acuerdo y un 21.1% ha indicado estar totalmente de acuerdo. Por lo tanto, se ha llegado a la conclusión, que la mayoría de los clientes siendo el 52.7% que ha indicado que estos servicios si son elaborados con el profesionalismo y la calidad esperada, pero un 31.6% ha manifestado lo contrario, por lo que se refleja que aunque una parte considerable ha indicado que los servicios brindados son de calidad, existe otra parte que manifestó que no, por lo que se estima que existe cierta incomodidad por parte de los clientes al respecto.

4.3.1.2. VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

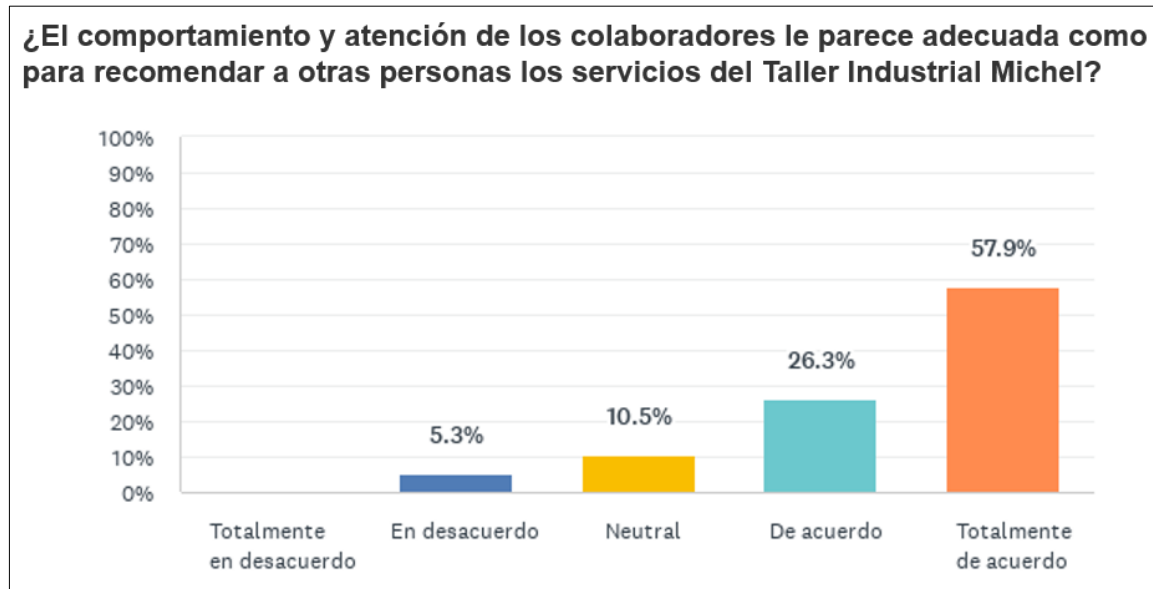


Figura 55 El comportamiento y atención de los colaboradores le parece adecuada como para recomendar a otras personas los servicios del Taller Industrial Michel

Sobre la interrogante planteada a los clientes sobre si el comportamiento y atención de los colaboradores le parece adecuada como para poder recomendar a otras personas los servicios que ofrece el Taller, se ha encontrado que un 5.3% ha contestado estar en desacuerdo, un 10.5% ha respondido de manera neutral sin brindar ninguna tendencia, el 26.3% ha revelado estar de acuerdo y el 57.9% ha indicado estar totalmente de acuerdo. Por lo que se concluye que una mayoría de 84.2% de los clientes considera que el comportamiento y la atención de los colaboradores si es la adecuada para recomendar a otras personas sobre los servicios que se ofrece en el taller, en este punto, se muestra que la atención brindada y el comportamiento de los empleados han generado aspectos positivos en los clientes, logrando con ello, recomendaciones a otros clientes y con ello ayudar al crecimiento de la empresa.

¿Los servicios que ha realizado en el Taller Industrial Michel han cumplido con todas las exigencias y expectativas suyas?

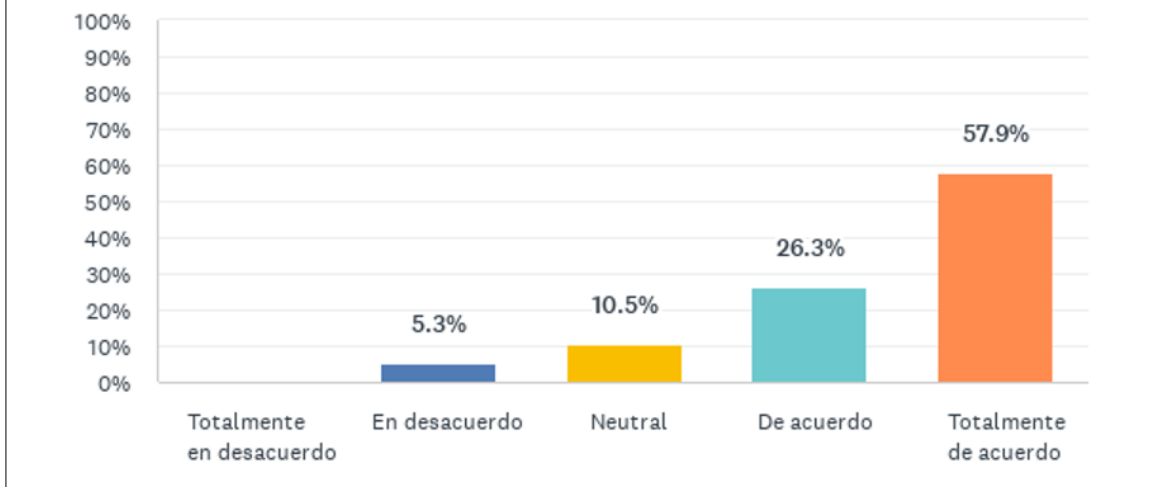


Figura 56 Los servicios cumplen con todas las exigencias y expectativas suyas

Al cuestionarlos a los participantes sobre si los servicios que han realizado en el Taller Industrial Michel han cumplido con todas las exigencias y expectativas suyas, se ha observado que un 5.3% ha contestado en desacuerdo, el 10.5% ha respondido de manera neutral, el 26.3% ha manifestado de acuerdo y un 57.9% ha revelado estar totalmente de acuerdo con respecto a la interrogante. Por lo que se ha llegado a la conclusión que una mayoría de 84.2% ha contestado que los servicios si son realizados de la manera que cumplen con todas las exigencias y expectativas que se esperan, por lo que, con ello, se muestra que, la empresa se esmera por complacer a los colaboradores y cumplir con las necesidades que estos tienen al respecto, siendo este un aspecto que ayuda a que se genere una alta satisfacción por parte de los clientes.

¿Cuándo ha tenido algún problema con el producto o servicio realizado por el Taller Industrial Michel estos han sido accesibles y han solventado el mismo de forma eficiente?

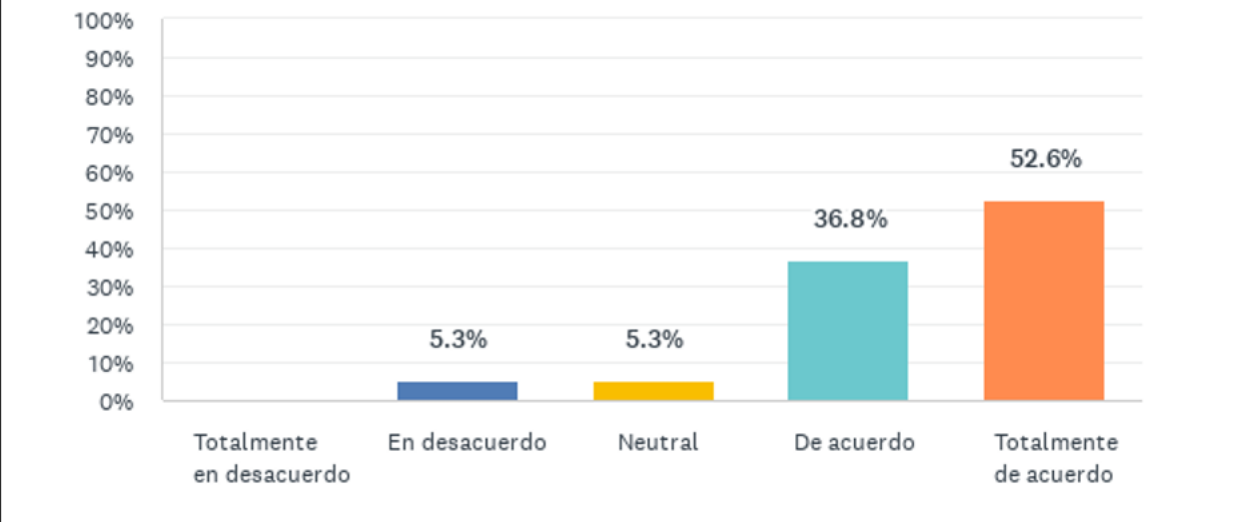


Figura 57 Problema con el producto o servicio realizado por el Taller Industrial Michel estos han sido accesibles y han solventado el mismo de forma eficiente

Sobre la interrogante planteada si cuando ha tenido algún problema con el producto o servicio realizado por el Taller Industrial si estos han sido accesibles y han solventado el mismo de forma eficiente, se ha encontrado que un 5.3% ha contestado en desacuerdo, un 5.3% ha revelado estar de manera neutral, un 36.8% ha respondido de acuerdo y un 52.6% ha manifestado estar totalmente de acuerdo. Por lo que se concluye que una mayoría de 89.4% han considerado que si se les han resuelto los problemas de una forma eficiente, esto refleja que la empresa se esfuerza por tener a los clientes satisfechos y generar en estos la confianza adecuada para poder solventar cualquier problema que estos tengan.

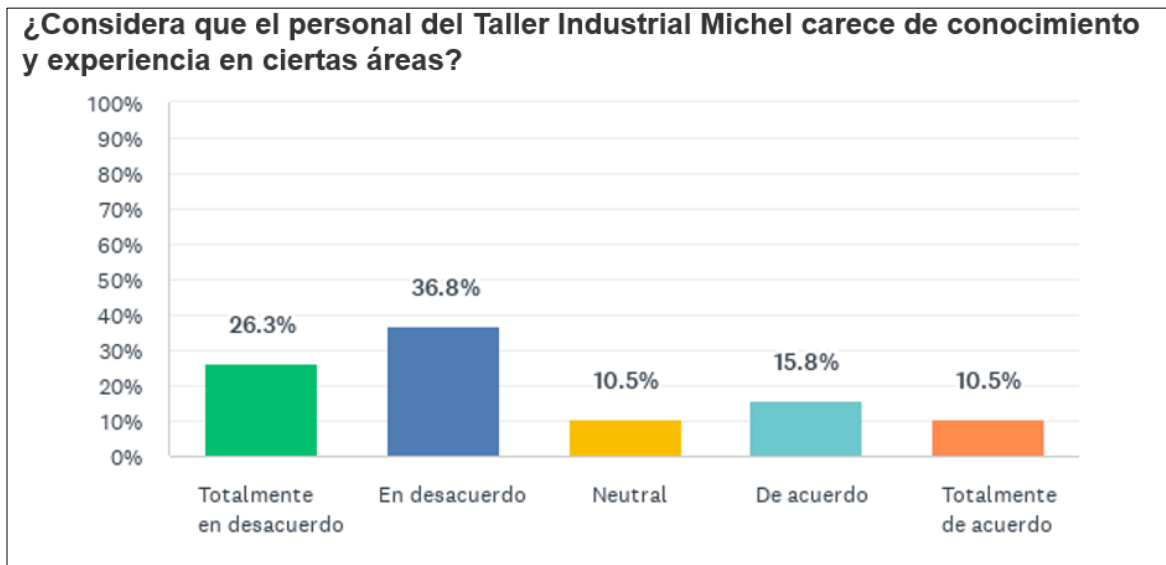


Figura 58 Carencia de conocimiento y experiencia en ciertas áreas

Al cuestionarlos a los clientes sobre si considera que el personal del Taller Industrial Michel carece de conocimiento y experiencia en ciertas áreas, se ha observado que un 26.3% ha respondido totalmente de acuerdo, un 36.8% ha contestado en desacuerdo, un 10.5% ha manifestado estar de manera neutral, un 15.8% ha indicado de acuerdo y el 10.5% totalmente de acuerdo. Por lo que se concluye que una mayoría de 63.1% de los clientes consideran que no carecen de conocimiento y experiencia en ciertas áreas, estos datos reflejan que el personal que brinda atención al cliente se encuentra preparado para solventar todas las dudas que los clientes tengan con respecto a los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

