

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**“NECESIDAD DE CAPACITACIÓN SOBRE ASPECTOS
SANITARIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PERSONAL
OPERATIVO DE LA PISCINA MUNICIPAL DE PUTINA,
ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO:
PERIODO 2011 Y 2013”**

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. ENRIQUE OMAR LAURA FIGUEROA

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PUNO - PERU

2013


"NECESIDAD DE CAPACITACIÓN SOBRE ASPECTOS SANITARIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA PISCINA MUNICIPAL DE PUTINA, ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO: PERIODO 2011 Y 2013"

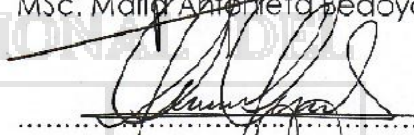
TESIS PRESENTADO POR:


Bach. ENRIQUE OMAR LAURA FIGUEROA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

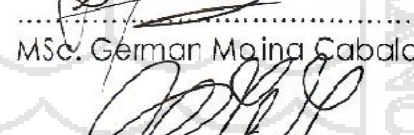
APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE : 
MSc. Maria Antonieta Bedoya Gonzales

PRIMER MIEMBRO : 
MSc. Paula Andrea Arhuanca Percca

SEGUNDO MIEMBRO: 
Lic. Adm. Carlos Choque Salcedo

DIRECTOR DE TESIS: 
MSc. German Maina Cabala

ASESOR DE TESIS : 
Lic. Adm. Rolando Rodriguez Huanani

PUNO - PERU
2013

TEMA : Calidad de servicio

LINEA : Administración de recursos humanos

DEDICATORIA

A mi madre, quien a mi temprana edad tuvo que también cumplir la función de padre, brindándome su eterno e incondicional apoyo.



AGRADECIMIENTO

Se torna muy necesario y oportuno agradecer a los docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, en lo particular a la Escuela Profesional de Administración, cuyas aulas me acogieron durante mi formación profesional, encontrando en ello momentos muy agradables, convirtiéndose en un sentimiento.

También quedo muy agradecido con mis familiares y amigos que fueron y son un apoyo moral de gran significado para mí.

Tengo que manifestar mi agradecimiento al presidente y miembros del jurado MSc. María Antonieta Bedoya Gonzales, MSc. Paula Arohuanca Percca y Lic. Adm. Carlos Choque Salcedo y de manera especial al MSc. German Molina Cabala, por su apoyo, paciencia y capacidad para guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

INDICE

RESUMÉN.....	5
INTRODUCCION.....	6

CAPITULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	10
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13

CAPITULO II**MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1 MARCO TEÓRICO.....	14
2.1.1 CALIDAD DEL SERVICIO.....	14
2.1.2 ATENCION AL CLIENTE.....	31
2.1.3 ASPECTOS SANITARIOS.....	46
2.1.4 CAPACITACION.....	54
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	70
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	72

CAPITULO III**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN (SAMPIERI).....	74
3.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	74
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	76
3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	76
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	76
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	79
3.7 RECOLLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	80

CAPITULO IV**CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN**

4.1 ASPECTOS GEOGRAFICOS.....	82
4.2 REFLEJO HISTÓRICO.....	85
4.3 ACTIVIDADES ECONOMICAS.....	86
4.4 PISCINA MUNICIPAL DE AGUAS TERMALES “JOSE SOLÓRZANO SALAS”.....	88

CAPITULO V**EXPOSICION Y ANALISIS DE RESULTADOS**

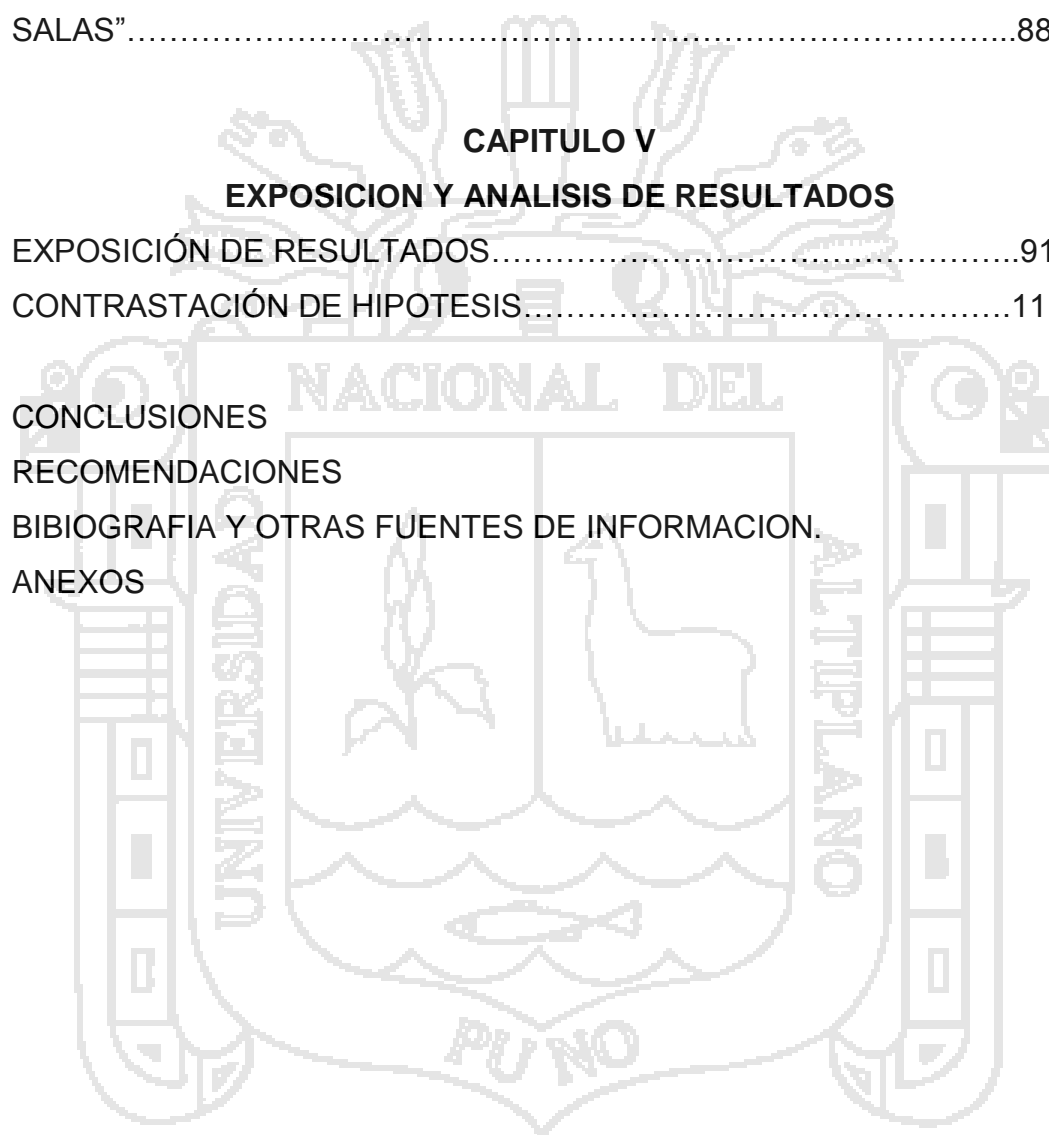
EXPOSICIÓN DE RESULTADOS.....	91
CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS.....	111

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBIOGRAFIA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACION.

ANEXOS



RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “NECESIDAD DE CAPACITACIÓN SOBRE ASPECTOS SANITARIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA PISCINA MUNICIPAL DE PUTINA, ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO: PERIODO 2011 Y 2013”, tiene como objetivo general: Evaluar la necesidad de capacitación sobre aspectos sanitarios y atención al cliente en el Personal Operativo, orientados a mejorar la Calidad de Servicio en la Piscina Municipal de Putina: Periodo 2011 y 2013. Los objetivos específicos son: Evaluar la capacitación al personal operativo sobre aspectos sanitarios a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina. Evaluar la capacitación al personal operativo sobre aspectos de atención al cliente a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina. La Metodología de la investigación sitúa al presente trabajo como un diseño no experimental. La población está constituida por los usuarios o clientes que asisten a la piscina municipal de putina. Para la recolección de datos, se utilizó instrumentos (cuestionario, escala de Likert) y observación directa. El análisis de los datos se realizó en forma descriptiva. Los resultados obtenidos a través de un cuestionario de preguntas, que estuvieron dirigidos al personal y clientes o usuarios de la piscina municipal, demuestran que el personal operativo no presenta una adecuada preparación referente a la operación, cuidado y vigilancia de una piscina, relacionados a los aspectos sanitarios y buenas prácticas de atención al cliente, manifestando la necesidad de ser capacitados y que es muy importante para ellos; con tener al personal bien preparado ayudara a mejorar la calidad de servicio que presta la piscina municipal de Putina.

INTRODUCCION

En la actualidad las necesidades de capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia, esto conllevara a brindar un producto o servicio de calidad.

Para la Piscina Municipal de Putina, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los trabajadores y sobre todo por tratarse de una Piscina cuya seguridad sanitaria es muy importante dado que se trata de vidas humanas que asisten a ellas, pudiendo adquirir algún tipo de enfermedades o accidentes, otro aspecto es brindar una buena atención a los clientes o usuarios. El mismo ayudara a mejorar la calidad de servicio que se ofrece, todo esto es para que los usuarios se queden muy satisfechos.

En el presente trabajo de investigación se aborda las necesidades de capacitación del personal operativo de la piscina municipal de putina, con el fin de contribuir con alternativas de solución y mejoramiento, en tal sentido los objetivos de investigación se orientan a evaluar la necesidad de capacitación sobre aspectos sanitarios y atención al cliente en el Personal Operativo, orientados a mejorar la Calidad de Servicio en la Piscina Municipal de Putina: Periodo 2011 y 2013.

El esquema de la investigación considera:

En el Capítulo I, el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación. Capítulo II, el marco teórico, conceptual e hipótesis de la investigación. Capítulo III, la metodología de la investigación. Capítulo IV, las características del área de investigación. Capítulo V, se exponen y analizan los resultados obtenidos y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Dentro de este capítulo tenemos el planteamiento el cual define la investigación titulada Necesidad de capacitación sobre aspectos sanitarios y atención al cliente en el personal operativo de la Piscina Municipal de Putina, orientados a mejorar la calidad de servicio: periodo 2011 y 2013, dando a conocer el surgimiento del problema general de investigación y problemas específicos, así también se presentan antecedentes que ayudan a la investigación, como referencia de estudios anteriores a esta investigación, observando las conclusiones a las que llegaron los investigadores y por último se tienen los objetivos de la investigación: el objetivo general y los objetivos específicos a los cuales llegara la presente investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector está en auge, se calcula que existen 289 millones de consumidores en el mundo de servicios relacionados con el uso terapéutico del agua. En España hay 1,1 millones de piscinas privadas para uso familiar, lo que supone el 7% del mercado mundial. Es la cuarta en la clasificación internacional y el segundo país europeo en número de piscinas por detrás de Francia. La piscina privada solo es una parte del sector, que ahora vira su mirada hacia otros usos del agua: el entretenimiento y el bienestar.

La recreación y la actividad deportiva a nivel nacional concerniente al uso de las Piscinas han tenido un comportamiento creciente. Razón por la cual, las autoridades competentes deben realizar constantes supervisiones e inspecciones preventivas, no solo en este periodo de vacaciones, donde se

registran altos índices de ingresos a las piscinas, sino durante todo el año, a fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios que simplemente buscan momentos agradables.

Con lo que respecta a la Región de Puno, no es ajeno a este crecimiento en cuanto al uso de piscinas, puesto que existen piscinas temperadas, piscinas de aguas termales, tales como Pojpoquilla, ubicado en las faldas del cerro Kolkeparque de Ayaviri, Aguas Termales de Loripongo ubicada en el distrito de Pichacani y finalmente la Piscina de Aguas Termales de Putina, objeto de estudio de la presente investigación. Motivando su concurrencia a estas instalaciones que están orientados a la recreación, práctica del deporte de natación y medicinal en caso de las piscinas de aguas termales, en donde se realizan competencias de natación a nivel regional, nacional e internacional; así mismo para el ingreso a las fuerzas Armadas.

La piscina municipal de Putina es considerada como turística, recreativa y medicinal. Este último es considerado como un aspecto de mayor importancia, debido a que tiempo atrás la población de Putina y personas de otros lugares conocedores de la existencia de estas aguas termales, asistían con el propósito de curarse de males tales como óseos, reumatismo, artritis, entre otros; gracias a sus propiedades curativas, y por otro lado también se realizaban actividades deportivas para competencias de natación. Con respecto a sus propiedades curativas de la piscina, fue reconocido por Especialistas de la medicina, tomando como forma de terapia para sus pacientes. Y ese fue el perfil de las personas hasta hace poco tiempo atrás, porque hoy en día ese perfil, valga la redundancia, fue cambiando hacia fines de limpieza corporal, recreativos, deportivos y demás usos, mostrando evidentemente un incremento en la afluencia de visitantes(bañistas), que por tratarse de personas, estas están expuestos a adquirir algún tipo de infecciones o enfermedades.

Se ha observado que la piscina municipal de putina no se encuentra preparado hablemos de la infraestructura en términos de construcción y

mantenimiento y también en relación al nivel de seguridad sanitaria, adecuados y necesarios para este tipo de servicio, por otro lado encontramos al personal que trabaja, evidenciando en ellos una carencia de conocimientos técnicos sobre la operación, cuidado y vigilancia en lo que respecta a piscinas, de una correcta atención a los usuarios que acuden a las instalaciones de la piscina.

Lo que obliga a las autoridades de turno de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina y los funcionarios encargados de velar por el funcionamiento de la Piscina Municipal, a brindar un servicio de calidad a los usuario o clientes que visitan la Piscina; en temas de sanidad a fin de asegurar la salud de los visitantes, que no podría realizarse por si solo, sino a través de personas que son el personal operativo, los que necesitan adquirir nuevos conocimientos relacionados a seguridad sanitaria, primeros auxilios y atención al usuario; entre otros temas relacionados al servicio que se brinda, el mismo que deberá ser a través de una adecuada y dirigida capacitación.

PROBLEMA GENERAL

¿Cómo son las necesidades de capacitación sobre aspectos sanitarios y de atención al cliente, en el Personal Operativo, orientado a mejorar la calidad de Servicio en la Piscina Municipal de Putina: periodo 2011 y 2013?

PROBLEMAS ESPECIFICOS

1. ¿Cómo es la capacitación al personal operativo sobre aspectos Sanitarios e fin de mejorar la calidad de Servicio de la Piscina Municipal de Putina?
2. ¿Cómo es la capacitación al personal operativo sobre aspectos de atención al cliente, a fin de mejorar la calidad de Servicio de la Piscina Municipal de Putina?

1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Respecto a la presente investigación, se han encontrado antecedentes que tienen que ver con el trabajo de investigación que se desarrolla como son:

- A. MARIN TORRES, Isabel: en su tesis “El perfil del Técnico Deportivo basado en la satisfacción de los usuarios. “ Realizado en dos piscinas municipales (piscina norte y piscina sur) en la Isla Gran Canaria. En lo que al grado de satisfacción con el servicio se refiere; podemos concluir lo siguiente: Lo más importante para que los usuarios puedan sentirse bien en una piscina municipal es, con diferencia, la presencia de un buen profesional de las actividades acuáticas. Por lo tanto, el monitor se posiciona en primer lugar en el grado de satisfacción de los clientes en edad avanzada. Al respecto, la evaluación del monitor durante el desarrollo de las sesiones acuáticas, está valorada en cada uno de los seis aspectos bajo la categoría de “bien”. Los aspectos valorados fueron: los conocimientos técnicos, la forma de explicar los ejercicios, la imagen, el conocimiento sobre lo que el alumno necesita, el grado de comprensión y el grado de simpatía y amabilidad.

En donde se destaca la importancia de la satisfacción del cliente para que los usuarios puedan sentirse bien y seguir concurriendo a esta piscina.

- B. POZO RUELAS, Jessica Teresa: En su Tesis “Análisis de la calidad de servicio al cliente y su incidencia en los recursos directamente recaudados del terminal terrestre de puno periodo 2003” en la cual señala que, en el Terminal terrestre no se brinda un buen servicio en un 60% y esto determina que debe de implementarse un serie de mejoras. Así como también concluye que los usuarios finales no están conformes con los servicio que brinda el terminal terrestre de puno. Y que la calidad de servicios que se brinda en la tasa de embarque dentro del terminal

terrestre de puno oscila en un 68%, el cual se encuentra entre el intervalo de regular a malo, el mismo que representa a muchas personal que no están de acuerdo con el servicio que se brinda. (2004:116).

Aspecto que muestra la importancia de implementar una serie de mejoras en lo que se refiere al servicio cliente de manera adecuada.

C. GIL SUCASAIRE, Federico David: En su Tesis “ Análisis de la calidad de servicios y su influencia en la rentabilidad empresarial de los restaurantes turísticos de tres tenedores de la ciudad de puno-2003” en cual señala, que la calidad de servicios que ofrecen las empresas de restaurantes turísticos de tres tenedores en buena, alcanzando en promedio de 68.67% de satisfacción del cliente, el mismo se sustenta en un aceptable nivel de servicio y atención al cliente y en la buena calidad del producto. Lo cual considera factores determinantes e importantes de la calidad de servicios; esto ha sido significativo sobre la rentabilidad empresarial que en promedio ha alcanzado un 16.46%, el cual se considera regular, debido a una buena política de compras. Sin embargo existe inadecuado control de gastos administrativos y ventas, estando en posibilidades de lograr una mejor rentabilidad si se optimizan el control de sus gastos, lo que haría mas atractivo la gestión económica de este sector de restaurantes. (2005:113-114).

En la cual detalla la significancia de mantener aceptable el nivel de servicio y atención al cliente y la buena calidad del producto, factores determinantes e importantes de la calidad de servicio.

D. IDME FLORES, Hilda: en su tesis “relación entre el servicio al cliente y la afluencia de clientes en la piscina VANGALY 2007” en el cual señala, El número total de personas que afluyeron durante el año 2007 a la piscina VANGALY fueron 29597, Siendo el mes de Noviembre, el mes en que asistieron más, que representa el 14.5%, la afluencia mensual por

género se observa que la mayor cantidad de afluencia acerca de ambos géneros esta representado por los varones, representado por 83.8% en relación a las mujeres que representan un 16.2% del total, además la mayor cantidad de afluencia acerca de ambas clasificaciones de edades esta representado por los niños o escolares, representado por 90.6% en relación a los adultos que representan un 9.4% del total. Es el día domingo, cuando existe mayor afluencia de clientes lo que está representado por un 39.2%, caso contrario que sucede con el día lunes lo que está representado por un 8.9% del total de la semana. Además que el incremento progresivo en el cumplimiento del reglamento de piscinas, las mejoras en el servicio, la satisfacción en el servicio al cliente contrarrestada por las decisiones de incremento progresivo en el precio de la tarifa hicieron posible un incremento del 66.7% en afluencia de clientes a diferencia del año 2006.

Se puede mejorar el servicio al cliente, tomando en cuenta los lineamientos a mejorar el servicio al cliente para lograr el éxito de una empresa mediante la buena atención, servicio de calidad y una adecuada administración de las relaciones con el cliente en la Piscina VANGALY y que de esta manera se pueda llegar al ideal de lograr brindar un encantamiento en el servicio al cliente lo que conllevara a la lealtad de los clientes, teniendo presente las mejoras realizadas en el servicio al cliente.

La afluencia a la Piscina, tendrá un comportamiento creciente, si la administración toma decisiones acertadas, como brindar un servicio de calidad y las buenas prácticas de atención al cliente y sin olvidar de las mejoras en temas de infraestructura que sean necesarios.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL.

Evaluar la necesidad de capacitación sobre aspectos sanitarios y atención al cliente en el Personal Operativo, orientados a mejorar la Calidad de Servicio en la Piscina Municipal de Putina: Periodo 2011 y 2013.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Evaluar la capacitación al personal operativo sobre aspectos sanitarios a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina.
2. Evaluar la capacitación al personal operativo sobre aspectos de atención al cliente a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina.
3. Proponer un plan de capacitación para el personal operativo de la piscina municipal de putina, a fin de brindar conocimientos técnicos sobre el manejo y cuidado de aspectos sanitarios y también la buenas prácticas de atención al cliente.

CAPITULO II

MARCO TEORICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se procede a sustentar la presente investigación mediante el marco teórico, bajo los criterios de diversos autores como, EVANS, James R. y LINDSAY, William M, Christopher LOVELOCK, Sabino AYALA VILLEGAS, R. Wayne Mondy y Robert M. Noe, entre otros, detallando los temas relacionados a los objetivos trazados en la investigación, los cuales son las necesidades de capacitación al personal, atención al cliente, aspectos sanitarios y calidad de servicio. Además del marco conceptual que detalla los significados de las diferentes palabras que podrán aclarar de alguna forma la investigación. Por último se tiene a la hipótesis de la investigación en donde se operacionaliza las variables de la investigación que surgieron a partir de la hipótesis general y específica.

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 CALIDAD DEL SERVICIO.

2.1.1.1 CALIDAD.

Conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, en este sentido Juran, (1990) concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”.

Deming, (1989) propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente.

Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Tomás José Fontalvo Herrera y Juan Carlos Vergara Schmalbach, 2010 Segunda Edición

2.1.1.1.1 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD.

La calidad se establece por 13 principios:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez:
- Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente)
- Buscar soluciones y no estar justificando errores
- Ser optimista.
- Tener buen trato con los demás.
- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- Ser puntual.
- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipos de trabajo.
- Ser responsable y generar confianza en los demás.
- Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

McGraw HILL, Servicio al Cliente, 4 tomos

2.1.1.1.2 BENEFICIOS QUE TRAE LA CALIDAD.

El pensar y luego implantar calidad, conlleva múltiples beneficios:

- Guía clara y sencilla para obtener un desempeño de calidad
- Evaluar y orientar el desempeño, a través de estándares gerenciales
- Un programa de capacitación para Gerentes, Directores y jefes de unidad
- Implantar una misma cultura, congruente en todas las áreas

- Lograr elevar la calidad del trabajo, por la motivación, el compromiso y la asesoría otorgada en forma preventiva, con un cambio inmediato de actitudes
- No interfiere con las normas, procedimientos o sistemas en vigor
- Instruye como planear, realizar y dar seguimiento a las funciones de la gerencia
- Genera motivación y reto, bajo un ambiente de reconocimiento
- Desarrolla un clima organizacional san, competitivo y satisfactorio.

PHILIPS B. CROSBY (2000: 43)

2.1.1.1.3 PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD.

Es una secuencia de pasos concatenados a fin de manejar una adecuada administración de la calidad.

B. Planificación de la calidad

Es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

- Determinar quiénes son los clientes
- Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

C. Control de calidad

El control actúa en el mismo lugar donde trabaja la fuerza operativa, su objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima efectividad.

- Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- Comparar el comportamiento real con los objetivos de la calidad
- Actuar sobre las diferencias.

D. Mejora de la calidad.

Este proceso es una acción premeditada y determinada por los niveles altos de la dirección al introducir un nuevo proceso gerencial en un sistema:

- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente
- Identificar las necesidades concretas para mejorar (los proyectos de mejora)
- Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin
- Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos.
 - a) Diagnostiquen las causas
 - b) Fomenten el establecimiento de un remedio
 - c) Establezcan los controles para mantener los beneficios.

Identificar quienes son los usuarios de la Piscina Municipal (su procedencia, sus edades y género), así mismo identificar claramente las características del servicio, sobre todo de las bondades del elemento fundamental que es el Agua de origen volcánico el mismo que tiene propiedades curativas; y demás planes para la administración de la calidad. El que tendrán que ser puestos a su conocimiento del personal operativo de la piscina municipal, sobre lo que se tiene planeado desarrollar. En este proceso el administrador de la piscina municipal y/o funcionarios de la municipalidad directamente responsables sobre el funcionamiento de la piscina municipal realizaran el control de los planes.

2.1.1.2 SERVICIOS.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. En economía y en marketing (mercadotecnia) un

servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente.

El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza, claro que una sonrisa nunca está de más. Los servicios deben combinar de manera apropiada aspectos tangibles e intangibles de los servicios, ya que deben ayudar a realizar los sueños y las fantasías de los consumidores para satisfacer sus deseos ocultos y explícitos.

Al revés de los productos, los servicios son pocos o nada materiales, solo existen como experiencias vividas, en la mayoría de los casos el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. Por lo tanto los servicios forman parte de nuestra vida diaria desde la existencia del hombre en su nacimiento y hasta su muerte.

En otras palabras podemos definir que el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. El servicio tiene las siguientes características; intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad, carácter perecedero, ausencia de prioridad.

Actividad que una persona, institución o empresa realiza, con fines de lucro o no, para satisfacer las necesidades de la gente, ya sea de dinero (bancos), conocimientos (información, escuelas), seguridad (seguros y fianzas, protección policíaca), en la salud (clínicas y hospitales).

inegi.gob.mx/glosario/s.aspx

McGraw HILL, Servicio al Cliente, 4 tomos

Pronto le quedara claro que los servicios cubren una amplia gama de actividades diferentes y a menudo muy complejas. El termino servicio originalmente estaba asociado con el trabajo que los sirvientes hacían para sus amos. Con el tiempo surgió una asociación más amplia, incluida en la definición del diccionario, el cual dice que un servicio es el acto de servir,

ayudar o beneficiar; conducta que busca el bienestar o ventaja de otro. Las primeras definiciones que se hicieron en el marketing, comparaban los servicios con los bienes, John Rathmell los definió, en términos generales, como “actos, obras, ejecuciones o esfuerzos”, y planteo que tenían distintas características que los bienes, los cuales definió como “artículos, aparatos, materiales, objetos o cosas”.

Sin embargo, nosotros creemos que es necesario definir a los servicios por sus propios méritos, y no por su relación con los bienes. Una definición breve y concisa es: “Algo que puede comprarse y venderse, pero que no puede dejarse caer sobre tu pie”, puede ser divertida y fácil de recordar, pero por desgracia no es especialmente útil como guía para la estrategia de marketing. En su lugar, ofrecemos la definición detallada: Los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables.

A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicio esperan obtener valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas; sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados.

Obsérvese que definimos a los servicios como actividades económicas entre dos partes, lo que implica un intercambio de valor entre el comprador y vendedor en el mercado. Describimos los servicios como desempeños que generalmente se basan en el tiempo. Hacemos énfasis en que los compradores adquieren servicios porque buscan resultados deseados. De hecho, muchas empresas comercializan sus servicios de forma explícita como “soluciones” a posibles necesidades de los clientes. Por último, nuestra definición destaca que, mientras que los clientes esperan obtener valor de las compras de servicios a cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, este valor proviene del acceso a una variedad de elementos que crean valor

y no de la transferencia de la propiedad. (Las refacciones que se instalan durante las reparaciones, y los alimentos y bebidas preparados por restaurantes son solo una de las pocas excepciones, pero el valor que agregan esos artículos suele ser menor que el de los elementos de servicio que los acompañan).

CHRISTOPHER LOVOLOCK/JOCHEN WIRTZ (2009:14)

2.1.1.2.1 PROPIEDADES DE LOS SERVICIOS.

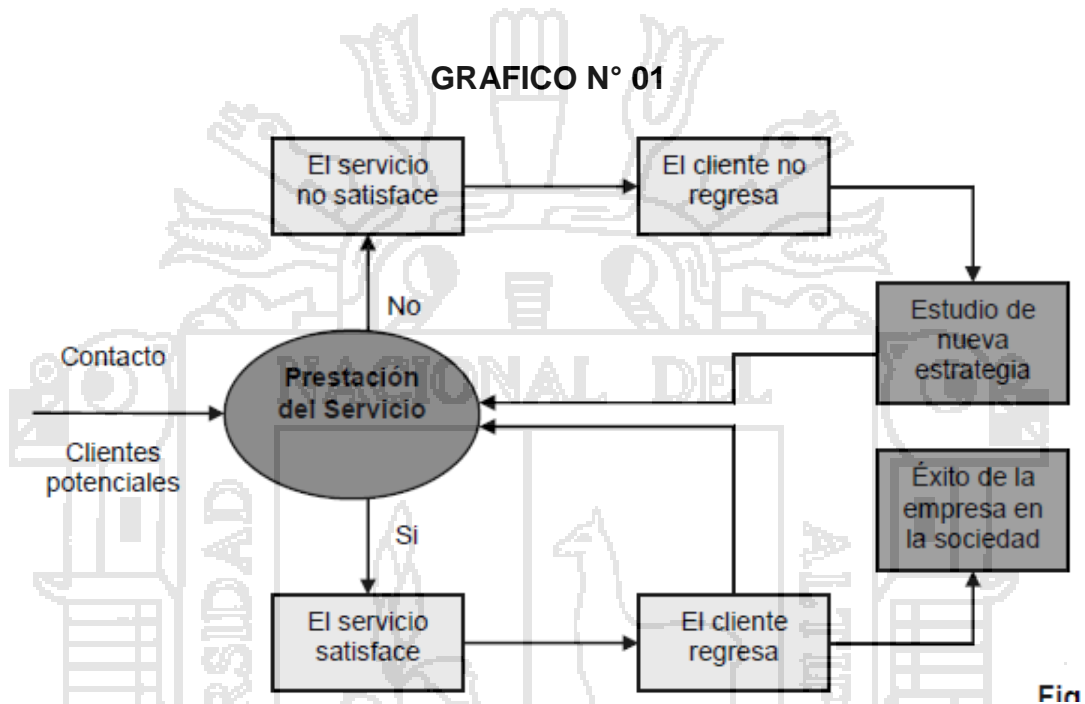
Cuando se analizan procesos de servicios encontramos que éstos presentan una serie de características y propiedades entre las cuales podríamos mencionar:

- Los servicios, como mencionamos anteriormente, son intangibles.
- Los servicios se prestan por única vez.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- La calidad en el servicio: cómo lograr la satisfacción del cliente
- En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
- La prestación del servicio se caracteriza por transacciones directas.
- En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- La prestación del servicio se caracteriza porque en ella se realizan muchas transacciones.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.

- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente.

En el siguiente gráfico se presentan de forma concreta algunas variables que intervienen en la prestación del servicio.

GRAFICO N° 01



Fuente: LEONARD L. BERRY (1989)

2.1.1.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

La mayoría de los observadores están de acuerdo en que los servicios tienen las cuatro características siguientes.

- intangibilidad. Los servicios son intangibles. Al contrario que los artículos, no se les puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en si mismas.
- Heterogeneidad. Los servicios varían. Al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos, los servicios son difíciles de generalizar. Incluso los cajeros más corteses y competentes

pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.

- C. inseparabilidad de producción y consumo. Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.
- D. caducidad. La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Estas características, especialmente las tres primeras plantean unos desafíos de calidad únicos en los servicios. La invisibilidad de los servicios impone una carga especial sobre lo que si es tangible asociado a ellos, por ejemplo, facilidades de servicio o la apariencia del personal del servicio para comunicar el apropiado mensaje de calidad. La intensidad de trabajo en la mayoría de los servicios hace de la persecución de un servicio excelente una aventura continua incluso en las compañías mejor dirigidas. La inseparabilidad de la producción y el consumo del servicio significa que el cliente visita a menudo la *fábrica de servicio* y experimenta de primera mano lo bueno, lo malo y lo feo que puede haber presente en esta ambiente. En una fábrica de artículos, los trabajadores de producción pueden tener una mala actitud, dificultades de lenguaje u olores corporales, y los clientes nunca lo sabrán. En una fábrica de servicio un avión, un hospital las malas actitudes, las dificultades de lenguaje y los olores corporales de los trabajadores son parte de la experiencia del cliente.

LEONARD L. BERRY (1989)

2.1.1.2.3 PERSPECTIVAS DE SERVICIO.

- a. *Existe un mercado para el arrendamiento de bienes duraderos en lugar de su venta.*
- b. *El alquiler de porciones de un lugar físico más grande puede conformar la base de los servicios.*

- c. Los clientes necesitan participar de forma más estrecha con los proveedores de servicios.
- d. El tiempo tiene un papel fundamental en la mayoría de los servicios.
- e. Los criterios de elección de los clientes pueden ser diferentes en el alquiler y las compras definitivas.
- f. Los servicios ofrecen oportunidades de compartir recursos.

CUADRO “A”

Cuatro categorías generales de los servicios

	¿Quién o cual es el receptor directo del servicio?	
¿Cuál es la naturaleza de la acción de servicio?	Personas	Poseiones
Acciones Tangibles	<p>Proceso hacia las personas (servicios dirigidos al cuerpo de las personas):</p> <p>Transporte de pasajeros Cuidado de la salud Hospedaje Salones de belleza Terapia física Gimnasios Restaurantes /bares Peluquerías Servicios funerarios</p>	<p>Proceso hacia las posesiones (servicios dirigidos a posesiones físicas):</p> <p>Transporte de carga Reparación y mantenimiento Almacenaje en bodegas Servicios de limpieza de oficinas Distribución al detalle Lavandería y lavado en seco Recarga de combustible Diseño y mantenimiento de jardinería</p>
Acciones intangibles	<p>Proceso de estímulo mental (servicios dirigidos a la mente de las personas):</p> <p>Publicidad/relaciones publicas Artes y entretenimiento Transmisiones por radio y televisión por cable Consultoría en dirección de empresas Educación Servicios de información Conciertos musicales Psicoterapia Religión</p>	<p>Proceso de información (servicios dirigidos a bienes intangibles):</p> <p>Contabilidad Servicios bancarios Procesamiento de datos Transmisión de datos Seguros Servicios legales Programación Investigación Inversión en valores Consultoría de software</p>

CHRISTOPHER LOVOLOCK/JOCHEN WIRTZ (2009:14)

2.1.1.2.4 DISEÑO DEL ENTORNO DE SERVICIO.

Los entornos de servicio, también llamados panoramas de servicio, se relacionan con el estilo, la apariencia del ambiente físico y otros elementos que experimentan los clientes en los sitios donde se entregan los servicios. El diseño del entorno de servicio es un arte que puede requerir de mucho tiempo y esfuerzo, y que a veces resulta costoso. Una vez que se diseñan y se construyen no es fácil modificarlos. Veamos por qué muchas empresas hacen un gran esfuerzo por diseñar el ambiente en el que interactuarán sus clientes y su personal de servicio.

Configuración de las experiencias del comportamiento de los clientes.

En las organizaciones que prestan servicios de alto contacto, el diseño del entorno físico y de la forma en que el personal de contacto realiza las tareas, tiene un papel vital en la creación de una identidad corporativa específica y en el modelamiento de las experiencias de los clientes. Este entorno y la atmosfera que lo acompañan afectan el comportamiento del comprador de tres maneras importantes.

- a) Como medio que crea mensajes, con el uso de símbolos para comunicar al público meta la naturaleza y calidad distintivas de la experiencia de servicio.
- b) Como medio que llama la atención, para lograr que el entorno sobresalga del de los establecimientos de la competencia y para atraer a los clientes de los segmentos meta.
- c) Como medio que crea afecto, utilizando colores, texturas, sonidos, aromas y diseños espaciales para mejorar la experiencia de servicio deseada o para aumentar el gusto por ciertos bienes, servicios y experiencias.

CHRISTOPHER LOVOLOCK/JOCHEN WIRTZ (2009:14)

2.1.1.3 CALIDAD DEL SERVICIO

Hoy día oímos con frecuencia que algunas entidades desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente. Llamado comúnmente excelencia en el servicio, servicio fabuloso o, simplemente, buen servicio.

La calidad en el servicio difiere de la calidad en los productos en los siguientes aspectos:

Cuando hablamos de servicio no podemos pretender la comprobación de su calidad a través de un departamento de seguro de calidad, ya que la mayoría de las veces el cliente sólo tiene oportunidad de evaluar o valorar el servicio hasta que ya se está desarrollando. Un plan de supervisión para mejorar la calidad en el servicio sólo ocasionaría más lentitud de respuesta con el cliente y no evitaría siquiera, una cuarta parte de los problemas que se suscitan.

En el caso del servicio no se pueden igualar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y por ende sus necesidades de servicio también lo son aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio.

Es por esta supuesta subjetividad del servicio que hemos detectado que no se pueden dictar recetas o procedimientos rígidos para mantener satisfechos a los clientes.

La calidad en el servicio no es una estrategia aplicable únicamente en las empresas del sector servicios. Las empresas manufactureras y comerciales desarrollan una buena cantidad de actividades de servicio, como ventas (mediante representantes o en mostrador, centros telefónicos, etc.), distribución, cobranza, devoluciones o reclamaciones e incluso, asesoría técnica.

McGraw HILL, Servicio al Cliente, 4 tomos

2.1.1.3.1 QUE ES LA CALIDAD DE SERVICIO.

Solo el cliente puede apreciar la calidad de servicio, porque la calidad como la belleza, está en el ojo del observador. Como Tom Peters señala: “el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa o no la paga, por una razón o serie de razones que el o ella determinan. Punto. No hay debate. No hay discusión”.

Un servicio de calidad no es “ajustarse a las especificaciones”, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente.

Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo diestramente que se realicen, no están dando un servicio de calidad.

Calidad de servicio es tanto realidad como percepción, la química de lo que realmente tiene lugar en el encuentro del servicio, y como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. “expectativas” es una palabra engañosa. Puede significar lo que los clientes “creen” que ocurrirá en una situación de servicio, o puede significar lo que los clientes “desean” en una situación de servicio. Usamos el término en el sentido de “deseos”. Son los deseos de los clientes sobre el servicio lo que da forma a sus percepciones de la calidad de servicio de una institución. Las instituciones financieras logran una fuerte reputación en cuanto a calidad de servicio cuando cumplen o exceden constantemente los deseos del cliente sobre el servicio.

¿Y que es lo que desean los clientes de servicios? Berry, Parasuraman y Zeithaml han investigado este asunto en estudios con la banca al detalle, tarjetas de crédito bancarias, reparación de productos y clientes de llamadas telefónicas a larga distancia. Por medio de esta investigación han sido capaces de identificar cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio: los tangibles, la fiabilidad, la responsabilidad, la seguridad y la empatía. Ahora echaremos un vistazo a cada uno de estas **dimensiones del funcionamiento del servicio**.

- **Tangibles**

Los tangibles son la parte “visible” de la oferta de servicio, instalaciones, equipos y apariencia del personal de contacto, que da la indicación de la naturaleza del servicio mismo. Ya que los servicios son realizaciones más que objetos, es difícil para los clientes comprenderlos mentalmente

e imposible cogerlos físicamente. Por ello, los clientes tienden a buscar las cosas tangibles asociadas al servicio que les ayuden a juzgar el servicio.

Un ejecutivo de líneas aéreas se expresa de este modo: “Mire, si los pasajeros notan una mancha de café en su bandeja cuando entran en el avión, casi automáticamente pensarán que eso significa que no se hace el mantenimiento del motor correctamente”. El propietario de un balneario de belleza y salud árabe: “Es importante que el personal y yo ofrezcamos aspecto de estar en forma, sanos, bien cuidados y atractivos, pero no exageradamente atractivos, porque es el aspecto que nuestros clientes esperan tener tras nuestros tratamientos. ¿Iría usted a un centro de belleza y salud con especialistas en belleza sucios e instructores de adelgazamiento gordos?”.

Las cosas tangibles influyen en la percepción de la calidad de servicio de dos maneras. En primer lugar, dan una idea de la naturaleza y de la calidad del servicio mismo. El suelo brillante del Friendly Bank y el equipo reluciente del Nacional Bank de Dtroit manifiestan una cosa, y un emplazamiento de cajero automático sucio manifiesta otra. En segundo lugar, las cosas tangibles pueden afectar la percepción de la calidad de servicio directamente. Es simplemente más agradable comer y trabajar sobre una bandeja de avión limpia que sobre una con manchas.

- **Fiabilidad**

La fiabilidad implica la realización del servicio prometido con formalidad y exactitud. En efecto, ¡la fiabilidad implica mantener la promesa de servicio!

Muchas de las organizaciones destacadas por un servicio excelente han creado su reputación basándose en la fiabilidad. El federal Express gana sus primas por la entrega de correo durante la noche manteniendo su promesa de llevar paquetes a su destino a la mañana siguiente un porcentaje de veces extremadamente alto. Los clientes de McDonalds encuentran continuamente la misma calidad de producto en Tuscaloosa

que en DesMoines. Y a excepción de los cambios dictados por preferencias culturales, los clientes de McDonalds también encontrarán la misma calidad de productos en Estocolmo o Paris.

- **Responsabilidad.**

Responsabilidad es estar listo para servir: es el deseo de servir a los clientes pronto y eficazmente. Las instituciones financieras cuyos clientes no pueden comunicarse con ellas por tener las líneas ocupadas o que tienen largas colas en sus sucursales como resultado de no tener las suficientes cajas con personal, tienen pocas posibilidades de ser percibidas como responsables.

- **Seguridad.**

La seguridad se refiere a la competencia y cortesía del personal de servicio que infunde confianza en el cliente. Cuando los clientes tratan con personal de servicio que son agradables como entendidos, sienten la “tranquilidad” de estar negociando con la compañía apropiada. La cortesía sin competencia, o la competencia sin cortesía, no tienen el impacto positivo sobre el cliente que puede tener la combinación de estas características. Encontrar estos atributos de funcionamiento en el mismo proveedor de servicios no es fácil, como atestiguará cualquier cliente de servicio.

- **Empatía.**

La empatía va más allá de la cortesía profesional. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía es un servicio esmerado, individualizado, que satisfaga necesidades. *LEONARD L. BERRY (1989)*

2.1.1.3.2 PERSPECTIVAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.

El término calidad tiene diferentes significados para las personas, dependiendo del contexto. David Garvin identifica cinco perspectivas sobre la calidad.

- a. La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida. Sin embargo, desde un punto de vista práctico, no es muy útil sugerir que los gerentes o los clientes distinguirán la calidad cuando la vean.
- b. El método basado en el producto considera la calidad como una variable precisa y medible; plantea que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en la cantidad de un ingrediente o atributo que posee el producto. Debido a que esta perspectiva es totalmente objetiva, no toma en cuenta las discrepancias en los gustos, necesidades y preferencias de los clientes individuales (o incluso de segmentos completos de mercado)
- c. Las definiciones basadas en el usuario parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones equiparan la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva subjetiva y orientada hacia de demanda reconoce que los distintos clientes tienen deseos y necesidades diferentes.
- d. El método basado en la manufactura se fundamenta en la oferta y se relaciona principalmente con las prácticas de ingeniería y manufactura. (En los servicios, diríamos que la calidad está impulsada por las operaciones). El método se enfoca en el cumplimiento de especificaciones desarrolladas internamente, las cuales a menudo son impulsadas por metas de productividad y de contención de costos.
- e. Las definiciones basadas en el valor abordan la calidad en términos de valor y precio. La calidad se define como “excelencia costeable” al considerar el intercambio entre el desempeño (o cumplimiento) y el precio.