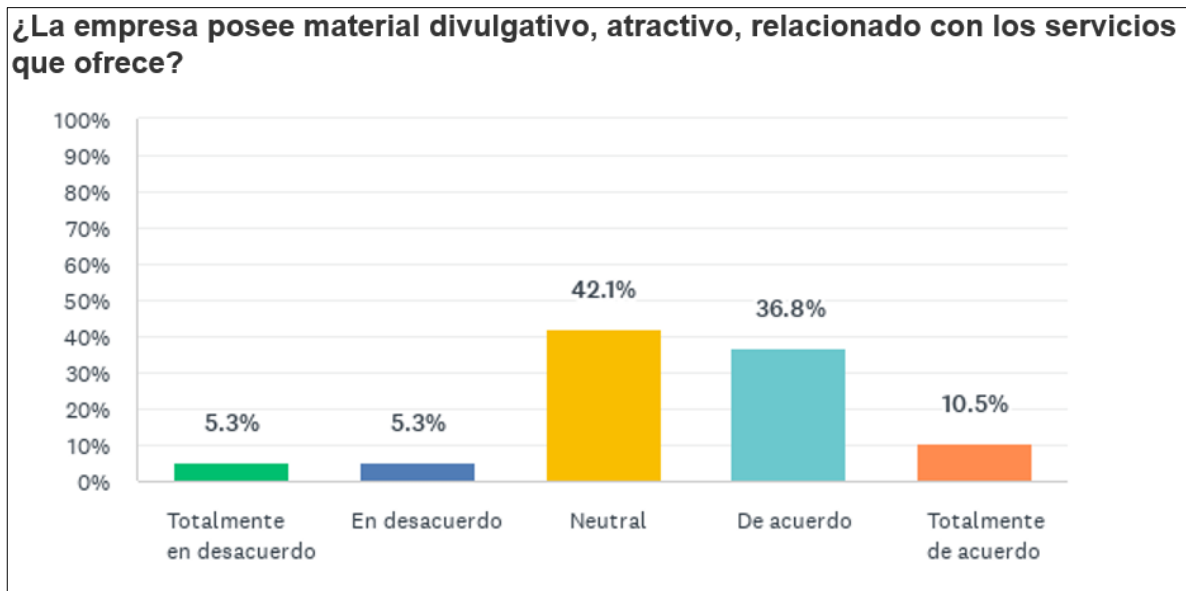


Figura 59 La empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece

A los participantes se les ha preguntado que si la empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece, se ha presentado que un 5.3% ha contestado totalmente en desacuerdo, un 5.3% ha respondido en desacuerdo, un 42.1% ha manifestado de manera neutral sin brindar tendencia, un 36.8% ha indicado de acuerdo y el 10.5% ha contestado totalmente de acuerdo. Por lo que se concluye que una mayoría de 47.3% ha indicado que la empresa si posee material divulgativo, atractivo y relacionado con los servicios que se ofrecen, siendo este un factor importante puesto que, demuestra que dicho material llega a las manos de los clientes, siendo este el principal interés.

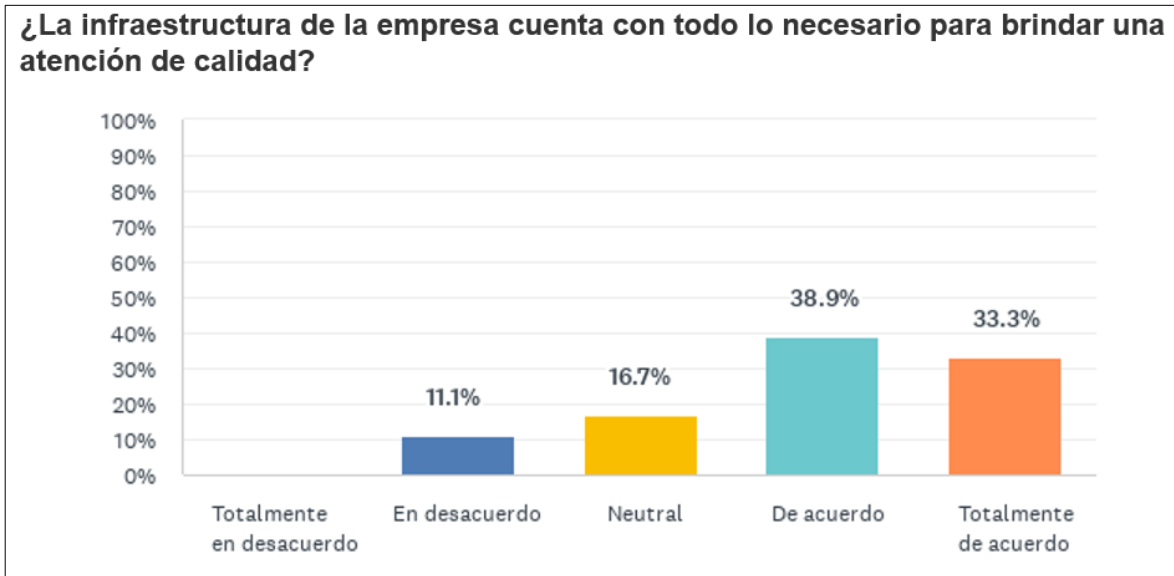


Figura 60 La infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para brindar una atención de calidad

Sobre la interrogante planteada a los clientes sobre si la infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para brindar una atención de calidad, se ha observado que un 11.1% ha respondido en desacuerdo, un 16.7% ha contestado de manera neutral, un 38.9% ha revelado de acuerdo y un 33.3% ha manifestado totalmente de acuerdo. Por lo que se ha llegado a la conclusión de que un 72.2% ha indicado que la infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para poder brindar atención de calidad, esto demuestra que, la infraestructura de la empresa les permite a los clientes poder tener un servicio personalizado y sentirse cómodos al momento de adquirir un servicio o un producto.

¿Las promociones ofrecidas por la empresa lo incentivan a realizar compras dentro de la misma?

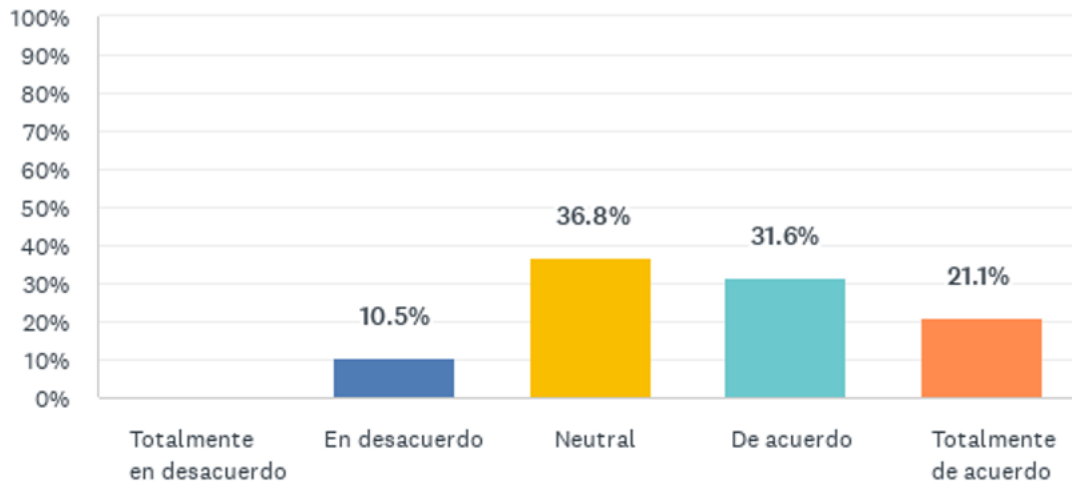


Figura 61 Las promociones ofrecidas por la empresa lo incentivan a realizar compras dentro de la misma

Al cuestionarlos a los clientes sobre si las promociones ofrecidas por la empresa lo incentivan a poder realizar compras dentro de la misma, se ha presentado que el 10.5% ha contestado en desacuerdo, el 36.8% optaron por respuestas neutrales, en cambio un 31.6% ha manifestado estar de acuerdo y el 21.1% totalmente de acuerdo. Por lo que se ha llegado a la conclusión de que un 52.7% ha indicado que las promociones que se ofrecen en la empresa si lo incentivan a comprar, estos resultados demuestran lo importante que es para los clientes el poder contar con promociones, siendo un factor que siempre debe estar presente en la empresa.

¿Los empleados del Taller Industrial Michel se muestran capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes?

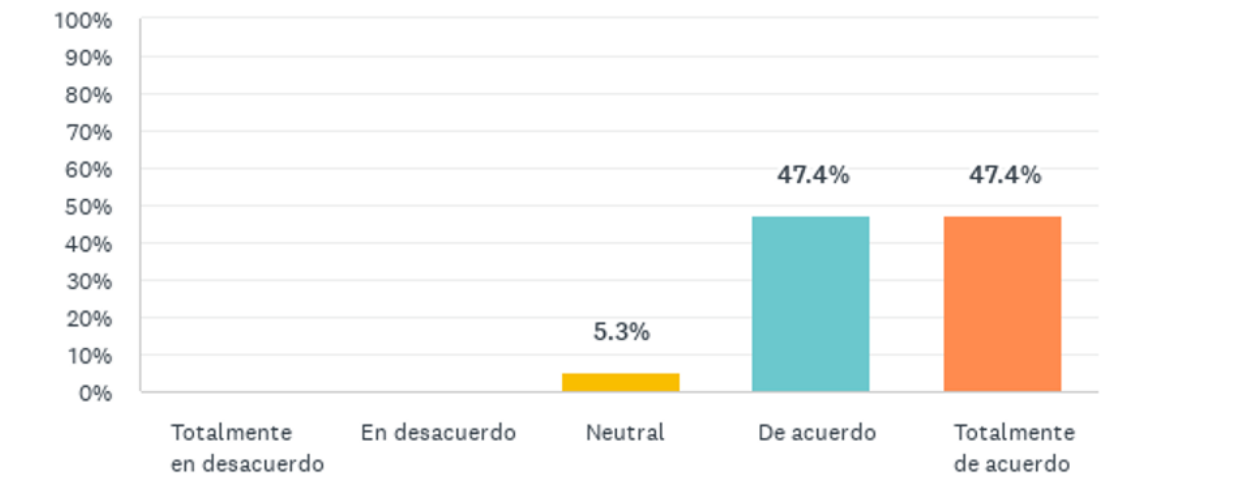


Figura 62 Capacitación de los clientes para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes

Sobre la pregunta si los empleados del Taller Industrial Michel se muestran capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes, se observa que un 5.3% optaron por respuestas neutrales sin brindar ninguna tendencia, en cambio, un 47.4% ha contestado de acuerdo y el otro 47.4% ha respondido totalmente de acuerdo. Concluyendo que una mayoría de 94.8% de los clientes consideran que los empleados del taller si están capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes, estos datos reflejan lo importante que es contar con un personal capacitado y que este tenga el conocimiento adecuado para poder solventar cualquier duda que tengan los clientes con respecto al producto vendido dentro de la organización.

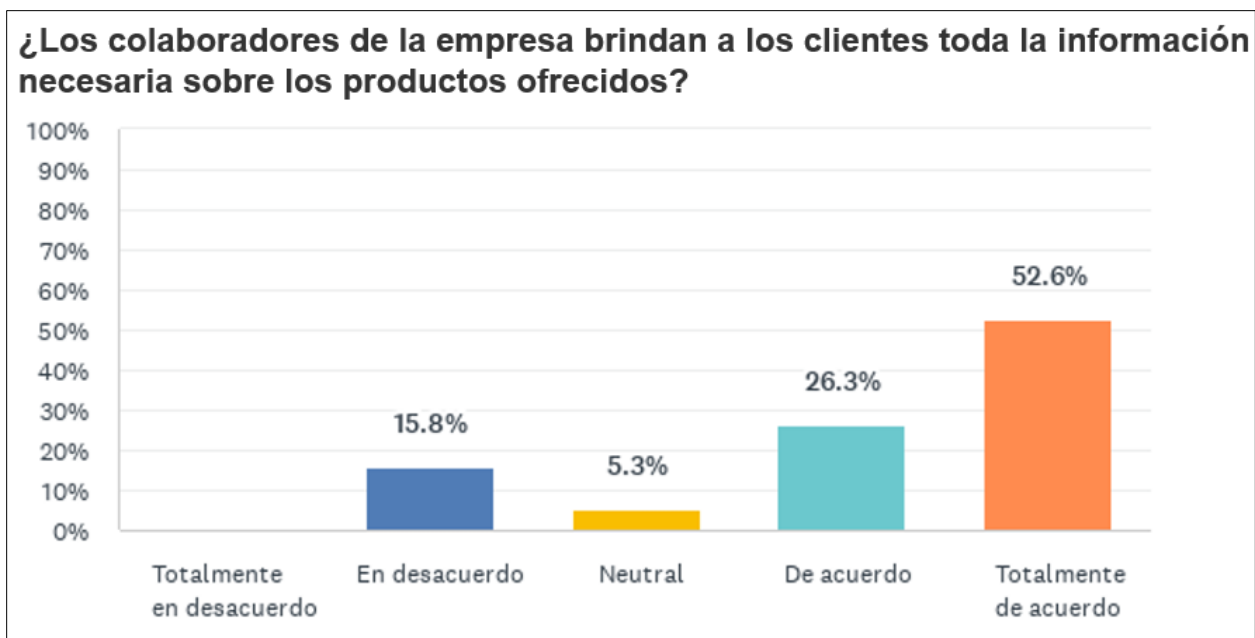


Figura 63 Los colaboradores brindan la información necesaria sobre los productos ofrecidos

Al preguntarles a los clientes sobre si considera que los colaboradores de la empresa brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidos, se ha encontrado que un 15.8% ha contestado en desacuerdo, un 5.3% ha optado por respuestas neutrales, en cambio un 26.3% ha respondido de acuerdo y un 52.6% ha indicado estar totalmente de acuerdo con respecto a la interrogante, de tal manera se ha concluido que una mayoría de 78.9% clientes sí consideran que los colaboradores de la empresa brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidas, esto muestra lo importante de poder contar con un personal con conocimiento amplio en los productos ofrecidos en la empresa y que con dicho conocimiento puedan brindar un servicio de calidad a los clientes que llegan a adquirir productos y servicios.

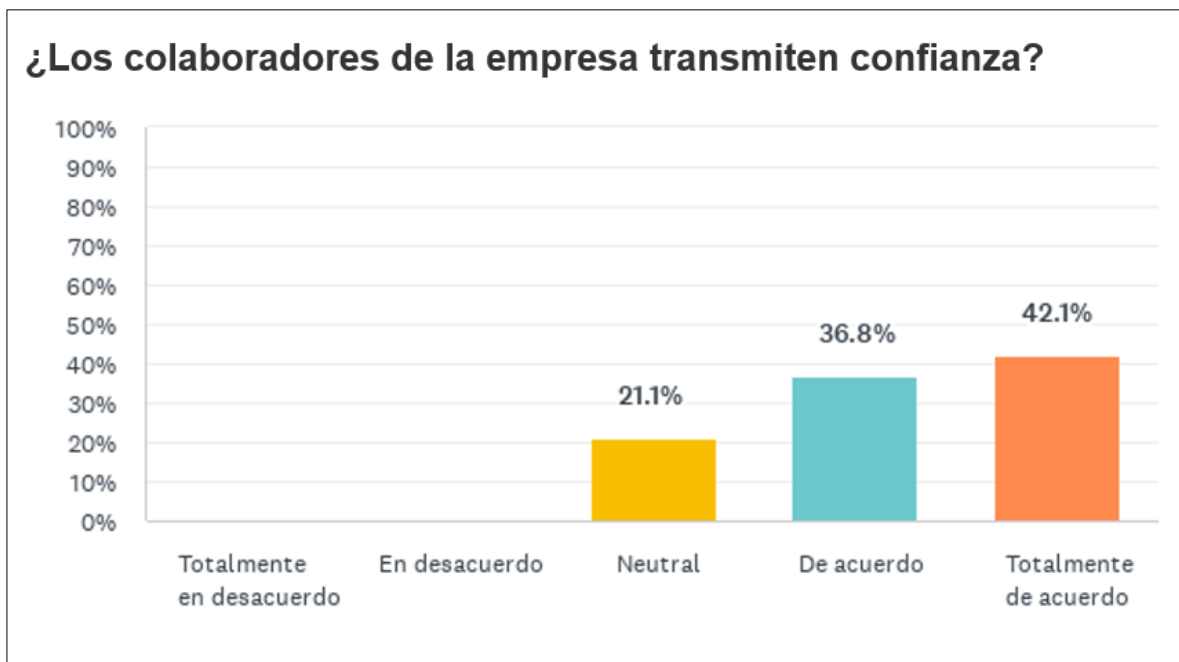


Figura 64 Los colaboradores de la empresa transmiten confianza

Sobre la interrogante que se ha planteado sobre si los colaboradores de la empresa transmiten confianza, se ha presentado que un 21.1% se ha manifestado neutral, un 36.8% ha contestado de acuerdo y un 42.1% se ha revelado totalmente de acuerdo. Por lo que se ha llegado a la conclusión que una mayoría de 78.9% clientes sí considera que los colaboradores de la empresa transmiten confianza, estos datos muestran que para los clientes los empleados que laboran en la institución cuentan con el conocimiento adecuado para brindar confianza y poder cumplir con las exigencias que estos puedan tener sobre el producto que desean adquirir.

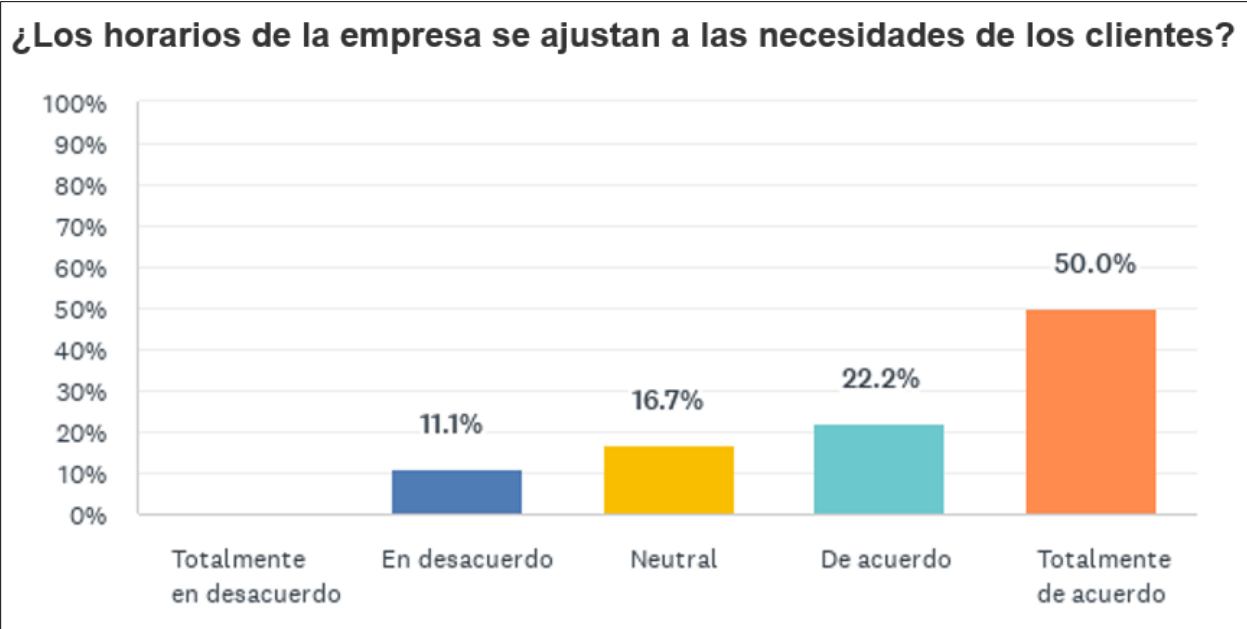


Figura 65 Los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes

Al cuestionarlos a los participantes sobre si los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes, se ha encontrado que un 11.1% ha contestado en desacuerdo, un 16.7% ha manifestado de una manera neutral, un 22.2% ha respondido de acuerdo y el 50% ha revelado totalmente de acuerdo. Por lo que se concluye que una mayoría de 77.7% de los clientes consideran que los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes, este es un aspecto de suma importancia, puesto que, permite a los clientes poder adquirir los productos acomodándose a sus necesidades y tiempo.

¿La empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar?

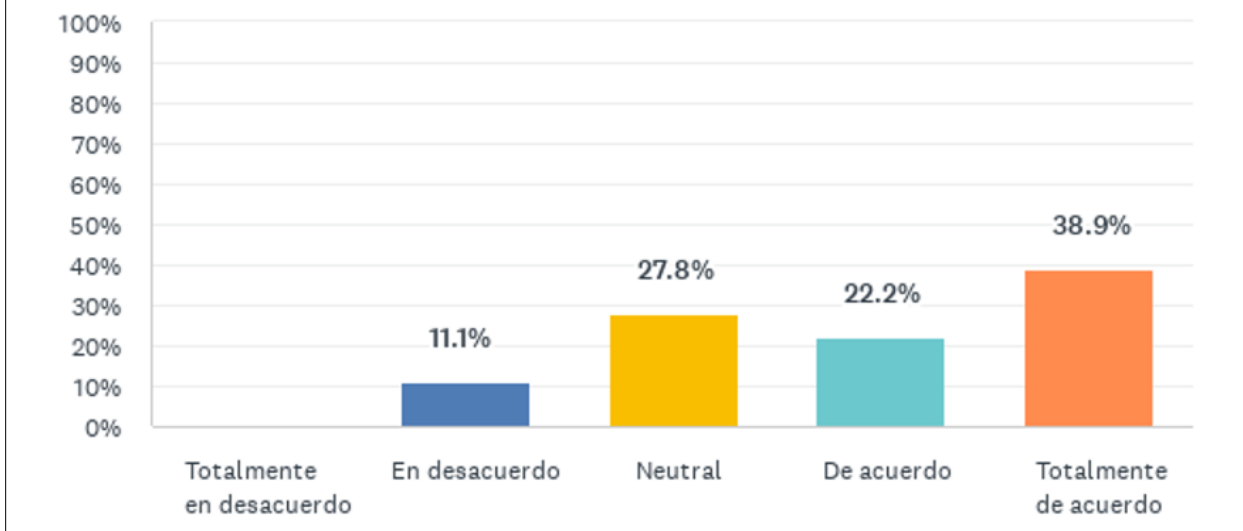


Figura 66 Disponibilidad del servicio

Sobre la interrogante si la empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar, en donde se ha encontrado que un 11.1% ha contestado en desacuerdo, un 27.8% ha respondido de manera neutral, un 22.2% ha manifestado estar de acuerdo y un 38.9% ha revelado estar totalmente de acuerdo. Por lo que se ha llegado a la conclusión que una mayoría un 61.1% de los clientes sí considera que la empresa se encuentra disponible siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar, siendo este un factor que favorece la fidelización de los clientes, puesto que, estos pueden adquirir los productos en cualquier momento y tiempo, logrando solventar sus necesidades.