2.1.1.3.3 COMPONENTES DE LA CALIDAD BASADOS EN EL SERVICIO.

Los investigadores argumentan que la naturaleza de los servicio exige un método distintivo para definir y medir su calidad. La naturaleza intangible y multifacético de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del mismo comparado con la de un bien. Debido a que con frecuencia los consumidores participan en la producción de un servicio, es necesario hacer una distinción entre el proceso de prestación de este (lo que Christian Gronroos llama calidad funcional) y la salida real (o resultado) del servicio, lo que el autor denomina calidad técnica. Gronroos y otros investigadores también sugieren que la calidad percibida de un servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los clientes comparan sus percepciones de la prestación del servicio y su resultado, con sus expectativas.

Por medio de investigaciones con grupos de enfoque, Valarie Zeithaml, Leonard Berry y A. Parasuraman identificaron 10 criterios que utilizan los consumidores para evaluar la calidad de un servicio. En una investigación posterior encontraron una correlación muy alta entra algunas de esas variables, por lo que las conjuntaron en cinco dimensiones generales:

- Tangibles (apariciencia de los elementos físicos).
- Confiabilidad (fiable, desempeño preciso).
- Respuesta (prontitud y utilidad).
- Certidumbre (pericia, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Empatía (fácil acceso, buena comunicación y comprensión del cliente)

CHRISTOPHER LOVOLOCK/JOCHEN WIRTZ (2009)

2.1.2 ATENCION AL CLIENTE

2.1.2.1 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

Una de las formas principales para que la empresa se pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

Muchas empresas de servicios han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicios de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios.

Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuanto a la calidad de servicios. Por desgracia, la calidad de los servicios es más difícil definir y juzgar en comparación a la calidad en los productos.

Como podemos observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no sólo nos jugamos la venta hecha, sino que la imagen y la confianza que depositó ese cliente en nuestro producto y/o servicio; por consiguiente, un cliente insatisfecho representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la empresa. (KELO TOSO, *Primera edición 2003, "Atención al Cliente" Colección Business*).

2.1.2.2 QUÉ ES CALIDAD EN EL SERVICIO

Como resultado de investigaciones, tanto bibliográficas y de mercado, hemos podido entender que todos los clientes evaluamos el servicio que recibimos a través de:

- Elementos tangibles: Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.) Una

evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

Podemos decir que los clientes del ramo industrial que con sólo visitar la planta manufacturera o conociendo su sistema de cómputo, se deciden a realizar su primer pedido. Ni qué decir de las empresas del sector comercio: Una exhibición adecuada de los productos que comercializa influye en un cliente potencia.

De la misma forma, si su empresa es del sector de servicios, también logrará un beneficio con el buen uso de los elementos tangibles, como es el caso de los nuevos talleres automotrices (franquiciados), que revoluciona nuestra costumbre de ver talleres para autos con demasiada grasa y muy descuidados: asesores e instalaciones limpias invitan a más de un cliente, día con día, a experimentar con dicha organización.

Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con nosotros, pero no lograrán convencer al cliente de que vuelva a comprar.

- Cumplimiento de promesa: Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Es decir, que si usted prometió entregar un pedido de 30 toneladas de materia prima a su cliente industrial el viernes de las 8 de la mañana, deberá cumplir con esas dos variables. Entregar a las 8 de la mañana 20 toneladas es incumplimiento, lo mismo que entregar las 30 toneladas el sábado.

Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio.

- El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que orilla a un cliente a volver a comprar en nuestra organización.
- La actitud de servicio: Con mucha frecuencia los clientes perciben la falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Siendo este el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización.
- Competencia del personal: El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación.

Muchos clientes saben bien lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta aunque sean acertadas si no perciben, de quien los atiende es lo suficientemente competente.

Por lo que podemos deducir que la calidad en el servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra, para ello hay varias razones, en todos los campos, la competencia es cada vez mayor y atrae al cliente mediante una diversidad cada vez mayor de servicios.

Se ha pasado del consumidor voraz de los años sesenta a un gourmet más selectivo y mejor informado, a lo que han contribuido las recientes dificultades económicas y un relativo estancamiento del poder de compra,

por lo que no es de sorprender que la empresa triunfadora sea la que ofrezca el mejor servicio.

Los clientes acogen una actitud con respecto a la calidad del servicio cambiando a medida que va conociendo el producto y mejorando su nivel de vida, de tal forma que al principio suele contentarse con el producto base, sin servicios y por lo tanto más barato.

Poco a poco sus exigencias en cuanto a la calidad aumentan para terminar deseando lo mejor, el no haber comprendido este hecho ha llevado al fracaso a muchas empresas.

El cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor, porque asocia su acto de comprar con lo que recibe en su casa o descubre en sus desplazamientos.

Las empresas para ser competitivas deben adoptar criterios de calidad adaptados a sus mercados y seguir de cerca lo que se hace en otros lugares.

En ocasiones la superioridad de un servicio nuevo resulta tan evidente para un cliente potencial como para su creador, por lo que la innovación tiene que afrontar una resistencia al cambio.

La calidad es pues, primordial en la comunicación de las ventajas comparativas del nuevo producto o servicio, todo debe contribuir a reducir el riesgo percibido por el cliente: la imagen de la marca, la reputación, las garantías la ayuda en la puesta en marcha, una documentación clara y abundante, testimonios de satisfacción, disponibilidad de personal de ayuda e incluso la intervención directa del propietario.

2.1.2.3 EL CLIENTE

Es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar por la calidad del servicio.

La importancia que tiene el cliente dentro de la institución, podemos observar los siguientes principios que Kart Albert nos presenta a continuación:

- El cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente.
- El cliente no es una interrupción de nuestro trabajo, es un objetivo.
- El cliente nos hace un favor cuando llega, no estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- El cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- No es sólo dinero en la registradora, es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.

El cliente merece la atención más comedida que podamos darle, es el alma de todo negocio.

Entonces el cliente es la pieza clave para cualquier organización, ya que la existencia del negocio se debe gracias a él y de todas las personas que laboran en la empresa.

2.1.2.4 TIPOS DE CLIENTES

Existen dos tipos de clientes, los clientes internos y externos.

- El cliente interno es aquel que pertenece a la organización, y que no por trabajar en ella deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados.

- El cliente externo es la persona que no pertenece a la organización o empresa, sin embargo se le dirige la atención ofreciéndoles bienes o servicios.

Es notable observar que ambos tipos de clientes requieren satisfacer las necesidades por lo que debemos estar conscientes de ello sin descuidar uno del otro.

TOSO, Kelo, Atención al Cliente, Colección Business.

2.1.2.5 CLASES DE CLIENTES SEGÚN SU TEMPARAMENTO

Según varios autores y mi interpretación a las distintas definiciones de acuerdo a las situaciones vividas en el campo de las ventas puedo clasificar a los clientes de la siguiente manera:

- *Cliente obstinado:* por lo general son personas agresivas, no estarán de acuerdo con lo que digamos y discuten cada cosa que exponamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes:
Solicitarle su opinión. Hablar suavemente pero firme.
Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.
Contar hasta diez o más.
- *Cliente furioso:* se trata de un tipo de cliente enfurecido, por lo que, no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.
Algunas formas de manejar la situación son:
 - ✓ Ver más allá del enojo
 - ✓ No ponerse a la defensiva
 - ✓ No involucrarse en las emociones
 - ✓ No provocar situaciones más irritantes
 - ✓ Calmar el enojo
 - ✓ No hay que prometer lo que no se puede cumplir
 - ✓ Analizar a fondo el problema
 - ✓ Hay que ser solidario

- ✓ Negociar una solución
- *El cliente conversador:* estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo al entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.
- *El cliente ofensivo:* el primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA!. Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables, esto los descoloca y hace que baje su nivel de confrontación.
- *El cliente infeliz:* son individuos que al entrar en negociación, hacen la siguiente afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar de mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.
- El que siempre se queja: son personas que nada le gusta, dice que el servicio es malo y los precios son caros, etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.
- El cliente exigente: es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.
- El cliente coqueteador: las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

- El que no habla y el indeciso: Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

En nuestra región existe una combinación de todos estos tipos de clientes como un cliente indeciso y siempre se anda quejando, así como el conversador, discutiador y enojado, el exigente e infeliz.

2.1.2.6 LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Se puede decir que es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionadas con el conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos del servicio.

Es decir que la calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Los componentes de la calidad en el servicio al cliente son:

- La Confiabilidad.- quiere decir realizar bien el servicio desde la primera vez, teniendo la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, los consumidores pueden preguntarse si sus proveedores son confiables.
- Accesibilidad.- las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido, un negocio que responde a las llamadas por teléfono de los clientes.
- Respuesta.- es la disposición de atender y dar un servicio rápido, los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido, queremos que se nos atiendan sin tener que esperar.
- Seguridad.- los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan son seguros.
- Empatía.- quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. Es ocupar el lugar del cliente en cuanto a

tiempo, el cual es valioso para él; en cuanto a conocer a fondo sus necesidades personales.

- Tangibilidad.- las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

2.1.2.7 LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE.

Una de las formas para que la empresa se pueda distinguir consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente la cual dará una fuerte ventaja competitiva que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

Muchas empresas de servicios han tratado de asegurarse que los clientes reciban en forma constante servicios de gran calidad en todos sus encuentros con estos.

Cabe señalar que la calidad de los servicios siempre variará dependiendo las circunstancias.

2.1.2.8 ATENCIÓN AL CLIENTE

Hoy en día estamos asistiendo a una revolución silenciosa en la estrategia de las empresas hacia el cliente, y es que el servicio de atención al cliente, por si solo ya no es un elemento diferencial para el éxito de una empresa, más bien se ha convertido en un requisito básico para el correcto funcionamiento de un negocio.

En la sociedad actual el cliente está más y mejor informado que nunca, pues dispone de muchísimas fuentes de información, donde satisfacer su curiosidad, por tanto que nosotros le prestemos atención es algo esencial y natural, como puede ser la alternativa de pago, el servicio postventa, la

calidad de los productos, etc., forma parte de los productos básicos que deben estar presente en la venta de un servicio.

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes, siendo ellos los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, sino existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Sería ocioso tratar de encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente". Pero podemos elaborar un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto.

Si una empresa no presta atención al cliente, o si no cumple unas normas mínimas de operatividad, difícilmente podrá sobrevivir en el mercado.

Por tanto, para dar un paso más allá de sobrevivir, y buscar crecer en un mercado cada vez más competitivo nuestro objetivo no debe limitarse a dar apoyo en las ventas con un servicio de atención al cliente, sino en utilizarlo como herramienta para conseguir una mayor satisfacción hacia el cliente alrededor de nuestro producto o servicio, buscando construir una relación y compromiso más allá de la venta.

El primer paso para satisfacer al cliente pasa por conocer sus necesidades, gustos, hábitos, preferencias, etc., para así, poder agregar el máximo valor añadido posible a los productos o servicios, y darle una satisfacción mayor, diferenciándonos de nuestra competencia.

Tampoco podemos olvidarnos que vivimos en una sociedad de cambios continuos, con lo que se supone que el perfil del cliente es algo que evoluciona al hacerle sus necesidades y costumbres, por tanto, también variará el valor que reciben o perciben con los productos y servicios actuales.

En la actualidad está demostrado que es varias veces más caro conseguir un cliente nuevo que mantener satisfecho a un cliente actual.

En definitiva quién consiga hablar con sus clientes conocerlos mejor, tendrá más posibilidades de éxito que sus competidores y con el apoyo de las nuevas tecnologías de información disponemos de una variedad de herramientas que nos ayudará a conseguirlo (Almacenes de datos, trabajo

en grupo, compartir conocimientos, gestión de las relaciones con los clientes, call center, información de los procesos que tienen lugar en la empresa o integrando nuestros sistemas con los de otras empresa para suministros, logística, etc., las posibilidades son infinitas, aunque en cada empresa son distintas). Estas nuevas herramientas son complementarias de los métodos tradicionales de comunicación con los clientes, e-mail, cartas personalizadas o visitas comerciales, y esta información deberá ser generada e integrada en las nuevas herramientas mencionadas anteriormente, así como transmitidas al resto de la organización.

El elemento que debe guiar cualquier movimiento o paso por estas nuevas tecnologías es el cliente. La satisfacción al cliente deber ser lo que marque el camino a la empresa y no al revés, no debemos guiarnos porque creamos que tenemos un servicio muy bueno y este tendrá éxito en el mercado, sino cubrir lo que demanda el mercado con nuestra oferta.

Se hace fundamental con independencia del número de personas o de lo grande que sea nuestra organización, el sensibilizar a todos los empleados, socios o colaboradores de la importancia de una clara orientación hacia el cliente, ya que en caso contrario las decisiones que tomemos hacia los clientes pueden ser erróneas o acertar solo parcialmente.

Así un servicio útil de atención al cliente, no debe quedarse en el lugar donde atienden sus quejas, reclamaciones o devoluciones. No se trata de que alguien escuche en confesión al cliente o que afirme que el cliente siempre tiene la razón nuestro objetivo debe ir más allá, debemos escuchar y hablar con los clientes preguntar porque no están satisfechos, pensando con la información obtenida en como innovar para darle una mayor satisfacción con nuestros servicios.

Si los clientes no confían en quién les atiende, difícilmente confiarán en nosotros a la hora de transmitir sus inquietudes, se hace necesario por tanto la motivación de las personas que está en contacto con los clientes y a la

vez establecer un mecanismo que permita aprovechar la información que se genere hacia el resto de la organización.

Si el cliente interno (socios y empleados) no está satisfecho previamente, difícilmente podremos satisfacer al externo.

2.1.2.9 LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La calidad en la atención al cliente es la capacidad de dar respuestas a las expectativas de los clientes, por un precio determinado en un tiempo razonable que se mide por el grado de satisfacción alcanzado.

En una empresa de servicios, la producción y el consumo son procesos simultáneos. Por ejemplo:

En un restaurante, el mesero recibe el pedido de los comensales, lo entrega en la cocina, el cocinero prepara los platos solicitados e inmediatamente son consumidos por los clientes que están esperando que ellos satisfagan sus expectativas, que lleguen a tiempo y con la temperatura adecuada.

En cambio en una empresa que vende productos, estos son elaborados, empaquetados, etiquetados y colocados en los estantes del negocio. Además el comerciante tiene en el depósito un stock para poder atender la demanda de más clientes.