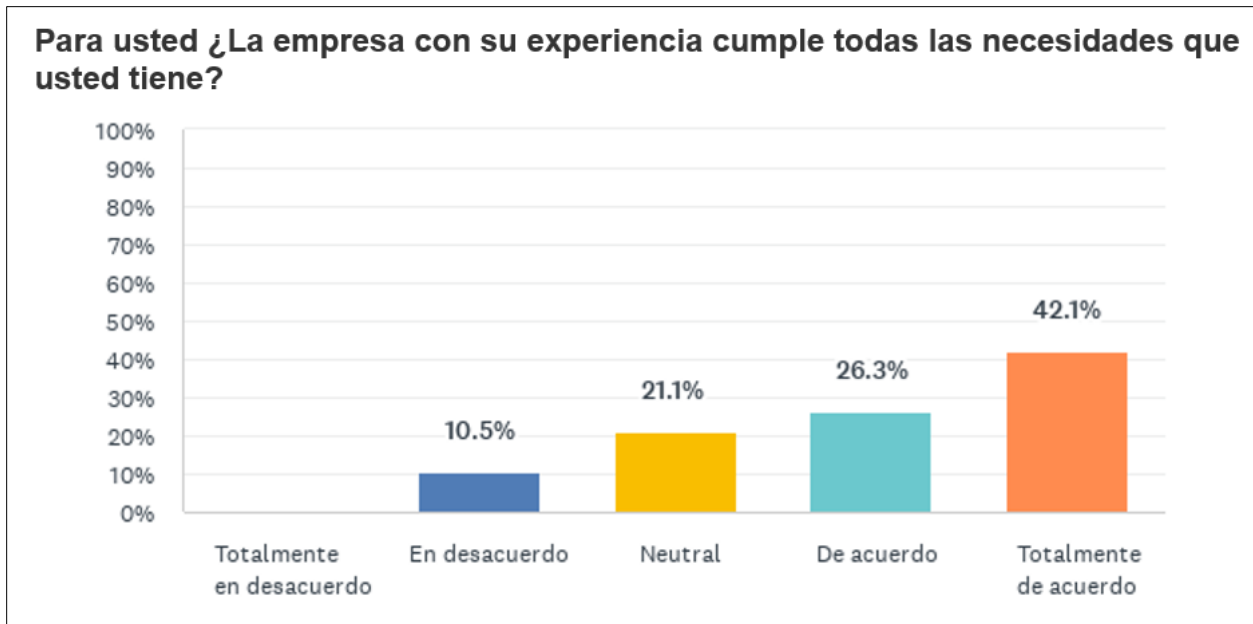


Figura 67 La empresa con su experiencia cumple todas las necesidades que usted tiene

Sobre la interrogante si la empresa con su experiencia si cumple con todas las necesidades que usted presenta, se observa un 10.5% en desacuerdo, un 21.1% optaron por respuestas neutrales, en cambio, el 26.3% estuvo de acuerdo y un 42.1% totalmente de acuerdo. Por lo que se concluye que una mayoría de 68.4% clientes sí consideran que la empresa con su experiencia si cumple con todas las necesidades que tiene, estos datos son de suma importancia para la empresa, puesto que reflejan que han estado haciendo un trabajo adecuado y esto ha generado confianza en los clientes.

4.3.2. DATOS OBTENIDOS DE LAS ENTREVISTAS A DIRECTIVOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la técnica cualitativa, es decir las respuestas a la entrevista que se hizo al personal de administración del Taller Industrial Michel. Para una mejor comprensión de los hallazgos, se han desglosado por preguntas y luego se ha presentado el análisis por categorías, siendo estas, desempeño laboral y calidad del servicio.

Tabla 5 Resultados de las entrevistas

N°	Preguntas	Entrevistados	
		1	2
1	Desde su perspectiva ¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del Taller Industrial Michel?	Nivel medio, ya que pueden hacerlo mejor o rendir más pero no lo hacen, ya que muchos creen que no se les paga lo suficiente para rendir más.	Se desempeña muy bien
2	¿Qué aspectos se deben mejorar para aumentar el desempeño de los colaboradores del Taller Industrial Michel?	Mejor Liderazgo Incentivos más atractivos Fortalecimiento de la cultura organizacional	Más coordinación
3	¿Cómo se llevan a cabo los procesos de capacitación y profesionalización del personal de la empresa?	No hay procesos de capacitación	Reuniendo a las personas
4	¿Qué debilidades se presentan en la calidad del servicio ofrecido por las empresas?	Tiempos tardíos de entrega.	Terminar a tiempo los trabajos
5	¿De qué manera se fortalece la calidad del servicio ofrecido por las empresas?	Servicio a domicilio Atención personalizada Relación amena con los clientes. Confianza y calidad en el acabado del trabajo.	Con más esmero
6	¿Qué estrategias deben aplicarse para mejorar el desempeño de los colaboradores y con ello fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos por la empresa?	Capacitación Mejor el clima organizacional Coordinar adecuadamente los trabajos.	Tener más responsabilidad para realizar los trabajos

4.3.2.1. DESEMPEÑO LABORAL

De las preguntas que evaluaban el desempeño laboral, se tiene que, al cuestionar a los directivos sobre cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del Taller Industrial, estos han contestado que se encuentran en un nivel medio, ya que lo pueden hacer mejor o rendir más, pero estos no lo realizan, porque han considerado que no se les paga de manera suficiente para poder rendir más en las actividades que estos realizan, por lo que muchas de las veces su rendimiento no es el adecuado.

Sobre los aspectos que se deben de mejorar para aumentar el desempeño de los colaboradores, se ha mencionado que se encuentra tener un mejoramiento en el liderazgo, brindar incentivos más atractivos, un fortalecimiento de la cultura organizacional y que en el taller pueda haber más coordinación al momento de realizar las actividades, para ofrecer servicios de calidad a sus clientes, tomando en cuenta que esto es necesario para mejorar el desempeño. De igual manera se ha presentado que en el taller no se realizan procesos de capacitación y profesionalización del personal.

4.3.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

En cuanto a los aspectos que se tomaron en cuenta para evaluar la calidad del servicio, se obtuvo que, ante la interrogante de cuáles son las debilidades que se presentan en la calidad del servicio que se ofrece en la empresa, se ha encontrado que existen tiempos tardíos en la entrega por lo que se requiere en los trabajos es terminarlos en el tiempo adecuado, brindando la atención necesaria a sus clientes, por otra parte, sobre de qué manera se fortalece la calidad del servicio por las empresas se ha presentado que ofreciendo servicios a domicilio, una atención personalizada, una relación amena con los clientes, una confianza y calidad en el acabado del trabajo, realizándose con más esmero.

Al preguntarles a los directivos sobre qué estrategias deben aplicarse para mejorar el desempeño de los colaboradores y con ello fortalecer la calidad de los trabajos que se han ofrecido en la empresa, por lo que se ha presentado que se requiere de capacitaciones al personal, una mejora en el clima organizacional y coordinar adecuadamente los trabajos, de igual manera se debe de tener más responsabilidad para realizar los trabajos, de esta manera es necesario que

se puedan realizar diversas actividades para que mejore el desempeño del personal que labora en el taller.

Tomando en cuenta que la calidad del servicio va en base a cómo se desarrolla el personal del taller en la atención brindada a los clientes, considerando de esta manera que para la calidad de los servicios esto permite que haya un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar los servicios que estén en relación con las necesidades que los clientes poseen, por lo cual esto ayuda en la coordinación adecuada de los trabajos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Conforme a los objetivos de la investigación, los resultados que se obtuvieron de las encuestas y entrevista realizada, permiten enlistar las siguientes conclusiones:

1. Al evaluar el nivel actual de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel durante el año 2022, se ha identificado que más del 93% de los empleados desempeñan las actividades que los superiores le asignan además de cumplir con ellas y poco más del 88% termina las actividades oportunamente, no obstante, pese a que un 84.2% los clientes consideran que el servicio brindado por los colaboradores en la empresa es adecuado y cubre las necesidades que presentan, la administración ha calificado como medio el nivel de desempeño de los colaboradores, dado que aún existen aspectos por mejorar para cumplir con expectativas más altas de la empresa.

2. Acerca de las estrategias para el fortalecimiento de la calidad en las empresas de servicio, se ha identificado que existen modelos como el de la calidad percibida por el cliente que es utilizado por otras empresas, el cual se basa en el fortalecimiento de la calidad funcional y técnica para que el cliente pueda percibir la calidad desde la forma en la que tiene acceso al producto o servicio, hasta la calidad misma con la que este se realiza. Existen también estrategias que se encuentran creadas tomando en cuenta las necesidades que tiene el cliente para que este encuentre satisfacción en el producto o servicio que adquiere. Dichos modelos de estrategias han sido evaluados en diferentes estudios, analizando la relación entre la satisfacción de los clientes y el valor percibido, encontrando que estas variables tienen una relación positiva y significativa.

3. En cuanto al objetivo de diseñar estrategias que contribuyan al progreso del desempeño laboral de los colaboradores para fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos del Taller Industrial Michel, como primer punto se concluye que es viable dada la disposición del 94.4% de los empleados que afirma estar dispuesto a aprender nuevas formas de cumplir con el trabajo que se realiza en la empresa de acuerdo a las exigencias que existen en el mercado actualmente, además se identificó que no existe un proceso mediante el cual los empleados adquieran conocimientos y competencias que mejoren sus conocimientos personales situación expuesta por

el 55.6% de los colaboradores, por tanto ha concluido, que es relevante aplicar estrategias que mejoren los conocimientos de los empleados referente a los servicios que se ofrecen, mejorar la calidad satisfaciendo al 31.6% de clientes que se muestran inconformes, así como mejorar el tiempo en el que estos son atendidos.

5.2. RECOMENDACIONES

Partiendo de los aspectos más relevantes presentes en la literatura acerca de la mejora del desempeño laboral en beneficio de la calidad del servicio y tomando en cuenta tanto los puntos que representan oportunidades como las debilidades de la empresa, se enlistan las siguientes recomendaciones:

1. Controlar, tanto el desempeño que tienen los empleados, como la satisfacción que genera este en los clientes, de este modo se conocen los aspectos que resultan claves para el cliente y que al mejorarse pueden ser un aspecto que le genere a la empresa mayores beneficios frente a la competencia.

2. Capacitar de forma continua a los empleados en características propias del servicio y productos ofrecidos, así como en aspectos que fortalecen la cultura organizacional, para que los clientes perciban el dominio, experiencia y profesionalismo que tienen acerca de los servicios que se ofrecen en el taller, de este modo la atención brindada ha de ser de calidad, mejorando la experiencia de compra o contratación.

3. Estandarizar el proceso de atención siguiendo las estrategias que se han diseñado en la propuesta del presente informe basado en los hallazgos del estudio realizado en el Taller Industrial Michel y las teorías que se han descrito en el fundamento teórico, dada la insatisfacción por el tiempo de respuesta y el proceso de atención se recomienda.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

Plan de mejora continua para el desempeño laboral del capital humano en pro del fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel.

6.1. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

De acuerdo con los hallazgos, el 61.1% de los empleados afirma que los hábitos que tienen influyen en el desempeño laboral y dado que la administración ha calificado como medio el nivel de desempeño, de ahí que se considere la mejora continua, ya que los hábitos actuales de los trabajadores deben mejorar, por lo que se requiere de procesos de inmersión que les ayude a tener mejores hábitos.

Y aunque la mayor parte de los clientes y empleados han calificado el servicio que ofrece el Taller Industrial Michel como bueno, aún existen debilidades que pueden convertirse en una oportunidad de mejora, como lo es el tiempo en el que se le brinda la atención al cliente, dado que el 42.1% de los clientes percibe que es mucho tiempo el que debe esperar para ser atendido.

En este sentido, la propuesta pretende atender las deficiencias que se presentan en los empleados en el desarrollo de sus labores y que terminan teniendo un impacto negativo en la satisfacción del cliente. El estudio ha dejado claro que el 31.6% de los clientes considera que los empleados del taller no tienen experiencia suficiente y carecen de conocimiento y aunque al 52.7% de los clientes las promociones del taller le incentivan a adquirir los productos o servicios; por otra parte, un 10.6% no afirma que la comunicación y presentación sea adecuada.

Por tanto, existe un problema en la satisfacción que el empleado genera en el cliente, tanto por la atención brindada, como por la interacción y servicio que se ofrece, y resulta negativo para la estabilidad y crecimiento de la empresa. Incluso, el mismo porcentaje que es captado por las actividades de mercadeo, es el que también refiere no percibir la calidad que esperaba, desperdiciando así la oportunidad de consolidar la cantidad de clientes captados. Por lo que, este plan ha de responder a las necesidades de estrategias que mejoren el desempeño de los empleados en Taller Industrial Michel, para así mejorar la calidad del servicio.

6.2. ALCANCE DE LA PROPUESTA

- Desarrollar la competencia de servicio al cliente en los empleados.
- Implementar un proceso estándar de atención al cliente.
- Capacitar al personal en los conocimientos del servicio y productos brindados.
- Fortalecer la cultura organizacional de la empresa.

6.3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En los siguientes apartados se encuentra la descripción de las actividades o acciones que han de realizarse para que se genere la mejora del desempeño del personal, con el propósito de incrementar la calidad del servicio y producto ofrecido.

ESTRATEGIAS DEL TRIANGULO DEL SERVICIO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA APLICADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA

Tabla 6 Estrategia para mejorar la calidad del servicio al cliente

Objetivo	¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
•Desarrollar la competencia de servicio al cliente en los empleados.	Programa de capacitaciones para la atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • La primera acción que debe realizarse es la contratación de la empresa de expertos en habilidades duras y blandas del recurso humanos, para que sean los encargados de capacitar a los empleados de servicio al cliente.
		<ul style="list-style-type: none"> • Se debe informar al personal sobre el plan de mejora y los objetivos que se pretenden alcanzar. Esto a través de correos electrónicos o bien enviando en un pdf un memorándum a su número de teléfono.
		<ul style="list-style-type: none"> • La gerencia y administración de la empresa debe encargarse de mantener una agenda bien estructurada, por tanto, las capacitaciones tienen que estar reflejadas en la calendarización según el cronograma que se presenta más adelante en el presente informe. .
		<ul style="list-style-type: none"> • Los expertos que se contrataron han de impartir las capacitaciones sobre comunicación asertiva con el cliente, actitud para resolver problemas y quejas, amabilidad y cortesía, presentación personal, y habilidades de escucha y práctica.
		<ul style="list-style-type: none"> • Además, de manera conjunta, tanto expertos como profesionales del taller deben crear el contenido que se impartirá en las capacitaciones sobre los servicios y productos que se ofrecen en la empresa, para que al momento de que los clientes soliciten información se les comunique de forma acertada.

		<ul style="list-style-type: none"> • Generar encuestas de satisfacción online para que los clientes las respondan en su celular luego de ser atendidos.
--	--	--

Tabla 7 Estrategia para mejorar la calidad percibida por el cliente

Objetivo	¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un proceso estándar de atención al cliente. 	Estandarización del proceso de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar la norma ISO 9001 para el diseño del proceso de atención al cliente, mediante la metodología PDCA. (planificar, hacer, verificar y actuar)
		<ul style="list-style-type: none"> • Se deberá reunir al personal administrativo para determinar cómo se ha de llevar a cabo la implementación del proceso de atención al cliente y asignar las funciones.
		<ul style="list-style-type: none"> • La siguiente fase es la de hacer, para esto se reunirá al personal y se les explicará que se han de llevar un control en la cantidad de gestiones que realicen durante una semana, ya que se ha de controlar cuantas son capaces de realizar según ese tiempo.
		<ul style="list-style-type: none"> • Una vez se tenga el registro deberán calcular el promedio de tiempo para cada gestión.
		<ul style="list-style-type: none"> • La administración y los jefes de cada área se han de encargar de reunir al personal de servicio y capacitarlos en el seguimiento del nuevo proceso, explicando las etapas y como se ha determinado registrar las gestiones.
		<ul style="list-style-type: none"> • Posteriormente, se ha de aplicar el proceso que se encuentra en la figura 68, fijando metas alcanzables, tomando en cuenta el tiempo y cantidad promedio de trabajo. Así se ha de calcular de nuevo la cantidad de gestiones que ejecuta cada empleado de servicio al cliente según el tiempo transcurrido durante quince días.
		<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se verifique de nuevo las estadísticas de los empleados por áreas y las cantidades de soluciones o gestiones completadas, se procede a la fase actuar y el proceso podrá ser modificado. Cabe mencionar que el jefe de área debe hacer informes con anotaciones de la práctica del proceso para aplicarlo en caso de que este necesite modificarse.

Tabla 8 Estrategia para mejorar la calidad técnica del servicio

Objetivo	¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al personal en los conocimientos del servicio y 	Programa de capacitaciones para adquisición de conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Para las capacitaciones del personal en cuanto a productos y servicios, se ha de aplicar de igual modo la metodología PDCA (planificar, hacer, verificar y actuar). El primer paso será la reunión con los expertos en capacitación y los jefes de área para determinar las competencias que deben ser

productos brindados		evaluadas.
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguido se han de crear las encuestas con las que se han de evaluar conocimientos específicos de cada área para identificar los temas débiles.
		<ul style="list-style-type: none"> • Se ha de contratar expertos que han de impartir capacitaciones en almacenamiento y uso adecuado de los recursos y mantenimiento de la calidad en la producción.
		<ul style="list-style-type: none"> • El personal de administración y los jefes de cada departamento han de reunirse para diseñar políticas que mantengan la calidad, en este sentido se ha de aplicar una política para que los empleados mantengan los espacios ordenados evitando accidentes y contratiempos que afecten la calidad de los productos.
		<ul style="list-style-type: none"> • Posteriormente a las capacitaciones se han de evaluar nuevamente los conocimientos, para revisar las debilidades que persisten y así actuar para afrontarlas. .
		<ul style="list-style-type: none"> • El siguiente paso corresponde a la programación de nuevas capacitaciones en temas como técnicas de soldadura, mecánica, procesos de tornado. Para instaurar un programa de capacitaciones continuas en la empresa.

Tabla 9 Estrategia para mejorar la cultura organizacional que influye en la calidad del servicio

Objetivo	¿Qué hacer?	¿Cómo hacerlo?
•Fortalecer la cultura organizacional de la empresa	Prácticas de fortalecimiento de la cultura organizacional	Crear material impreso en banner que tenga reflejado la visión, misión y valores de la empresa para colocarlo en las instalaciones del taller.
		Implementar políticas de puertas abiertas, para que los empleados puedan acudir a sus superiores con confianza para presentar ideas, informar o manifestar inconformidades.
		Reunir a los empleados cada mes en charlas de quince minutos donde se expongan situaciones con el cliente donde puedan aplicar los valores de la empresa.
		Enviar memorandos informativos, donde se especifiquen las funciones del puesto de cada uno de los colaboradores para que estos tengan pleno conocimiento de sus funciones.
		Imprimir un banner con el proceso de atención al cliente en la empresa, que esté visible tanto para clientes como empleados.
		Llevar a cabo reuniones por área donde se comuniquen las debilidades, ideas e insatisfacciones que tiene los empleados del taller.

		Informar a los empleados las acciones que se realizan para atender los puntos que se presentan en las reuniones y los avances que existen.
		Implementar el uso de camiseta en tres colores diferentes y gabacha con el nombre y el puesto en la empresa bordado, para que cada empleado se identifique.
		Capacitar a los jefes de área para que practiquen actividades de refuerzo positivo
		Implementar el empleado del mes, basado en la evaluación del compromiso que este demuestre, el cumplimiento de metas, el trabajo en equipo, puntualidad.
		Realizar reuniones con los jefes de área y gerencia para tomar fotografías a todo el personal, y explicar a los empleados la nueva implementación y los criterios que se han establecido para dicha selección. Dichas fotografías ha de figurar en las instalaciones del taller cada mes cuando se seleccione un empleado del mes

PLAN PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIONES EN SERVICIO AL CLIENTE

Para la aplicación del plan contenido en esta propuesta se ha de requerir de la participación e integración de todo el personal en la empresa. Además, el área administrativa ha de encargarse de realizar las cotizaciones y seleccionar la opción que más se apegue al presupuesto que se encuentra en este informe, para la contratación de los expertos entre los criterios con los que debe contar la empresa para la aceptación, se ha de tener:

- Brindar un servicio completo con material didáctico o digital y equipo tecnológico.
- Experiencia de más de tres años.
- Que se encuentre en la ciudad de Tegucigalpa y se movilice a las instalaciones de la empresa.

Entre las empresas que se ha considerado tomar en cuenta para llevar a cabo las capacitaciones en habilidades blandas y débiles se encuentran:

- Centro de Crecimiento de Recursos Humanos (CRECERH).
- Capacitaciones Profesionales de Honduras

- ComunicArte

Tabla 10 Planificación del programa de capacitaciones en servicio al cliente

Objetivo: Desarrollar la competencia de servicio al cliente en los empleados			
Dirigido a:	Empleados de servicio al cliente, asesores de servicio, líderes de calidad		
Tareas	Encargados	Duración	Recursos y herramientas necesarias
Cotizaciones de empresa experta en capacitar talento humano	Administrador general	5 días	-
Contratación de expertos para capacitación	Administrador general	1 día	-
Envío de memorándum para informar al personal de los objetivos de las capacitaciones	Administrador general	Día	Correo electrónico, pdf por WhatsApp.
Capacitaciones de comunicación asertiva con el cliente	Experto en habilidades blandas y duras	5 días	Computadora Data show Papelería Material digital
Capacitaciones de actitud para resolver problemas y quejas	Experto en habilidades blandas y duras	5 días	Computadora Data show Papelería Material digital
Capacitaciones para servicio con amabilidad, cortesía y presentación personal	Experto en habilidades blandas y duras	5 días	Computadora Data show Papelería Material digital
Capacitación en habilidades de escucha y práctica	Experto en habilidades blandas y duras	3 días	Computadora Data show Papelería Actividades interactivas Material digital
Capacitación sobre servicios y productos del taller	Experto en habilidades blandas y duras	6 días	Computadora Data show Papelería Muestras de productos

Tabla 11. Temario de capacitaciones en servicio al cliente

Capacitación	Tema	Objetivo
Capacitaciones de comunicación asertiva con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> •Comportamiento y respuestas asertivas •Comunicación asertiva dentro del contexto laboral •Estrategias y técnicas de comunicación asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación entre el personal y parte gerencial de la empresa. • Mejorar las habilidades sociales y emocionales de los colaboradores.

	<ul style="list-style-type: none"> •Inteligencia emocional •Habilidades sociales 	
Capacitaciones de actitud para resolver problemas y quejas	<ul style="list-style-type: none"> •Actitud de servicio al cliente eficiente •Calidad en el servicio al cliente •Tipos de clientes y formas de servicio para cada uno de ellos. •Coaching en servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un personal con experiencia en servicio al cliente • Minimizar los problemas y quejas por los clientes.
Capacitaciones para servicio con amabilidad, cortesía y presentación personal	<ul style="list-style-type: none"> •Servicio centrado en el cliente •Políticas de atención y servicio al cliente •Presentación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar un servicio de calidad y con excelencia.
Capacitación en habilidades de escucha y práctica	<ul style="list-style-type: none"> •Tipos de escuchas existentes •Importancia de saber escuchar al cliente •Efectos de saber escuchar •La importancia de la práctica en el servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de las habilidades de comunicación en el personal de servicio al cliente.
Capacitación sobre servicios y productos del taller	<ul style="list-style-type: none"> •Servicios ofrecidos por el taller •Como vender un producto •Como ofrecer un servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la venta de productos y servicios ofrecidos por el taller.

PLAN PARA ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para estandarizar el proceso de atención es necesario que todos los empleados de servicio al cliente y los jefes de estas áreas se involucren en la aplicación de la mejora. Para realizar cambios efectivamente se debe conocer a fondo como se encuentra actualmente el modo en el que brindan el servicio los empleados.