Sin embargo, la empresa que vende producto como la que presta servicio determina estándares de calidad en la atención al cliente. Por lo tanto es necesario asegurarse en todo momento, que los servicios de atención al cliente se presten de acuerdo con los estándares de calidad determinados por la empresa.

La calidad en la atención al cliente se puede manifestar a través de dos aspectos que es necesario atender con el mismo empeño:

- El aspecto físico que comprende el exterior e interior del negocio, la decoración y equipamiento.
- El aspecto humano que se percibe a través del comportamiento del personal en la forma de atender a los clientes en su presencia personal.

Por lo tanto todos los integrantes de la empresa deben comprender cuales son los niveles de calidad establecidos para poder llevarlos a cabo.

2.1.2.10 LA CALIDAD DEL PERSONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La calidad personal puede ser definida como la respuesta a las exigencias y expectativas tangibles e intangibles tanto de las otras personas como de las propias.

- Siendo las tangibles todas aquellas expectativas concretas por ejemplo: tiempo, durabilidad, seguridad, garantía, finanzas, función, etc.
- Las intangibles se pueden definir como deseos emocionales, y son: actitudes, compromiso, atención, lealtad, credibilidad, comportamiento, etc.

Una persona con un buen grado de autoestima, autorrealizada o en proceso de autorrealización, es decir, consciente de lo que es y de lo que quiere, y satisfecha con el camino adaptado para realizarse en la vida, pudiéramos decir que es una persona de calidad.

En otras palabras: una persona que en principio está bien alimentada, que se siente satisfecha con lo que hace y lo hace no solo para percibir recursos económicos sino para proporcionar un servicio el cual es útil al prójimo o a una sociedad, es una persona de calidad.

Kauru Ishikawa nos comenta que: “El hombre es bueno por naturaleza. Si se le educa, puede convertirse en una persona confiable en quién se puede delegar autoridad”.

Entonces la calidad personal es estar bien consigo mismo y satisfecho o casi satisfecho de las labores realizadas durante el día, tanto en el trabajo como con la familia, no solo por la necesidad de tener una retribución económica sino por el servicio proporcionado.

2.1.2.11 CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL

Existe una serie de características para diferenciar a una persona que tiene calidad y son las siguientes:

- Podemos afirmar que una persona sujeto y objeto de la ética, tiene calidad.
- Un individuo humano en equilibrio de sus rasgos internos con su medio ambiente, tiene calidad.
- Una persona consciente de sus habilidades y en ejercicio de ellas, tiene calidad.
- Una persona libre espiritual y emocionalmente pero respetuosa de su condición jerárquica y de su estado civil y social, tiene calidad.
- Una persona satisfecha en su trabajo, con armonía familiar suficiente diversión y relaciones sociales satisfactorias, consciente de su condición de criatura y por lo tanto dependiente de un ser supremo, es un persona de calidad.

Por lo tanto, una persona de calidad logra unificar todas las características y las lleva a cabo íntegramente. Esto ayuda a tener un equilibrio perfecto entre los entornos que lo conforman, es decir, lo psicológico, lo social y lo fisiológico.

2.1.3 ASPECTOS SANITARIOS

2.1.3.1 REGLAMENTO SANITARIO DE PISCINAS

OBJETIVO

La presente norma regula los aspectos técnicos y administrativos para el diseño, operación, control y vigilancia sanitaria de las piscinas, a fin de proteger la salud de los usuarios y de la comunidad en general.

DEFINICIONES

Para efecto del presente Reglamento se considera las siguientes definiciones:

- Piscina.- Es el conjunto de uno o más estanques artificiales o parcialmente artificiales destinados al baño recreativo o deportivo, donde el uso que se haga del agua supone un contacto primario y colectivo con ésta, así como con los equipamientos e instalaciones necesarios que garantizan su funcionamiento adecuado.
- Estanque.- Infraestructura principal de la piscina que contiene el volumen de agua necesario para el baño.
- Piscina de uso público.- Piscina que es administrada por toda persona natural o jurídica, privada, gubernamental, municipal o de beneficencia, en la cual hay acceso irrestricto de usuarios.
- Piscina privada de uso colectivo.- Piscina cuya administración es realizada por clubes, asociaciones, colegios u otras instituciones similares, en la cual se restringe el acceso de los usuarios.
- Piscina privada de uso particular.- Piscina de uso exclusivo en viviendas unifamiliares y de responsabilidad del propietario; no están incluidas aquellas piscinas usadas en condominio.
- Piscina parcialmente artificial.- Piscina construida aprovechándose un cuerpo natural de agua destinado al baño.
- Pateras.- Piscina destinada al baño recreativo para usuarios menores de cinco años, debiendo presentar condiciones sanitarias y de seguridad especialmente adecuadas para el uso infantil.

2.1.3.2 ENTIDAD ADMINISTRADORA DE LA PISCINA

Es toda persona natural o jurídica, privada, gubernamental, municipal o de beneficencia, que es propietaria o administradora del uso, operación, mantenimiento y control sanitario de la infraestructura de piscinas y, además, es responsable del correcto funcionamiento de las instalaciones y servicios y del cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes, así como de atender las quejas y demandas de los usuarios.

2.1.3.3 ENTIDADES COMPETENTES FISCALIZADORAS

El proyecto, operatividad y mantenimiento de las piscinas es regulado, autorizado, vigilado, fiscalizado y sancionado por las siguientes entidades, en concordancia con sus competencias establecidas por ley: Ministerio de Salud y Municipalidades.

2.1.3.4 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA CONSTRUCCIÓN

A. Formalidades para la Construcción y Funcionamiento de Piscinas

Para la construcción y funcionamiento de las piscinas, se requerirá previamente la aprobación sanitaria del proyecto por la autoridad de salud de la jurisdicción y la respectiva licencia de construcción y funcionamiento otorgada por la Municipalidad Distrital donde se ubicará la piscina.

B. Diseño, Construcción, Instalaciones Sanitarias y otros Servicios

- Ubicación y disposición
- Criterios de diseño
- Aspectos constructivos
- Instalaciones y otros servicios
- Sistema de recirculación del agua
- Desinfección

2.1.3.5 VIGILANCIA SANITARIA

A. Responsabilidad por la Vigilancia Sanitaria

La Dirección General de la Dirección de Salud de la jurisdicción, a través de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental, o la Oficina que haga sus veces,

programará la vigilancia sanitaria de las piscinas, cuyo reporte será elevado a la Dirección General de Salud Ambiental.

B. Calidad de Aguas de Piscinas

Para prevenir que las piscinas sean fuente de difusión de agentes de enfermedades contagiosas o transmisibles, la calidad del agua en el estanque utilizada para el baño debe ser concordante con parámetros físicos, químicos y bacteriológicos.

2.1.3.6 CALIDAD SANITARIA DEL AGUA

A. Calidad Físico Química

El agua del estanque de la piscina estará sujeta a los siguientes parámetros físicos y químicos:

- pH: 6.5 a 8.5.
- Turbidez: menor o igual una (5) UNT (Unidad Nefelométrica de Turbiedad).
- Características Organolépticas: color y olor ligeros y característicos de los tratamientos empleados o de su procedencia natural.
- Nitritos: como máximo 3 miligramos por litro.
- Nitratos: como máximo 50 miligramos por litro.

B. Calidad Microbiológica

El agua del estanque de la piscina estará sujeta a los siguientes parámetros microbiológicos:

- Coliformes fecales: ausencia por 100 mililitros.
- Estreptococos fecales; Staphylococcus aureus; Escherichia coli; Pseudomonas aeruginosa; Salmonella spp: ausencia por 100 mililitros.
- Parásitos y protozoos: ausencia.
- Algas; larvas u organismos vivos: ausencia.

C. Transparencia

El agua filtrada en la parte más profunda de la piscina mantendrá un grado de transparencia que permita distinguir un disco negro de 0,15 metros de diámetro con facilidad.

2.1.3.7 FUNCIONES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA DE LA PISCINA

A. Técnico Responsable

Toda piscina tendrá obligatoriamente personal técnicamente capacitado para la operación, el cuidado y vigilancia de la piscina y sus servicios.

B. Libro de Registro

La administración de las instalaciones objeto del presente Reglamento dispondrán de un Libro de Registro, en el que se anotarán diariamente los siguientes datos:

- Fecha y hora de muestreo.
- Temperatura ambiental y del agua de la piscina en el caso de ser cubiertas.
- Cloro residual libre.
- pH.
- Grado de transparencia.
- Además, deben registrarse todas las incidencias y observaciones de interés sanitario que sean necesarias, como lavado de filtros, fallas en el equipo de recirculación, cantidades e insumo utilizado para la desinfección del agua, entre otros.

C. Atención de Primeros Auxilios

- Toda piscina deberá disponer de un Botiquín de Primeros Auxilios, de fácil acceso, bien señalado, con teléfono e información de los servicios de urgencia.
- Las piscinas con una capacidad de atención igual o superior a 450 usuarios contarán con una Enfermería, establecida en un lugar

apropiado, con ventilación suficiente, bien señalizada e independiente, con fácil acceso por el interior del recinto y que permita a su vez, una inmediata y rápida evacuación al exterior.

- La Enfermería o local destinado a Primeros Auxilios, permanecerá abierta las mismas horas de funcionamiento de la piscina para los usuarios.
- Los medicamentos se conservarán en las condiciones más adecuadas, vigilando su caducidad y reposición.
- El personal sanitario dispondrá de un libro de registro de accidentes, a disposición de las autoridades competentes.

D. Personal Socorrista

- Las piscinas cuya lámina de agua superficial del estanque sea hasta 300 metros cuadrados y con un número de usuarios entre 100 y 200, deberán tener, al menos, un salvavidas para atender una emergencia de ahogamiento.
- Las piscinas cuyas láminas de agua estén comprendidas entre 301 y 600 metros cuadrados y con un número de usuarios entre 201 y 400 deberán contar al menos con dos salvavidas.
- Las piscinas cuyas láminas de agua estén comprendidas entre 601 y 1000 metros cuadrados deberán contar al menos con tres salvavidas. En piscinas de más de 1000 metros cuadrados, se considerará adicionalmente un salvavidas por cada fracción de 500 metros cuadrados o por cada 200 usuarios nuevos.

E. Elementos de Apoyo y Rescate

Los elementos de apoyo y rescate serán en número suficiente y se situarán en lugares visibles y de fácil acceso, exigiéndose como mínimo los siguientes:

- Perchas de material liviano, rígido y resistente a la corrosión.
- Torres de salvataje.
- Salvavidas, boyas u otro elemento de rescate ubicados en lugares visibles y de fácil acceso.

- Toda piscina pública deberá marcar en lugar visible la profundidad de la parte baja y más profunda.

F. Protección de la Piscina

En épocas en que la piscina no se encuentre en funcionamiento, ésta deberá protegerse para que impida su deterioro y la caída de personas y animales. Asimismo, se mantendrá en buenas condiciones para que no pueda constituir un foco de contaminación sanitaria y ambiental.

G. Almacén de Productos Químicos

Debe existir una zona de uso exclusivo para guardar los productos químicos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Debe estar ubicado en una zona independiente, de fácil acceso para el personal de mantenimiento e inaccesible a los usuarios de las piscinas. Dicha área estará suficientemente ventilada.
- El almacenaje y manipulación de los productos empleados para el tratamiento del agua, limpieza y desinfección de las instalaciones deberá realizarse con las máximas precauciones y en la forma adecuada para cada caso, según instrucciones del fabricante.
- En un lugar visible se debe colocar un cartel con las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes y con expresa referencia de los antídotos a utilizar en los supuestos contactos o ingestión de los mismos.

H. Mantenimiento del Estanque

Los estanques de las piscinas serán vaciados totalmente por lo menos una vez cada dos años o al finalizar la época de mayor afluencia de usuarios y, simultáneamente, se hará el mantenimiento del mismo, incluyéndose la aplicación en las paredes y el piso, de una solución de sulfato de cobre u otro agente para el control de algas.

I. Norma de Uso

Toda piscina deberá disponer de una norma de uso que será difundida entre los usuarios y será colocada en lugares visibles. Asimismo, se establecerán normas internas para el personal encargado de la operación y mantenimiento.

2.1.3.8 OBLIGACIONES DEL USUARIO

Cumplimiento de Normas de Uso

Todo usuario cumplirá con las normas internas para el uso de piscinas, que la entidad administradora dispondrá.

Cumplimiento de Disposiciones

Los usuarios deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

- Previo al ingreso al estanque deberán tomar baño de ducha.
- No podrán hacer uso del estanque las personas que padezcan una enfermedad transmisible.
- Los residuos que generen serán dispuestos en las papeleras instaladas en el local.
- No podrán utilizar objetos o productos que puedan ocasionar accidentes o contaminar el agua.
- No podrán comer o beber dentro del agua o en la zona de paseo perimetral de la piscina.
- No se permitirá el ingreso de animales a las instalaciones.
- Otras que establezca la entidad administradora.

2.1.3.9 INFRACCIONES Y SANCIONES

2.1.3.9.1 INFRACCIONES

Las infracciones a las disposiciones del presente Reglamento se califican de la siguiente forma:

A. Infracciones leves:

- Las simples irregularidades cometidas en la observación de lo previsto en el presente Reglamento, sin transcendencia directa para la salud pública.

- Negligencia en el mantenimiento, funcionamiento y control de las instalaciones, así como en el tratamiento del agua, cuando la alteración o riesgo sanitario producido fueran de escasa intensidad.

B. Infracciones graves:

- La falta de control y observación de las condiciones adecuadas para el funcionamiento de las instalaciones, cuando tengan trascendencia para la seguridad y la salud de los usuarios o la salud pública.
- El incumplimiento de los requerimientos específicos formulados por la autoridad de salud, en lo relativo a las instalaciones de la piscina, requisitos de calidad de agua y su tratamiento y control y, los requisitos técnico-administrativos para la apertura de las piscinas.
- La no disponibilidad a suministrar datos, información o colaboración con las autoridades de salud en materias reguladas, por este Reglamento.
- La reincidencia en la comisión de infracciones leves en los últimos doce meses.
- Las que en razón de los elementos contemplados fuera de este artículo merezcan la calificación de graves o no proceda su calificación como infracciones leves o muy graves.