Según los resultados, el tiempo que se pierde ha generado insatisfacción en los clientes, y debido a que no cuentan con un método para contabilizar la cantidad de gestiones que realizan, se requiere tomar registros primero y luego aplicar el proceso sugerido en este informe, para compararse la cantidad de gestiones que son capaces de realizar estableciendo en función de las metas establecidas

Tabla 12 Planificación de la estandarización del proceso de atención al cliente

Objetivo: Implementar un proceso estándar de atención al cliente.			
Dirigido a:	Empleados de servicio al cliente, asesores de servicio, líderes de calidad		
Tareas	Encargados	Duración	Recursos y herramientas necesarias
Reuniones con los directivos para planificar las acciones y definir el uso de los registros.	Directivos Administración	2 días	Computadora Informes Programas de office
Reunión para asignar funciones	Administración, jefes de área	2 días	Informes Programas de office
Reunir al personal para informar del proceso	Jefes de área Colaboradores de servicio al cliente, asesores y líderes de calidad.	1 día	Data show Computadora Material digital
Registrar los tiempos de las gestiones	Colaboradores Jefes de cada área	15 días	Computadora Microsoft Excel
Calcular estadísticas de las búsquedas de soluciones	Jefe del área de búsqueda de soluciones Administración	1 día	Computadora Microsoft Excel
Calcular estadísticas de asesorías brindadas	Jefe del área de asesoría Administración	1 día	Computadora Microsoft Excel
Calcular estadísticas de contratos o ventas concretados	Administración	1 día	Computadora Microsoft Excel
Establecimiento de metas en servicio al cliente	Administración Jefes de áreas	1 día	Computadora Informes Material digital
Capacitaciones para el proceso estándar de servicio	Administración Jefes de áreas	3 días	Computadora Informes Material digital
Aplicación del nuevo proceso de atención establecido	Jefes de área Colaboradores	15 días	Data show Computadora Material digital
Verificación de estadísticas de gestiones	Jefes de área Administración	3 días	Computadora Microsoft Excel
Reunión para modificación del proceso de atención y búsqueda de soluciones	Administración Jefes de área	2 días	Computadora Informes Material digital

A continuación se presenta el proceso de atención y servicio al cliente que se propone al Taller Industrial Michel seguir:

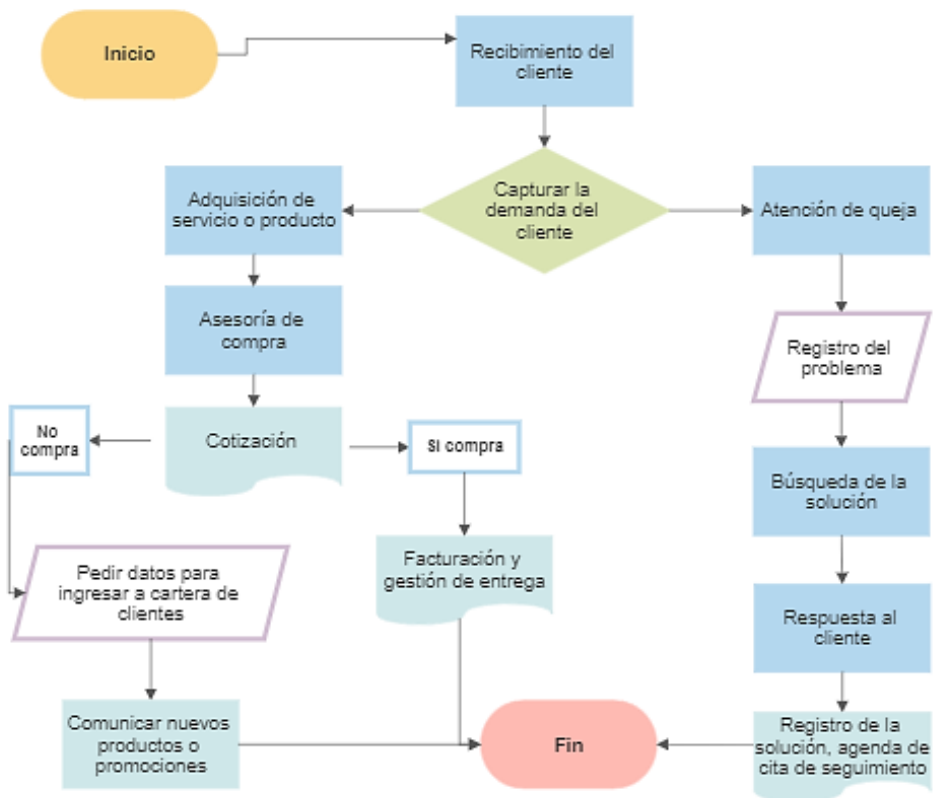


Figura 68 Proceso para atención y servicio al cliente

Este inicia con el personal de atención que se encuentra en el taller y recibe al cliente, preguntándole el motivo por el cual ha acudido al taller, aquí puede haber tres opciones, el cliente tiene una queja o bien acude por asesoría sobre algún servicio o contratación de servicios y compra de productos. Una vez el agente del taller capturó su demanda lo registra en el libro de Excel.

En caso de que el cliente requiere adquirir un producto, el empleado pondrá en práctica las competencias y conocimientos reforzadas y adquiridas en las capacitaciones, brindándole información sobre lo que el taller le ofrece y la calidad del trabajo realizado. Si el cliente decide realizar la compra se ha de proceder al área de facturación. Por otro lado, si el cliente decide no comprar, o la asesoría brindada ha terminado el encargado de la venta ha de solicitar sus datos

para ingresarlo a la cartera de clientes y seguir enviándole contenido educativo sobre el servicio o producto que estaba interesado.

En cambio, si al recibir al cliente este acude por la atención de una queja, se debe registrar la gestión y pasar a un asesor de solución de problemas, este se ha de encargar de buscar una solución al problema que el cliente ha manifestado y cuando la tenga debe comunicarla al cliente, finalmente se ha de registrar la solución brindada y se ha de solicitar los datos del cliente para darle seguimiento corroborando que no ha presentado de nuevo inconvenientes.

Tabla 13 Temario de las capacitaciones de la estandarización del proceso de atención al cliente

Capacitación	Tema	Objetivo
Capacitaciones para el proceso estándar de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio del proceso de atención. • Áreas de atención. • Ingreso de clientes a la base de datos de la empresa. • Proceso de facturación. • Indicaciones a seguir en las entregas de producto. 	Que los empleados tengan pleno conocimiento de lo que se debe hacer en cada área y paso que se incluye en el proceso de atención al cliente.

PLAN PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIONES EN SERVICIOS Y PRODUCTOS

Dentro de la propuesta se ha incluido un plan de capacitaciones para los colaboradores que tienen relación directa con el cliente, no obstante, según las teorías tomadas en cuenta para esta propuesta la calidad también es percibida en el producto o servicios final entregado, en este sentido quienes llevan a cabo el trabajo técnico y mecánico deben tener conocimientos que mejoren la producción. Para ello se ha planificado capacitarlos en temas generales del uso de recursos y conocimientos para mantener la calidad y además evaluar las capacidades para fortalecer las técnicas o prácticas que mejoran el servicio o producto que se entrega al cliente.

Tabla 14 Planificación del programa de capacitaciones en servicios y productos

Objetivo: Capacitar al personal en los conocimientos del servicio y productos brindados.			
Dirigido a:	Colaboradores del taller industrial Michel		
Tareas	Encargados	Duración	Recursos y herramientas necesarias
Reuniones para determinar capacidades a evaluar.	Autoridades del taller, jefes de áreas y experto en capacitación.	1 día	Computadoras Informes
Diseño de encuestas digitales para evaluación de competencias, basadas en preguntas orientadas a la resolución de problemas, creatividad, coordinación, gestión del tiempo, atención al cliente, aspectos cognitivos técnicos.	Expertos de empresa de capacitaciones.	1 día	Computadora Registros de capacidades
Contratación de técnicos expertos en mecánica e industrial, para capacitaciones.	Empresa de capacitación administrador general.	3 días	Computadora Internet Servicio telefónico
Capacitaciones en almacenamiento y uso adecuado de los recursos.	Experto en gestión empresarial.	5 días	Computadora Data Show Papelería
Capacitación para mantenimiento de la calidad en la producción.	Experto en gestión de calidad.	5 días	Computadora Data Show Papelería
Diseño e implementación de políticas de mantenimiento de la calidad	Gerente general y jefes de áreas.	3 días	Computadora Canales digitales
Evaluación de conocimientos	Administración del taller	3 días	Plataforma digital para test Celulares Programa estadístico Computadora
Programación de nuevas capacitaciones	Administración del taller	4 días	Computadora Informes

Tabla 15 Temario de capacitaciones en servicios y productos

Capacitación	Tema	Objetivo
Capacitaciones en almacenamiento y uso adecuado de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> Control de inventario Almacenamiento de equipo y material Práctica para reducir desperdicios 	Lograr que los empleados aprovechen al máximos los recursos y se eviten pérdidas por daños al almacenarlos.

Capacitación para mantenimiento de la calidad en la producción.	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del mantenimiento del equipo • Implementación de las 5 S de calidad • Importancia del seguimiento del proceso en cuanto a diseño y medidas de las piezas. 	Mantener un ambiente organizado, evitar pérdida de tiempo por desorden, mejor aprovechamiento de las herramientas y el material.
---	---	--

PLAN PARA MEJORAMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla 16 Planificación para la mejora de la cultura organizacional

Objetivo: Fortalecer la cultura organizacional de la empresa			
Dirigido a:	Colaboradores del taller industrial Michel		
Tareas	Responsables	Duración	Recursos y herramientas necesarias
Diseño e impresión de material para impresión	Empresa de publicidad	15 días	-
Implementación de políticas de puertas abiertas	Gerencia	1 día	Informe en PDF
Charlas para prácticas de valores en la empresa	Jefes de área	15 minutos cada mes	Informes Material audiovisual
Envío de memorándum informativos, donde se les informe detalladamente las funciones que tiene cada puesto de trabajo.	Administración	1 día	Informe en PDF Celulares
Instalación de banner con misión, visión, políticas y proceso de atención al cliente.	Empresa de publicidad	1 día	-
Reuniones quincenales: Reuniones informativas para dar directrices u orientar en el cumplimiento de alguna tarea. Reuniones formativas para orientar acerca de conductas, métodos de trabajo. Reuniones comunicativas, para escuchar y atender sucesos o sugerencias.	Jefes de área	1 hora, cada quince días	Informes digitales
Informes mensuales a los empleados de los avances	Administración	1 día al mes	Computadora Data show
Diseño e impresión de camisetas	Administración Empresa de publicidad	15 días	-
Capacitaciones para prácticas de refuerzo positivo (donde se le enseñe a los jefes y	Experto en gestión del recurso humano	5 días	Data show Computadora Material digital

encargados a ser líderes y motivar a los empleados con aspectos positivos de su trabajo)			
Establecimiento de criterios para selección del empleado del mes	Gerencia y administración	1 día	Informes PDF
Contratación de fotógrafo y toma de fotografías	Administración	3 días	-
Selección del empleado del mes	Gerencia y jefes de área	1 vez al mes	Marco fotográfico

Tabla 17 Temario de capacitaciones para la mejora de la cultura organizacional

Capacitación	Tema	Objetivo
Capacitaciones para prácticas de refuerzo positivo (donde se le enseñe a los jefes y encargados a ser líderes y motivar a los empleados con aspectos positivos de su trabajo)	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción del pensamiento estratégico y el desarrollo de todo el equipo de trabajo • La motivación constante al empleado. • Promoción de la competencia sana. • Refuerzo basado en el elogio de la conducta de los empleados. 	Que los encargados de cada área se involucren laboralmente en el crecimiento de los empleados siendo líderes que dirigen pero también motivan, reconociendo el buen desempeño de cada trabajador.

6.3.1. MEDIDAS DE CONTROL

Las actividades de esta propuesta se han apegado a la norma ISO 9001:2015, la cual establece que las empresas que desean gestionar procesos que aporten calidad a los servicios y productos que ofrecen, son responsables de identificar las competencias que requiere el personal para atender los factores que pueden influir en el desempeño de los mismos, esto mediante métodos como evaluaciones, formación continua talleres o tutorías (International Organization for Standardization [ISO], 2015).

Por tanto, se requiere de un control, donde las estrategias a implementar puedan ser medidas o evaluadas, para así ver si existe un progreso o un cambio positivo en el desempeño de los empleados y la satisfacción que pueden generar en el cliente.

Por otra parte, se realizará la contratación de una persona con conocimiento en desarrollo de plataformas web para llevar a cabo la adaptación de una plataforma de Google para brindar un proceso de continuidad de las capacitaciones y de esta manera poder evaluar el conocimiento que tienen los colaboradores con respecto a todo lo enseñado, además, el experto realizará un proceso de capacitación con la parte gerencial y administrativa para que posteriormente estos tengan el conocimiento de cómo manejar dicha página y darle continuidad al proceso de evaluación, adicional a las evaluaciones, a través de esta plataforma web se les proporcionará a los colaboradores, documentación con la que puedan retroalimentarse y de esta manera continuar estimulando sus habilidades y competencias. Por lo que a continuación se enlistan los indicadores de control.

Tabla 18 Indicadores de control de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Indicadores	Instrumento	Responsables	Aplicación de medidas correctivas
Desarrollar la competencia de servicio al cliente en los empleados.	Programa de capacitaciones para la atención al cliente	Niveles de satisfacción en los clientes.	Encuesta de satisfacción	La administración ha de encargarse de crear las encuestas para el servicio al cliente y los empleados de atención de enviarla por WhatsApp o bien llenarlas en una tableta dentro del taller.	La gerencia y jefes de departamento serán los encargados de identificar el cumplimiento del objetivo establecido y aplicar modificaciones para corregir lo que no está dando buenos resultados
Implementar un proceso estándar de atención al cliente.	Estandarizar el proceso de atención al cliente	Cantidad de gestiones de compra realizadas en un día. Cantidad de asesorías realizadas a diario. Cantidad de gestiones para solución de problemas atendidas en un día.	Registros estadísticos de Excel	Administración Jefes de área	Al finalizar la implementación del proceso con los informes de tiempo y gestiones, los encargados de área identificar cuellos de botella para modificar el proceso, si así se requiere.
Capacitar al	Programa de	Valores de	Encuestas de	Administración	La administración

personal en los conocimientos del servicio y productos brindados.	capacitaciones para adquisición de conocimientos	competencias obtenidos del cuestionario. Cantidad de empleados que reciben las capacitaciones.	conocimientos y capacidades		y los jefes de área han de reunirse para analizar los informes de las evaluaciones de capacidades de los empleados y así aplicar nuevas medidas como integración de más temas al nuevo programa de capacitaciones.
Fortalecer la cultura organizacional de la empresa.	Prácticas de fortalecimiento de la cultura organizacional	Satisfacción y debilidades expresadas por los colaboradores. Identificación de los colaboradores con la empresa.	Informes de reuniones con los colaboradores Encuestas de cultura organizacional	Administración Jefes de área	La gerencia y los jefes de área han de evaluar los avances en la mejora del clima laboral, y decidir si implementar nuevas acciones como incentivos económicos.

6.4. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

El tiempo que se ha determinado para llevar a cabo esta propuesta es de seis meses, cabe mencionar que cada estrategia ha de recoger sus informes y evaluaciones luego de un mes de implementado, no obstante, se ha destinado el séptimo mes para realizar una evaluación general de todo el plan, con el fin de tomar la decisión de adaptarlo de forma permanente o modificarlo.

Tabla 19 Cronograma de la propuesta

Actividad	Meses						
	1	2	3	4	5	6	7
Estandarizar el proceso de atención al cliente							
Prácticas de fortalecimiento de la cultura organizacional							
Programa de capacitaciones para la atención al cliente							
Programa de capacitaciones para adquisición de conocimientos							
Evaluaciones de las practicas aplicadas							
Evaluación final del plan							

Durante el primer mes se ha de implementar el control de tiempos, para esto se ha de medir el tiempo en el que se realizan las gestiones, o bien, contar la cantidad de gestiones de solución de problemas, asesorías y venta de productos o servicios, esto durante quince días. Esto para obtener el promedio de gestiones que se realizan y así establecer un tiempo específico para cada fase. Una vez se complete la aplicación del proceso entonces se valorará para decidir si ha de modificarse.

En el segundo mes se ha de finalizar la estandarización del proceso y se dará inicio a las prácticas para fortalecer la cultura organizacional y el programa de capacitaciones para la atención al cliente. Cabe mencionar que los encargados del control y evaluaciones cada mes deben estar emitiendo los informes.

En el cuarto mes los empleados de servicio terminaran su proceso de capacitaciones y se ha de iniciar en este mismo mes las capacitaciones de los conocimientos en los colaboradores que realizan el trabajo industrial, mecánica, capacitación para el uso y almacenamiento adecuado de los recursos. De este modo el séptimo mes se recolecten los informes de control, las evaluaciones de los colaboradores y se pueda programar otra fase de capacitaciones utilizando estos resultados.

6.4.1. ANÁLISIS DE COSTO BENEFICIO

Para llevar a cabo las actividades de la propuesta se requiere de un monto de inversión, este es por concepto de contratación de expertos, compra de camisas bordadas, gabachas y la compra de banners, teniendo como total 143,320 lempiras exactos.

Tabla 20 Presupuesto de la propuesta

Concepto	Medida	Cantidad	Valor unitario	Subtotal
Expertos para capacitaciones de servicio	Mensual	3	L.12,500.00	L.37,500.00
Costo por diseños y banco de preguntas para pruebas de evaluación de capacidades.	Evento	1	L.10,000.00	L.10,000.00
Capacitaciones de liderazgo con refuerzos positivos	Mensual	3	L.12,500.00	L.37,500.00
Contratación de experto para software de capacitaciones y	Evento	1	L.12,000.00	L.12,000.00

plataforma intranet				
Desarrollo del software y plataforma	Evento	1	L.15,000.00	L.15,000.0
Mantenimiento de la plataforma	Anual	1	L.800.00	L.800.00
Camisas	Empleado	90	L. 190.00	L.17,000.00
Gabachas	Empleado	30	L. 300.00	L.900.00
Banners	Evento	3	L. 780.00	L. 2,340.00
Fotografías	Evento	1	L.10,000.00	L.10,000.00
Marco fotográfico	Unidad	1	L.280.00	L.280.00
Total				L.143,320.00

Actualmente la empresa, ha tenido retrasos en el cumplimiento de las entregas generando pérdidas en comparación al año anterior, por los pedidos que no logran completarse a cabalidad. Con la propuesta se mejoran los tiempos de producción y entrega, además de que se considera que las acciones de motivación capacitación y control del personal han de mejorar la eficiencia y el rendimiento aumentando así la cantidad de piezas que se han de elaborar cada día.

Por tanto con esta propuesta la meta es aumentar un 3% la producción mensual de cada mes del año anterior, durante 12 meses. Además, las quejas por la baja calidad en el servicio de atención han ocasionado que se pierda un 36.5% de la cartera de clientes que antes tenían, con la propuesta se pretende consolidar un 30% de clientes lo que significaría un aumento en los ingresos de la empresa, aparte de mejorar la imagen del taller posicionándose en un lugar de mayor competencia.

La mejora en la atención al cliente y el tiempo surge del determinar un flujo y un seguimiento de clientes en las actividades, todo ello con el objetivo que las piezas producidas se vendan en un 100%, recuperando clientes que antes se habían perdido y logrando aumentar el volumen de compra de los clientes actuales fidelizándolos.

Tabla 21 Proyección del aumento de la cantidad de piezas producidas

Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totales
Producción 2021	96	109	119	119	116	102	98	111	103	61	104	92	1230
Aumento del 3%	2.9	3.3	3.6	3.6	3.5	3.1	2.9	3.3	3.1	1.8	3.1	2.8	36.9
Producción luego de la propuesta	98.9	112.3	122.6	122.6	119.5	105.1	100.9	114.3	106.1	62.8	107.1	94.8	1266.9

En la tabla anterior se observa que para el año 2021 el total de piezas que se produjeron fue de 1230 piezas, con el aumento del 3% a la producción anterior de cada mes se obtiene un total de 1267 piezas. Cabe mencionar que para el año 2021 las 1230 representaron un ingreso total de 3,604,257.40 lempiras. En la siguiente tabla se define el promedio de ingresos por pieza que se obtuvo para cada mes durante el año 2021, y a cuánto ascienden los ingresos con el aumento de la producción.

Tabla 22 Aumento de ingresos

Meses	Ingreso promedio del año 2021 por cada piezas	Cantidad de piezas que aumenta la producción	Aumento de ingreso
1	2915.6	2.9	8396.91
2	2907.3	3.3	9506.745
3	3838.8	3.6	13704.645
4	2586.0	3.6	9232.05
5	3543.5	3.5	12331.485
6	3893.5	3.1	11914.2
7	2439.0	2.9	7170.645
8	1076.8	3.3	3585.615
9	2755.8	3.1	8515.482
10	4430.3	1.8	8107.53
11	3050.6	3.1	9517.77
12	2226.3	2.8	6144.645
Total	2930.3	36.9	108127.722

Tabla 23 Aumento global de ingresos

Ingresos	Año 2021	Aumento del 3%	Después de la propuesta
Totales	3604257.4	108127.722	3712385.12

Se observa entonces que de los 3604257.4 lempiras que se obtuvieron de ingresos en el año 2021, el 3% de la mejora se encuentra representado por un 108127.722 de lempiras más, lo que genera un total de 3712385.12 lempiras el año después de la implementación de las actividades

de la propuesta. Lo que deja una relación de 25.9 lempiras por cada lempira invertido. Como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 24 Relación beneficio costo

Ingresos	3,712,385.12
Costo	143,320.00
Relación	25.9

6.5. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Capítulo I			Capítulo II	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teorías/ Metodologías de sustento	Variables	Población	Técnica	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de la propuesta
Propuesta de mejora del desempeño laboral del Taller Industrial Michel que beneficie la calidad de servicio.	Proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel.	1. Determinar el nivel actual de desempeño laboral de los colaboradores del Taller Industrial Michel durante el año 2022.	Teoría del desempeño laboral según Campbell.	Desempeño laboral	Personal del Taller Industrial Michel Clientes del Taller Industrial Michel	Entrevista Encuesta	El promedio de empleados cuenta con un nivel de desempeño medio.	Plan de mejora continua para el desempeño laboral del capital humano en pro del fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel.	<ul style="list-style-type: none"> •Desarrollar la competencia de servicio al cliente en los empleados. •Implementar un proceso estándar de atención al cliente. •Capacitar al personal en los conocimientos del servicio y productos brindados. •Fortalecer la cultura organizacional de la empresa.
		2. Identificar las estrategias para el fortalecimiento de la calidad en las empresas de servicio.	Teoría del servicio según Karl Albrecht.	Calidad del servicio			Las estrategias que aplican las empresas para fortalecer la calidad son las que se enfocan en la calidad técnica y funcional y las estrategias que aplican mejoras tomando en cuenta las necesidades de los clientes, con el fin de aumentar la calidad percibida del servicio.		
		3. Diseñar estrategias que	Modelo de la calidad	Plan de mejora			En un 63.1% se carece de		

		contribuyan al progreso del desempeño laboral de los colaboradores para fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos del Taller Industrial Michel.	percibida del servicio.				experiencia y conocimiento en el servicio brindado y el 52.7% del servicio carece de profesionalismo. Se debe mejorar, la atención que se le brinda al cliente, los conocimientos de los empleados acerca de los productos y servicios y la comunicación interna y externa.		
--	--	---	-------------------------	--	--	--	---	--	--

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 11(60).
- Arias, F. (2011). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño*. México.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Ayala, F., Sierra, J., & Huezo, N. (2019). *Análisis de los factores que influyen en el desempeño laboral en el proyecto Fleur de Lis By Terravista en San Pedro Sula*. San Pedro Sula: UNITEC.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones*. Universidad Nacional de Cuyo.
- Cabrera, M. (2018). *Introducción a las fuentes de información*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Canal, N. (2016). *Técnicas de muestreo, Sesgos más frecuentes*. UNAM.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill Latinoamericana.
- Carrasco, C., & Mesías, R. (2019). *Liderazgo y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad distrital de Yarinacocha – Pucallpa, 2018*. Universidad Privada de Pucallpa.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Cruz, M. (2019). Fuentes de información. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 57-58.
- DATADEC. (13 de abril de 2022). *Gestión de calidad y gestión por procesos*. Recuperado el 1 de noviembre de 2022, de <https://www.datadec.es/blog/gestion-de-calidad-y-gestion-por-procesos>
- Díaz, N. (2018). *Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas*. México D.F.: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Espinoza, E. (2018). *Métodos y técnicas de recolección de la información*. Tegucigalpa: UNAH.
- Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- García, J., Paz, A., & Cantillo, N. (2019). *Estrategias y habilidades para la competitividad: caso de pymes del sector construcción en Barranquilla*. Riohacha: Universidad de La Guajira.
- Gavini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Argentina: UAI Editorial.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction*. Academy of Marketing Science.
- Giraldo, M., & Vásquez, N. (2018). *Diseño de un modelo de servicio al cliente en la empresa cristalería y promociones EDIMAR ubicado en el municipio de Santander de Quilichao, Cauca para el año 2018-2019*. Universidad del Valle Sede Norte del Cauca.
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Arequipa : Universidad Tecnológica del Perú.
- Guartan, A. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6). doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>

- Gutiérrez, G. (2018). *La competencia empresarial y su aplicabilidad*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23.
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Luz- Costa Oriental del Lago*, 12(2), 127-141.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGrawHill.
- Hidrugo, J., & Pucce, D. (2018). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios- Pimentel*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Iturralde, J. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2016*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Juárez, M., & Palpa, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión del almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. del Distrito del Cercado de Lima 2018*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Kleine, B. (2017). ¿Qué es la fiabilidad? *Revista ABB*.
- León, A., & Martínez, J. (2019). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, 59-67.
- Ley del impuesto sobre la renta. (2004). *Decreto Ley No. 25 y sus Reformas*. Tegucigalpa: La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras.