C. Infracciones muy graves:

- El incumplimiento consciente de todo lo dispuesto en este Reglamento, siempre que se produzca daño grave para la salud pública o ponga en riesgo la vida de los usuarios.
- El reiterado incumplimiento de los requerimientos específicos que formule la autoridad de salud.
- La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a la autoridad encargada del control e inspección.
- La resistencia, desacato, coacción, represalia o cualquier otra forma de presión sobre la autoridad de salud.
- La reincidencia en la comisión de faltas graves en los últimos cinco años.
- Otras infracciones al Reglamento que la autoridad de salud establezca.

2.1.3.9.2 SANCIONES

A. Los infractores son pasibles de una o más de las siguientes sanciones administrativas:

- a. Amonestación por escrito, en donde se le obliga a corregir la infracción.
- b. Multas de acuerdo con la siguiente graduación:
 - Infracciones leves: de 0,5 a 2 UIT
 - Infracciones graves: de 3 a 8 UIT
 - Infracciones muy graves: desde 9 hasta un máximo de 15 UIT.

B. En el caso de infracciones muy graves, la autoridad de salud podrá proceder al cierre temporal o clausura de la piscina y sus instalaciones; o a la suspensión o cancelación de la autorización de funcionamiento por parte de la Municipalidad, en mérito al informe técnico de la autoridad de salud de la jurisdicción, debiendo ser publicada la sanción respectiva a cargo del infractor.

Reglamento sanitario de piscinas con DECRETO SUPREMO Nº 007-2003-SA publicado en el diario El Peruano (normas legales) lima, jueves 3 de abril del 2003.

2.1.4 CAPACITACION

2.1.4.1 FORMAS DEL DESARROLLO HUMANO

Adiestramiento

Acción destinada a desarrollar habilidades y destrezas del colaborador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo, preponderantemente físico, desde este punto de vista se imparte a colaboradores operativos u obreros par el uso de maquinas y equipos.

En un caso extremo, el adiestramiento consiste en sólo unas pocas horas o minutos de enseñanza por el jefe inmediato que se limita a darle a los colaboradores un bosquejo esquematizado de cómo debe operar en su puesto de trabajo (por ejemplo operar una máquina). En el lado opuesto hallamos el adiestramiento consistente en cursos formales destinados a crear especialistas calificados en el transcurso de unos años

Formación

Significa el proceso integral del hombre, adquisición de conocimientos, fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desempeño de los puestos o cargos.

Incluye acciones educativas que buscan preparar y formar al colaborador para desenvolverse en su medio y para el ejercicio de una profesión en un determinado mercado laboral, sus objetivos son amplios y mediatos, es decir a largo plazo

La formación y perfeccionamiento del colaborador consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro. Aumentando su capacidad a través del mejoramiento de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

La Capacitación

Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, en los aspectos técnicos del trabajo. Fomentando e incrementando los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado. Se imparte generalmente a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual, preparándolos para desempeñarse eficientemente; en síntesis podemos afirmar que toda empresa o institución debe orientar la “capacitación para la calidad y la productividad”.

La Especialización

Tiene por finalidad incrementar y mejorar los conocimientos técnicos de los colaboradores con estudios superiores, es decir a los recursos humanos con instrucción profesional. La especialización genera nuevos cambios, mayor operatividad y eficiencia, a través de capacitación y entrenamiento formativo del profesional.

Capacitación y Desarrollo

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Como componente del proceso de desarrollo de los recursos humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo, y/o la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa, y, por otro lado un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la organización para su normal desarrollo de sus actividades.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto o cargo asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador

En esta era de cambios acelerados y de competitividad cada día más dura y más ruda, es vital para las organizaciones propiciar el desarrollo integral de las potencialidades de las personas y contar con colaboradores que posean un alto nivel de "dominio personal", que brinde servicios de responsabilidad y calidad, sobre todo cuando se trata por ejemplo de empresas de servicios, donde la atención directa de la satisfacción de las necesidades del usuario, pues ello eleva a la vez la capacidad creativa y de aprendizaje de la organización.

La capacidad de aprender con mayor rapidez que los competidores quizás sea la única ventaja competitiva sostenible. Requerimos convertir nuestras

organizaciones en “Organizaciones Inteligentes, Creativas”, con capacidad de ver la realidad desde nuevas perspectivas.

El prestigio, reconocimiento y rendimiento laboral de una organización dependen en primer lugar de la atención profesional y del buen trato que brinde su personal a los usuarios o clientes en todo contacto interpersonal que se tenga con ellos y en segundo lugar, de las óptimas relaciones interpersonales que existan entre todos los miembros que componen la organización.

Por estas razones y con la finalidad de mantener y asegurar el prestigio ganado a través de los años, es necesario que dentro de los procesos de capacitación se deben desarrollar las siguientes potencialidades humanas: flexibilidad, originalidad, creatividad, espíritu de innovación, calidez y actitud de mejora continua.

Es necesario reiterar que la capacitación no es un gasto, por el contrario, es una inversión que redundará en beneficio de la institución y de los miembros que la conforman. Desarrollar las capacidades del colaborador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los colaboradores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectiva. Dado que el acceso a la capacitación con información actualizada nos da la oportunidad de estar en mejores condiciones para ser competitivos en nuestras perspectivas laborales y profesionales.

Por ello la capacitación y desarrollo del recurso humano, son las acciones claves para el cambio positivo de los colaboradores, siendo estos en las aptitudes, conocimientos, actitudes y en la conducta social, lo que va traer consigo mantener el liderazgo tecnológico, el trabajo en equipo y la armonía entre las personas colaboradoras dentro de una organización.

La capacitación es el proceso sistemático por el que se modifica la conducta de los colaboradores, para favorecer el logro de los objetivos y fines de las instituciones. En síntesis, es un esfuerzo por mejorar el rendimiento actual o futuro del colaborador.

Dicho de otra manera la capacitación y desarrollo son formas de educación orientados a mejorar la percepción habilidad, destreza, motivación, etc de los colaboradores. Siendo necesario e imprescindible planificar y elaborar un plan de capacitación.

Existe una serie de formas de capacitación, siendo la más fundamental, la capacitación técnica, pero también tiene que abarcar aspectos humanos y sociales, con el cual el colaborador incrementa también su nivel cultural y al mismo tiempo se vuelve más humano.

2.1.4.2 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son:

- Preparar a los colaboradores para la ejecución de las diversas tareas y responsabilidades de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales el colaborador puede ser considerado.
- Cambiar la actitud de los colaboradores, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más propicio y armoniosos entre los colaboradores, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

2.1.4.3 LA CAPACITACIÓN PUEDE INVOLUCRAR CUATRO TIPOS DE CAMBIOS DE COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES.

A. Transmisión de informaciones: el elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido: distribuir informaciones entre los capacitados como un cuerpo de conocimientos. A menudo, las

informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede comprender también la transmisión de nuevos conocimientos.

- B. Desarrollo de habilidades: sobre todo aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras: se trata de una capacitación a menudo orientado de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.
- C. Desarrollo o modificación de actitudes: por lo general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los colaboradores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas. También puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los clientes o usuarios.
- D. Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para elevar el nivel de generalización, capacitando gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios

Estos cuatro tipos de comportamiento de capacitación pueden utilizarse separada o conjuntamente. Si los objetivos no se logran, el departamento de recursos humanos adquiere retroalimentación sobre el programa y los participantes.

2.1.4.4 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN

¿Invertir en el recurso humano?, ¿para qué? Son preguntas latentes e invalorable todavía de parte de la población y de algún sector empresarial, porque piensan en la utilidad y no en la productividad, por ello es bueno hacerles recordar que la “educación “no es otra cosa que una inversión.

Cuando un hogar matrícula a sus hijos en el colegio, no esta realizando un gasto sino que esta invirtiendo para que, años después, sus niños de hoy sean hombres libres y útiles a la sociedad del mundo.

La figura se da a la inversa en un hogar que descuida la educación de los hijos porque, mañana más tarde, éstos serán una carga para la sociedad debido a que solamente podrán aportar fuerza física o, probablemente, sean pobladores de las cárceles. Dramático, ¿no?

En las empresas sucede igual; la gran motivadora es la CAPACITACION. El colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, le está asignando un salario espiritual y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo, elevar su productividad y, consecuentemente, piensa que puede estar próximo a un ascenso.

Si bien es cierto que el aumento del salario económico es importante para mejorar la calidad de vida, también es cierto que, pasado cierto período, la nueva remuneración se diluye en satisfacer ciertas necesidades y, nuevamente, se requiere nuevo aumento; en cambio, el salario espiritual permite mejorar la calidad humana del hombre, coadyuva a la felicidad de su hogar. Este colaborador será el principal publicista de la empresa por que se sentirá orgulloso de ser su servidor y artífice de su engrandecimiento.

En conclusión la capacitación es importante, porque permite:

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- Mayor identificación con la cultura organizacional.
- Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Mayor retorno de la inversión.
- Alta productividad.
- Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.

- Mejora el desempeño de los colaboradores.
- Desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de una organización.
- Reducción de costos.
- Aumento de la armonía, el trabajo en equipo y por ende de la cooperación y coordinación.
- Obtener información de fuente confiable, como son los colaboradores.

2.1.4.5 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

Como beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve al desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Beneficios para el colaborador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al colaborador en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.

- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas, y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos colaboradores.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

2.1.4.6 TIPOS DE CAPACITACIÓN

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

Por su Formalidad

- Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos, muchas de las funciones de un contador incluyen algún tipo de capacitación. Una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un colaborador de una manera más efectiva que la capacitación formal
- Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

Por su Naturaleza

- Capacitación de Orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.

- Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo
- Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

Por su Nivel Ocupacional

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes

2.1.4.7 MODALIDADES PRÁCTICAS DE CAPACITACIÓN

El Plan de capacitación podrá usar otras modalidades que se incorporen según las necesidades de la empresa:

- Inducción
- Capacitación en el puesto de trabajo
- Cursos internos
- Seminarios y talleres
- Cursos de actualización

2.1.4.8 MEDIOS DE CAPACITACIÓN

Se refiere a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las actividades y objetivos de la capacitación. Dentro de los más principales tenemos:

- a) Conferencia
- b) Manuales de Capacitación
- c) Videos
- d) Simuladores
- e) Realización Efectiva Del Trabajo

- f) Discusión De Grupos e Interacción Social
- g) Entrevistas para la Solución de Problemas
- h) Técnicas Grupales

2.1.4.9 VENTAJAS DE LA CAPACITACIÓN

a. Para la Empresa:

- Trabaja más organizada internamente
- Conlleva a maximizar los resultados
- Fortalece su administración
- Mayores niveles de rentabilidad

b. Para el Colaborador

- Los colaboradores se sienten más a gusto
- Da mayor seguridad, evitando accidentes
- Posibilita desarrollarse personal y profesionalmente
- Mayores habilidades y destrezas para el desempeño

2.1.4.10 DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Constituye la función inicial y estratégica, que consiste en el diagnóstico de necesidades de capacitación de los colaboradores, estableciendo un inventario de necesidades de acuerdo a ciertos factores como la innovación tecnológica, la reducción de la mano de obra, turnos de trabajo y/o secciones administrativas que obligan a las empresas fortalecerse en los denominados sistemas de reconversión laboral, para poder ubicar a las personas a desempeñarse en otros puestos de trabajo, finalmente la aparición de nuevas técnicas gerenciales, inherentes a esta área, como el outsourcing, el empowement y el know-how entre otros, que obligan a no sólo estar bien informados sobre los mismos, sino también a prepararse ante las exigencias y características que tales técnicas conllevan y sobre todo prevenir los impactos que generan.

La determinación de las necesidades de capacitación, es una responsabilidad del área de recursos humanos, quien coordina con los jefes de las unidades administrativas para determinar y priorizar estas necesidades, por otra parte tiene la responsabilidad de utilizar diversos medios, como contar con la asesoría de especialistas para tener una mejor percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

Evaluación del desempeño

Mediante la evaluación del desempeño es posible descubrir los aciertos y desaciertos en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores allí se determinará el nivel satisfactorio, o no del cumplimiento de sus obligaciones, por lo que se determinará el reforzamiento en sus conocimientos; también sirve para averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.

Observación:

La observación permite apreciar los puntos débiles de los colaboradores, verificando, donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

Durante la observación del cumplimiento de las rutinas de trabajo, hay que saber detectar quien no entiende completamente una tarea y cuando la desempeña incorrecta o deficientemente o da información incorrecta. La observación es una de las técnicas más utilizadas para el diagnóstico de las necesidades de capacitación, antes que la evaluación y calificación de los certificados y diplomas de capacitación, que muchas veces se extienden de "favor"

Cuestionarios.

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que pongan en evidencia las necesidades de capacitación. Dentro de estas tenemos:

a. Encuestas al personal.

Consiste en una serie de preguntas impresas que se hace al colaborador, para conocer las necesidades de capacitación. Las encuestas deben tener espacio que permitan al encuestado escribir sus criterios, vivencias, dificultades y posibilidades, así como las respuestas concretas acerca de las áreas de conocimientos que desea y necesita ser capacitado. Es conveniente preguntar al personal si tiene necesidades de capacitación. Esto puede establecerse mediante entrevistas o a través de encuestas que determinen con precisión diferentes tipos de necesidades.

b. Solicitud de supervisores, jefes y gerentes:

Es una de las formas muy aceptadas, por cuanto el jefe o supervisor, conocen en forma muy específica cuando el personal necesita capacitación, por los continuos aciertos y errores que cometen los colaboradores en el cumplimiento de sus responsabilidades, conocedores de esa realidad, los propios gerentes y supervisores se hacen propensos a solicitar capacitación para su personal

c. Entrevistas con supervisores, jefes y gerentes:

Tener contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante la capacitación, es una buena medida, ya que ellos son conocedores del desarrollo y aplicación de los conocimientos, destrezas y habilidades de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Los jefes inmediatos por lo general saben quién o no necesitan ser capacitados

d. Análisis de cargos:

Mediante esta técnica nos permite tener el conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para

desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas, además de formular planes de capacitación concretos y económicos y de adaptar métodos didácticos.