- Ley general del ambiente. (1993). *Decreto No. 104 - 93*. Tegucigalpa: La Gaceta Diario Oficial de la República de Honduras .
- Leyva, C. (2016). *Tecnología para la evaluación del desempeño individual alineada al desempeño organizacional: aplicación en organizaciones turísticas de Holguín*. La Habana: Editorial Universitaria.
- López, D. (2019). *Tecnología de baterías*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 36-49.
- Marrufo, G., & Pacherez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593.
- Martins, J. (16 de noviembre de 2022). *Asana*. Recuperado el 21 de noviembre de 2022, de <https://asana.com/es/resources/efficiency-vs-effectiveness-whats-the-difference>
- Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 4-28.
- Mernies, B. (2014). Expectativas y decisiones empresariales: implicaciones macroeconómicas para Uruguay. *Redalyc: Investigación Económica*, LXXIII(No. 287), 61.88.
- Miranda, U., & Acosta, Z. (2009). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Naciones Unidas Derechos Humanos Procedimientos Especiales. (2018). *Debida diligencia de las empresas en materia de derechos humanos – prácticas emergentes, desafíos y perspectivas futuras*. Buenos Aires: Relatores Especiales, Expertos Independientes y Grupos de Trabajo.

- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: UTMACH.
- Nofal, N. (2017). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*.
- Organización Mundial del Comercio. (2019). *Examen de políticas comerciales*. Tegucigalpa: Organización Mundial del Comercio.
- Ortecho, F. (2018). *Las garantías como valor agregado para la empresa y el consumidor*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de San Andrés.
- Padilla, M. (2018). *Hacia una nueva definición de la cortesía*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3), 493-505.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3), 493-505.
- Quintero, N., Nelly, A., & Faría, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, 3(9), 33-51.
- Requena, M., & Serrano, G. (2017). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Reyes, D., & Sosa, G. (2021). *Clima laboral y desempeño docente del Centro Educativo Eva Bertot de Mazier, durante el año 2020, La Ceiba, Atlántida*. Tegucigalpa: Universidad Politécnica de Ingeniería.

- Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal de Perú del Distrito de San Martín de Porres, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Strenitzerová, M., & Gaña, J. (2018). Customer Satisfaction and Loyalty as a Part of Customer-Based Corporate Sustainability in the Sector of Mobile Communications Services. *Sustainability*, 10(5).
- Sum, M. (2017). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Sunción, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Taller Industrial Michel. (2020). *Taller Industrial Michel*. Recuperado el 1 de noviembre de 2022, de <https://taller-industrial-michel.negocio.site/>
- Tamay y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Limusa S.A. de C.V.
- Tamayo, G. (2016). *Diseños muestrales en la investigación*. Medellín.
- Valdés, M., Garza, R., Pérez, I., Gé, M., & Chávez, A. (2015). Una propuesta para la evaluación. *Ingeniería Industrial*, 48-57.
- Vega, L. (2018). *Definición de proveedor*. México: Secretaría de México.
- Weil, A. (2013). *Medición de la calidad de los servicios*. Universidad del CEMA.

Zegarra, M., & Ramos, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilos S.A.C del distrito del mercado de Lima*. Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas .

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada a los colaboradores del Taller Industrial Michel



Esta encuesta se ha realizado con la finalidad de proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel, por lo cual se agradece su participación y disponibilidad en el estudio.

Instrucciones: Conteste a cada pregunta según usted considere oportuno, basándose para ello en la siguiente escala:

Escala	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
	Desempeño laboral					
	Cultura organizacional					
1	¿Se considera un colaborador con competencias adecuadas para el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa?					
2	¿Los hábitos que tenga usted en sus actividades laborales pueden influir en su desempeño laboral?					
3	¿El clima organizacional de la empresa le permite cumplir con facilidad los objetivos trazados en esta?					
4	¿Sus compañeros de trabajo le brindan ayuda cuando usted la necesita?					
	Habilidad					
5	¿Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores?					
6	¿Desempeña sus actividades laborales de acuerdo a lo estipulado por sus superiores?					
7	¿Aporta soluciones a los problemas que se presentan en sus actividades laborales?					
8	¿Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas?					
9	¿Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar sus habilidades?					
10	¿La empresa le brinda procesos de capacitación para mejorar sus habilidades profesionales?					
11	¿Termina sus actividades laborales de manera oportuna?					

12	¿Cumple con todas las tareas que le asignan?					
13	¿Está dispuesto a aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado?					
Conocimiento						
14	¿Se considera un empleado con la disponibilidad de aprender nuevas cosas?					
15	¿Sus compañeros de trabajo están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos?					
16	¿Cumple con todos los procedimientos asignados a su área?					
17	¿Presenta iniciativas para mejorar los procedimientos de trabajo que desempeña?					
Personalidad						
18	¿Usted es cortés con sus compañeros de trabajo?					
19	¿Evita los conflictos dentro de su área de trabajo?					
20	¿Trata de integrarse al equipo de trabajo?					
21	¿Se identifica con los objetivos del equipo de trabajo?					
Expectativas						
22	¿Recibe recompensas o incentivos por sus logros en el área de trabajo?					
23	¿Las recompensas y estímulos brindados por sus jefes mejoran su desempeño de trabajo?					
24	¿Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza?					
25	¿Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que estas sean justas?					
Calidad del servicio						
Tangibilidad						
26	¿La empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece?					
27	¿La empresa brinda una buena presencia a sus empleados?					
28	¿La infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para brindar una atención de calidad?					
Fiabilidad						
29	¿La empresa se esmera por cumplir los compromisos eficientemente?					
30	¿La empresa resuelve los problemas de manera anticipada?					
31	¿La empresa se caracteriza por cumplir los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos?					
Diligencia						
32	¿Los colaboradores de la empresa están capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes?					
33	¿Los colaboradores de la empresa brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidos?					
34	¿Los colaboradores de la empresa transmiten confianza?					
Garantía						
35	¿Los colaboradores de la empresa están profesionalmente preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a los objetivos de los clientes?					
36	¿Los colaboradores de la empresa tienen una actitud amable?					
37	¿La empresa brinda atención individualizada y de calidad?					
Empatía						
38	¿Los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes?					
39	¿La empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar?					
40	¿La experiencia de la empresa permite conocer un alto porcentaje de necesidades de los clientes?					

Anexo 2. Encuesta aplicada a clientes



Esta encuesta se ha realizado con la finalidad de proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel, por lo cual se agradece su participación y disponibilidad en el estudio.

Instrucciones: Conteste a cada pregunta según usted considere oportuno, basándose para ello en la siguiente escala:

Escala	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
Desempeño laboral						
Conocimientos y habilidades						
1	¿Los colaboradores del Taller Industrial Michel demuestran las competencias adecuadas para el cumplimiento con lo que los clientes solicitan?					
2	¿Los colaboradores del Taller Industrial Michel demuestran tener un alto conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa?					
3	¿Cuándo usted tiene alguna duda sobre los servicios y productos ofrecidos por la empresa los colaboradores le brindan ayuda?					
4	¿El servicio al cliente ofrecido por el Taller Industrial Michel es adecuado?					
5	¿El Taller Industrial Michel demuestra interés por cubrir las necesidades de sus clientes?					
Comunicación						
6	¿Los empleados tienen una buena presentación y se comunican adecuadamente con los clientes?					
7	¿Tiene que esperar mucho tiempo para ser atendido cuando llega al Taller Industrial Michel?					
8	¿Las instalaciones del Taller Industrial Michel le brindan la posibilidad de comunicarse y observar el producto y servicios ofrecidos de una manera adecuada?					
9	¿La comunicación entre los clientes y los empleados del Taller Industrial Michel es adecuada?					

Calidad del servicio						
Atención al cliente						
10	¿Los servicios del Taller Industrial Michel no son elaborados con el profesionalismo y la calidad esperada?					
11	¿El comportamiento y atención de los colaboradores le parece adecuada como para recomendar a otras personas los servicios del Taller Industrial Michel?					
12	¿Los servicios que ha realizado en el Taller Industrial Michel han cumplido con todas las exigencias y expectativas suyas?					
13	¿Cuándo ha tenido algún problema con el producto o servicio realizado por el Taller Industrial Michel estos han sido accesibles y han solventado el mismo de forma eficiente?					
14	¿Considera que el personal del Taller Industrial Michel carece de conocimiento y experiencia en ciertas áreas?					
Tangibilidad						
15	¿La empresa posee material divulgativo, atractivo, relacionado con los servicios que ofrece?					
16	¿La infraestructura de la empresa cuenta con todo lo necesario para brindar una atención de calidad?					
17	¿Las promociones ofrecidas por la empresa lo incentivan a realizar compras dentro de la misma?					
Diligencia						
18	¿Los empleados del Taller Industrial Michel se muestran capacitados para brindar asesoramiento y orientación de calidad a los clientes?					
19	¿Los colaboradores de la empresa brindan a los clientes toda la información necesaria sobre los productos ofrecidos?					
20	¿Los colaboradores de la empresa transmiten confianza?					
Empatía						
21	¿Los horarios de la empresa se ajustan a las necesidades de los clientes?					
22	¿La empresa se encuentra siempre disponible para brindar un servicio a los clientes sin importar día, hora y lugar?					
23	Para usted ¿La empresa con su experiencia cumple todas las necesidades que usted tiene?					

Anexo 3. Entrevista aplicada a directivos



Esta entrevista se ha realizado con la finalidad de proponer un plan de mejora del desempeño laboral del capital humano por medio de la creación de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido en el Taller Industrial Michel, por lo cual se agradece su participación y disponibilidad en el estudio.

Instrucciones: Conteste a cada pregunta de manera amplia y con la mayor claridad posible.

1. Desde su perspectiva ¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del Taller Industrial Michel?
2. ¿Qué aspectos se deben mejorar para aumentar el desempeño de los colaboradores del Taller Industrial Michel?
3. ¿Cómo se llevan a cabo los procesos de capacitación y profesionalización del personal de la empresa?
4. ¿Qué debilidades se presentan en la calidad del servicio ofrecido por las empresas?
5. ¿De qué manera se fortalece la calidad del servicio ofrecido por las empresas?
6. ¿Qué estrategias deben aplicarse para mejorar el desempeño de los colaboradores y con ello fortalecer la calidad de los trabajos ofrecidos por la empresa?