Revisar la descripción de funciones para cada cargo y señalar las habilidades críticas que requiere la persona que ocupa el puesto. Si algún colaborador no tiene los conocimientos necesarios para su posición, éstos deben incluirse en el programa de capacitación y la persona que carezca de ellos debe asistir a los módulos correspondientes del curso. Utilizar el plan de trabajo para asegurarse que los objetivos de la organización serán tratados en la capacitación.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocaran futuras necesidades de capacitación (indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes (indicadores a posteriori).

e. Indicadores a priori:

Son los eventos que, si ocurrieran, proporcionarían necesidades futuras de capacitación fácilmente previsible. Los indicadores a priori son:

- Crecimiento y desarrollo de la empresa y admisión de nuevos colaboradores.
- Reducción del número de colaboradores.
- Cambio de métodos y procesos de trabajo.
- Sustituciones o movimiento de personal.
- Faltas, licencias y vacaciones del personal.
- Expansión de los servicios.
- Modernización de maquinarias y equipos.
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.

f. Indicadores a posteriori:

Son los problemas provocados por las necesidades de capacitación no atendidas. Estos problemas por lo general, están relacionados con la producción o con el personal y sirven como diagnóstico de capacitación.

Problemas de producción:

- Calidad inadecuada de la producción.
- Baja productividad.
- Averías frecuentes en equipos e instalaciones.
- Comunicaciones defectuosas.
- Prolongado tiempo de aprendizaje e integración en el campo.
- Gastos excesivos en el mantenimiento de máquinas y equipos.
- Exceso de errores y desperdicios.
- Elevado número de accidentes.

Problemas de personal:

- Relaciones deficientes entre el personal.
- Número excesivo de quejas.
- Poco o ningún interés por el trabajo.
- Falta de cooperación.
- Faltas y sustituciones en demasía.
- Errores en la ejecución de órdenes.
- Dificultades en la obtención de buenos elementos.

AYALA VILLEGAS, Sabino. Administración de Recursos Humanos. Primera Edición. Texto Universitario. Perú 2004

2.1.4.11 IMPORTANCIA DE LOS EMPLEADOS DE SERVICIO.

Casi todas las personas pueden recordar alguna historia terrible de una experiencia con una empresa de servicio. Si se les insiste, muchas de ellas también recordarían una experiencia de servicio realmente buena. El personal de servicio generalmente sobresale en este tipo de dramas, ya sea en el papel de villanos insensibles, incompetentes y malvados o como héroes que hicieron todo lo posible por ayudar a los clientes al anticiparse a sus necesidades y resolver sus problemas de forma útil y con empatía. Probablemente usted tenga sus propias historias favoritas, con villanos y héroes (y si es como la mayoría de las personas, tal vez hable más de los villanos que de los héroes). Desde la perspectiva de la empresa, el personal de servicio es sumamente importante porque puede ser un determinante de

la lealtad (o deserción) de los clientes, así que tiene un papel fundamental en la creación de ganancias a largo plazo para la empresa.

2.1.4.12 EL PERSONAL DE SERVICIO COMO FUENTE DE LEALTAD DE LOS CLIENTES Y DE UNA VENTAJA COMPETITIVA.

Desde la perspectiva de un cliente, el encuentro con el personal de servicio probablemente sea el aspecto más importante. Desde el punto de vista de la empresa, los niveles de servicio y la forma en que el personal de contacto entrega el servicio puede ser una fuente importante de distinción y de ventaja competitiva. Además, la fuerza de la relación entre el cliente y el empleado de contacto es determinante para la lealtad de los clientes. Esta es una de las razones por las que los empleados de servicio son muy importantes para los clientes y para el posicionamiento competitivo de la empresa debido a que:

- Son parte fundamental del producto. Con frecuencia los empleados de servicio son el elemento más visible del servicio, porque lo entregan y en consecuencia determinan en gran medida su calidad.
- Son la empresa de servicios. Los empleados de contacto representan a la empresa de servicios y, desde la perspectiva del cliente, ellos son la empresa.
- Son la marca. Los empleados de contacto y el servicio que prestan son parte fundamental de la marca. Los empleados son quienes determinan el cumplimiento de la promesa de la marca.

Asimismo, los empleados de contacto desempeñan un papel fundamental al anticiparse a las necesidades de los clientes, personalizar la prestación del servicio y establecer relaciones personalizadas con los clientes. La realización exitosa de estas actividades debe dar como resultado la lealtad de los clientes.

Esta y muchas otras historias exitosas de empleados que hacen grandes esfuerzos para marcar una diferencia han reforzado el hecho evidente de que un personal altamente motivado es parte fundamental de un servicio de excelencia. *CHRISTOPHER LOVOLOCK/JOCHEN WIRTZ (2009:311).*

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- Atención al cliente: Servicios que prestan las empresas para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Capacitación del personal: Conseguir que un trabajador sea apto o hábil para realizar alguna tarea específica o mejorar su desempeño.
- Calidad: La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. (Joseph Juran).

También podemos decir que es un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la capacidad de satisfacer necesidades y expectativas del consumidor; tales propiedades o características pueden ser, por ejemplo, la presentación, la conservación, la durabilidad, el precio, la oportunidad de compra, el servicio de pre y post venta, la estética, la rapidez en el servicio, la buena atención, la variedad para escoger, etc. Kelo Toso "Atención al Cliente". Colección BUSINESS

- Calidad en el Servicio: Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas relacionadas con el conjunto de elementos, cuantitativo y cualitativo, del servicio. (Pedro Larrea Angulo).
- Calidad Personal: Una persona con un buen grado de autoestima, autorrealizada o en proceso de autorrealización, es decir consiente de lo que es y de lo que quiere y satisfecha con el camino adaptado para realizarse en la vida, pudiéramos decir que es una persona de calidad. (José de Jesús Vásquez Bonilla).
- Cliente: El cliente es un individuo con necesidades y preocupaciones, tomando en cuenta que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar si una empresa quiere distinguirse por la calidad del servicio. (Kelo Toso).

Persona que ya ha comprado nuestros productos o adquirido nuestros servicios; se diferencia de un "consumidor", en que el consumidor no

necesariamente nos ha comprado o adquirido nuestros productos o servicios. Kelo Toso "Atención al Cliente". Colección BUSINESS

- Cliente potencial: Consumidor del cual hay buenas posibilidades de que se convierta en nuestro cliente. Kelo Toso "Atención al Cliente". Colección BUSINESS
- Diferenciación: Algo que tiene u ofrece un negocio o empresa que lo hace diferente o lo distingue de sus competidores, y que suele ser el motivo por el cual los consumidores lo prefieran antes que a los demás; puede haber diferenciación, por ejemplo, en el producto, en la marca, en el diseño, en la tecnología, en la atención al cliente, en el servicio de post venta, etc. Kelo Toso "Atención al Cliente". Colección BUSINESS
- Expectativa del cliente: Expectativas que tienen los consumidores antes de comprar o adquirir un producto o servicio, expectativas que obtienen debido a la publicidad, por experiencias previas, por comentarios de otros consumidores, etc.; si logramos satisfacer dichas expectativas, nuestro producto será de calidad, pero si no las superamos, el consumidor quedará insatisfecho y no volverá a comprar o adquirir nuestros productos o servicios. Kelo Toso "Atención al Cliente". Colección BUSINESS
- Personal operativo: Comprende únicamente al personal cuyo trabajo está relacionado directamente con los procesos de abastecimiento, producción y distribución, excepto aquél cuyas labores son de dirección o supervisión técnica y administrativa.
- Producto: Bien o servicio que un negocio o empresa vende u ofrece a los consumidores; un producto puede ser un bien o un servicio, pero usualmente se utiliza el término "productos" sólo para hacer referencia a los "bienes". Kelo Toso "Atención al Cliente". Colección BUSINESS
- Servicio al cliente (atención al cliente): Servicio o atención que proporciona un negocio o empresa a sus clientes, cuando se habla de dar un buen servicio o atención al cliente, se hace referencia a darle un buen trato, a ser amables con él, a darle un servicio personalizado, a brindarle un ambiente agradable, a hacer que se sienta cómodo y seguro en

nuestro local, a proporcionales servicios extras al producto, etc. Kelo Toso “Atención al Cliente”. Colección BUSINESS

- Servicio: Conjunto de intangibles tales como desempeños, esfuerzos o atenciones, pero que también incluye elementos tangibles que el cliente espera tales como, por ejemplo, en un restaurante: los alimentos, las bebidas o los muebles. (Jacques Horovitz).
- Satisfacción: Hace referencia a todo aquello que sustenta la existencia de la propia relación comercial cliente-empresa, es decir, el tipo de productos y servicios que este ofrece y sus características. Los productos y servicios han de cubrir las expectativas que el cliente tiene de ellos para que le produzcan satisfacción. Expectativas que están formadas por aspectos que cada persona valora de distinta forma. (Kelo Toso).
- Sanidad: Perteneciente o relativo a las instalaciones higiénicas de una casa, de un edificio, de agua empleada para limpieza y usos higiénicos. Para el cuerpo de un Individuo o persona que trabaja en la Sanidad.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPOTESIS GENERAL

En la piscina municipal de putina existen necesidades de capacitación al personal operativo, sobre aspectos sanitarios y de atención al cliente, orientados a mejorar la Calidad de Servicio.

HIPOTESIS ESPECÍFICOS

1. La capacitación al personal operativo, sobre Aspectos Sanitarios de la Piscina Municipal de Putina, es insuficiente como para mejorar la Calidad de Servicio que se ofrece.
2. La capacitación al personal operativo, sobre Aspectos de atención al cliente de la Piscina Municipal de Putina, es baja. Y no contribuye a mejorar la Calidad de Servicio que se ofrece.

VARIABLES

VARIABLES DE HIPÓTESIS GENERAL

VARIABLES INDEPENDIENTES:

Capacitación sobre aspectos sanitarios.

Capacitación sobre aspectos atención al cliente.

VARIABLE DEPENDIENTE:

Calidad de Servicio

VARIABLES DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1:

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Capacitación sobre Aspectos Sanitarios

VARIABLE DEPENDIENTE:

Calidad de Servicio

VARIABLES DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

VARIABLE INDEPENDIENTE:

Capacitación sobre atención al cliente

VARIABLE DEPENDIENTE:

Calidad de Servicio

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Con el fin de contestar a las interrogantes de la investigación, y de alguna manera alcanzar los objetivos e intereses, es necesario realizar de una manera idónea la forma de obtener la información, diseñando adecuadamente la investigación.

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN (SAMPIERI).

El enfoque cuantitativo (representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

3.2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:

El método científico es la cadena ordenada de pasos (o acciones) basadas en un aparato conceptual determinado y en regla que permiten avanzar en el proceso del conocimiento, desde lo conocido a lo desconocido (Kuprian en Rodríguez y otros. 1984:30).

Por tanto el método científico es único, pero tiene diversas formas o clases de realización (Rodríguez y otros. 1984:36). Es por ello, que para el presente trabajo de investigación, tomando en cuenta el campo de aplicación se utilizó los métodos generales, el mismo que se aplican en la mayor cantidad de

esferas del proceso del conocimiento, su aplicación revela las características y peculiaridades del objeto del conocimiento y consecuentemente para la recolección y análisis de los datos. Además, según la forma de obtención del conocimiento, el trabajo corresponde a los métodos de investigación teórica, el cual permitirá conocer las causas y relaciones, que no se pueden observar directamente entre los procesos y fenómenos de la realidad, dentro de ello tenemos a la deducción e inducción. (Platón Palomino. 2007:39)

Método Deductivo

Es el razonamiento que avanza de lo general a lo particular y permite extender el conocimiento que se tiene de una determinada clase.

En la investigación se utilizó el método deductivo, el cual permitió analizar aspectos teóricos relacionados sobre Necesidades de Capacitación en los Aspectos Sanitarios y de atención al cliente en el Personal Operativo de la Piscina Municipal dentro de sus nuevas tendencias; las estrategias de la orientación hacia el servicio.

Método Inductivo

Consiste en la obtención, que avanza de lo particular a lo general, de los hechos a las causas y al descubrimiento de leyes. Se utilizó el método inductivo, porque se observó y analizó la calidad de servicio a partir de las Necesidades de Capacitación en los Aspectos Sanitarios y de atención al cliente en el Personal Operativo de la Piscina Municipal José Solórzano Salas de la Provincia San Antonio de Putina, a fin de brindar un servicio adecuado a los usuarios o clientes, para lo cual se identificó las respectivas funciones y tareas que realizan en el puesto de trabajo.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN: INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.

El estudio realizado en función de los objetivos será de tipo descriptivo y de campo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, P.80). “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los

perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”

Se adoptó el tipo de investigación descriptiva porque el propósito del presente trabajo, es estudiar el estado actual del problema, describiendo sus diferentes elementos y componentes, además de su enunciación precisa del problema de decisión, objetivos específicos de investigación y necesidades de información detalladas, con respecto al objeto de estudio.

3.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, y para cubrir los objetivos fijados, en la obtención de la información que se requirió en la investigación (Hernández. 2006:158), situando a la investigación como un diseño no experimental.

DISEÑO NO EXPERIMENTAL.

Siendo el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández. 2006:205), situando al presente trabajo como una investigación no experimental porque las situaciones ya ocurrieron y no se posee directo control sobre sus variables.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 POBLACIÓN

Es el conjunto de todos los elementos (venta de boletos) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla en trabajo de investigación (Sergio Carrasco Díaz. 2006:236) situación problemática y es motivo de la investigación. (Platón Palomino. 2007:133).

Dado estos conceptos, se considerara a los usuarios o clientes de la Piscina Municipal de San Antonio de Putina “José Solórzano Salas” de los años 2011 y 2013, como Población. La piscina municipal es la única existente en el medio, que para su funcionamiento se requiere del recurso básico, cual

es el agua, el mismo que es de procedencia volcánica, por lo que es considerado Piscina de Aguas Termales, el cual es capaz de curar males de artritis, reumatismo, entre otros; Gracias a sus propiedades.

Por consiguiente, es la única existente en el medio por tal razón se considera como población única.

3.5.2 MUESTRA

Siendo la muestra un subgrupo de la población se determina una muestra no probabilística, también llamada muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal, (HERNÁNDEZ, 2006:262).

Por tanto, en calidad de ejecutor del presente trabajo de investigación se determinó que la muestra deberá seleccionarse de una forma directa e intencionada. Aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística.

Razón por la cual se considerara a los usuarios de la Piscina Municipal “José Solórzano Salas” de la Provincia San Antonio de Putina como muestra en la medida que por cuestiones particulares resulta siendo la misma por considerarla como objeto de estudio para la recolección y análisis de datos. (HERNÁNDEZ, 2006:262), debido al acceso en la comunicación con nuestra población de estudio, conocimiento previo de la organización, y disponibilidad de información.

Se utilizó como marco de referencia la fórmula para muestras probabilísticas y de poblaciones finitas como se muestra a continuación.

Para realizar el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

N : Tamaño necesario de la muestra.

- Z : Margen de confiabilidad.
- E : Error de estimación de la media de la muestra respecto a la población.
- P : Proporción de éxito que se conoce por estudios anteriores, si no se conocen se puede adoptar las siguientes decisiones
Considerar P=0.5
- Q : será proporción de fracaso: Q=1-P=0.5

Valores a considerarse son:

$$Z=1.96$$

$$E=0.10$$

$$N=2000$$

$$P=0.5$$

$$Q=0.5$$

Reemplazando valores en la Formula.

$$n = \frac{(2000)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(2000 - 1)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

En donde: se tiene.

n=92 encuestas a realizar a los usuarios o clientes de la piscina municipal

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. (Hernández. 2006:274)

Consiste en la aplicación de diversas técnicas e instrumentos que la metodología dispone para la recolección de información requerida, en este sentido el instrumento de recolección de datos, son medios que se utilizaran para medir el comportamiento y atributos de la variable; seleccionando para el presente trabajo de investigación de acuerdo a la naturaleza del estudio,

que es el de, Evaluar las necesidades de Capacitación sobre Aspectos Sanitarios y atención al cliente en el Personal Operativo, orientado a mejorar la Calidad de Servicio de la Piscina Municipal de Putina. Este proceso de recolección de información es directamente de la realidad donde está el problema.

- a) Entrevista: consiste en el dialogo directo con el responsable técnico-administrativo de la Piscina Municipal de Putina, que de acuerdo al ROF el Alcalde es la máxima Autoridad, seguido del Gerente Municipal de quien depende la Oficina de Desarrollo Económico Local que tiene a su cargo la piscina municipal, el cual cuenta con un administrador que es el responsable directo de su funcionamiento y opcionalmente a empleados si es que el caso amerita, que nos brindaran información sobre diferentes aspectos que inciden en la calidad de servicio de la Piscina Municipal.
- b) Observación: consiste en analizar y examinar con atención algunos aspectos, no previstos en el esquema planteado de la investigación y que son relevantes, basado especialmente en las personas involucradas, comerciantes que se encuentran al exterior de la piscina municipal, el ambiente de trabajo, infraestructura de la Piscina, y otros aspectos que requieren atención.
- c) Cuestionario: consiste en la aplicación de un cuestionario referente al trabajo de investigación a manera de profundizar en su análisis de las variables de estudio. La misma que se realizara a los trabajadores y usuarios de la piscina Municipal de Putina.

Para el desarrollo del presente trabajo se elaborara un instrumento de recolección de datos dirigido al personal operativo y usuarios de la Piscina Municipal de Putina. En la elaboración de este instrumento, los objetivos constituyeron la base del diseño de los mismos, por cuanto estos representan los parámetros dentro de los cuales se desarrollara el estudio. Para ello, se elaborara un sistema de variables donde se presentan coherentemente los objetivos del presente trabajo, dimensiones e

indicadores. Asimismo, el Cuestionario conforma un conjunto de preguntas, previamente diseñadas sobre los aspectos que interesan en una investigación, aplicando el mismo a la población seleccionada.

Las alternativas de respuesta para la encuesta, estarán representadas dicotómicamente (Si, No) y escala múltiple (Likert.), por ser una investigación descriptiva, lo que permitirá medir las variables planteados en el presente trabajo.

3.7 RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

RECOLECCIÓN DE DATOS

Una vez que se seleccionó el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada, de acuerdo con el problema de estudio e hipótesis, la siguiente etapa es recolectar los datos (HERNÁNDEZ, 2006:274).para así medir las variables.

FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- a. Registros.- Se registró información de la afluencia de usuarios o clientes de la Piscina Municipal “José Solórzano Salas”, del año 2011 y 2013, que fue proporcionado por la municipalidad Provincial San Antonio de Putina, oficina de Rentas quien es la encargada de entregar los talonarios de ticket, para luego ser registrados los ingresos en forma monetaria.
- b. Documentos.- Se recopiló información de escritos, como órdenes de compras y adquisiciones que hicieron en el año 2011 y 2013 de la Piscina Municipal “José Solórzano Salas”.

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos por la aplicación de los instrumentos y utilización de las herramientas serán clasificados y tabulados utilizando hojas electrónicas de datos y con la finalidad de lograr un análisis adecuado se elaborarán cuadros y gráficos utilizando la estadística descriptiva, dándole las puntuaciones obtenidas para cada variable mediante la distribución de frecuencias, para posteriormente realizar un análisis necesario referido a facilitar el resumen de información.

CAPITULO IV CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

El presente capítulo está referido al lugar donde se desarrolló la investigación, teniendo para ello los aspectos geográficos de la Provincia de Putina, así como una breve reseña histórica de su creación y sus actividades económicas, dentro de ello encontraremos a la Piscina Municipal como destino turístico, del que se ha realizado un estudio biológico sobre las propiedades de su agua.

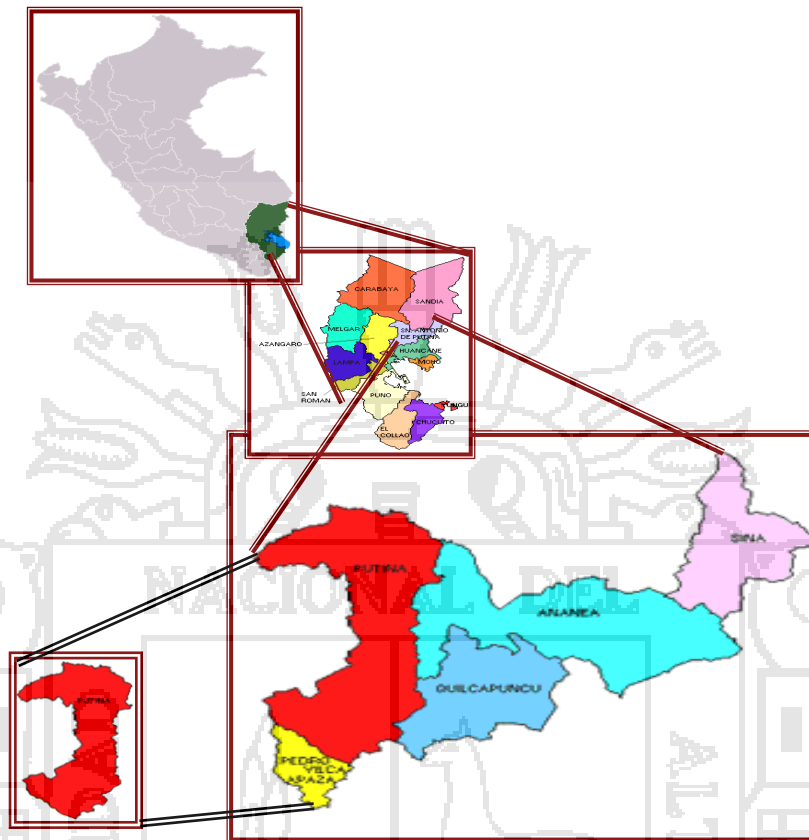
4.1 ASPECTOS GEOGRAFICOS

El espacio geográfico donde se desarrolla esta investigación está ubicada en:

Región : Puno
Provincia : San Antonio de Putina
Distrito : Putina.

El distrito de Putina se encuentra ubicado en la zona occidental de la provincia de San Antonio de Putina.

Figura Nº 02
Mapa del Distrito de Putina - Provincia San Antonio de Putina



Fuente : Turismo Recreativo y Medicinal del Distrito de Putina
Plan de Desarrollo Concertado Provincial de San Antonio de Putina
2005-2013

4.2 REFLEJO HISTÓRICO

La fundación de Putina se dio el 24 de mayo de 1595 por Juan de Vega. El 12 de noviembre de 1823 la Estancia de Putina nace legalmente a la vida republicana durante la Dictadura de Bolívar. El 02 de setiembre de 1889 Putina se eleva a la categoría de Ciudad mediante Ley promulgada por Andrés A. Cáceres. En este sentido Putina como ciudad hoy cuenta con 115 años de vida institucional y política.

El distrito de Putina se crea el 5 de febrero de 1823 y el 12 de junio de 1989 se crea la Provincia San Antonio de Putina con su capital Putina por Ley 25038, promulgada por el Dr. Alan García Pérez. Actualmente cuenta con

los siguientes cinco distritos: Putina, Ananea, Pedro Vilca Apaza, Quilcapuncu y Sina.

El distrito de Putina, ha sido cuna de ilustres figuras como Santiago Giraldo Sueldo, Wenceslao Molina, Adrián Solórzano, Mauro Castillo, José Solórzano, Efraín Miranda, Gilberto Salas y otras personalidades, que definieren la historia de su pueblo, tal como lo señala Raúl Castillo Gamarra.

4.3 ACTIVIDADES ECONOMICAS

A. Producción Pecuaria

La producción pecuaria se destina a los mercados locales de la zona. La comercialización se realiza con los intermediarios quienes son los encargados de llevar los productos a otras provincias.

B. Crianza de Vicuña y Taruca

Por su importancia se referencia la crianza de vicuña para fibra en la zona norte del distrito. El Complejo Rural de la Multicomunal de Vicuña, se encuentra ubicada en la comunidad de Picotani y agrupa a las comunidades de Picotani, Cambria y Toma. En el referido Complejo se acopia un promedio de 100 Kg. por año de fibra de vicuña, para luego ser entregado en calidad de custodia a la CONACS-Puno, quien luego se encarga de comercializarlo. La población de vicuñas a cargo del Complejo Rural aproximadamente asciende a 2,000 ejemplares.

En la comunidad de Cambria existen 40 ejemplares de tarucas (*hippocamelus antisensis*), las mismas que las tienen en protección por peligro de extinción. En la comunidad de Tarucani de la zona centro del distrito existe un criadero de tarucas, denominado Zocriadero Astas de Tarucani, creado con la finalidad de recuperar, proteger y hacer un uso sostenible de la especie taruca

C. Actividad Turística

La existencia de importantes recursos turísticos de diversa índole, tales como: naturales, etno-culturales, coloniales, históricos, folklóricos, paisajísticos y ecológicos, le otorgan al distrito un gran potencial turístico. Sin embargo, el desarrollo turístico en la actualidad es aún incipiente, falta promocionarlo y desarrollarlo empresarialmente. Para dinamizar la actividad turística de la provincia, es necesario proyectar un programa de acondicionamiento urbano y rural, además del asfaltado de las carreteras troncales a la ciudad de Putina.

Según el Censo de 1993 a nivel distrital, el 27.7% de la población económicamente activa se dedica a la actividad de servicios (hostales, restaurantes, bancos, transporte, otros).

- Los Baños Termales
- Cristo de la Paz
- Criadero de vicuñas
- Puya de Raimondi
- El Parque Turístico Sirpiqaqa
- Templo colonial

D. Actividad Artesanal

Existe una gran disponibilidad de materia prima como la lana de ovino, fibra de alpaca, fibra de vicuña en el distrito; sin embargo, la producción de artesanías no es de relevancia. Su principal limitante, señalan los artesanos es el desconocimiento de mercados y la falta de promoción de sus productos especialmente en tejidos (chompas, ponchos, otros). Entre otros problemas que enfrenta esta actividad en el distrito, es la carencia de mano de obra calificada, bajos precios y desconocimiento de mercados que aprecian las artesanías del distrito.

E. Actividad Comercial

La actividad comercial se concentra alrededor de las ciudades capitales de los distritos, a través de la cual se canaliza el abastecimiento de productos

básicos provenientes de las comunidades campesinas, de la ciudad de Juliaca e incluso los productos provenientes de la república de Bolivia.

El comercio al por menor es el de mayor preponderancia que el comercio al por mayor. Se realiza en las ferias semanales que se realizan en distritos y centros poblados principales.

4.4 PISCINA MUNICIPAL DE AGUAS TERMALES “JOSE SOLÓRZANO SALAS”

A. CARACTERÍSTICAS Y PROPIEDADES DE LAS AGUAS MINERO MEDICINALES

Análisis del agua termal de Putina muestra 1 litro de agua

Análisis físico:

pH	:	8.3
T°	:	52.22 °C
Caudal	:	2.19 L/seg.

CUADRO “B”

Análisis Químico: Muestra 1 Litro De Agua Termal

PARAMETROS	CONCENTRACION O VALOR OBTENIDO	UNIDADES
NaCl	2,353	mg/L
MgCl ₂	0,092	
CaCl ₂	0,05	
MgSO ₄	0,558	
CaSO ₄	0,21	
Na ₂ SO ₄	0,01	
SO ₄	0,064	
Al(203)	0,007	
Mg(HCO ₃) ₂	0,007	
Fe(HCO ₃) ₂	0,888	
Ca(HCO ₃) ₂	0,005	

Fuente: Dr. Felipe Urquieta (Informe Científico N° 20, 1939)

B. ANALISIS BIOLOGICO

De acuerdo a la elevada temperatura que tiene las fuentes de aguas termales los microorganismos no resisten a altas temperaturas para su propagación.

- El agua minero medicinal es clara y cristalina, con diferentes temperaturas, caliente y tibio y minerales, y bastante agradable para los bañista.
- Antonio Raimondi, visito al Balneario Wenceslao Molina, de la localidad de Putina, el 16 de marzo de 1865, observo los manantiales y dijo, que buenos recursos naturales tiene el Perú, y más que todo Putina, tiene aguas termo medicinal y es bastante bueno para la salud humana. Fuente: Provincia San Antonio de Putina.

“Diagnostico para su Monografía. Alberto Urquiaga Vásquez, 1992”

- Dr. Felipe Urquita, en el mes de abril de 1939 analiza y precisa que las aguas contienen minerales, clorurado de sódicas, bicarbonatado de magnesiana, y anhídrido carbónico, caracteres acidolos definidos, la temperatura de Huayna Putina es de 52.22° C.
- El Dr. Felipe Urquieta , indican la temperatura de seis fuentes de aguas calientes, 37, 40, 46, 47, 47.5 y 49.6, se refiere a las pozas de balneario turístico Municipal de Malecón Wenceslao Molina, 1,4,5 y 6 son hipo termal, 2, es híper termal y la 3 y 6, contiene bastante anhídrido carbónico, caracteres acidolos definidos.
- Las mismas aguas termales son usadas actualmente, tanto en las pozas como en la piscina.
- Además consideran, que tiene propiedades curativas sobre las afecciones reumáticas, dérmicas, hepáticas, cálculos biliares, asimismo colaboran al beber las aguas con la limpieza y regulación de las funciones del tracto digestivo, se ve notablemente mejorías con baños constantes, estudio hecho por tres personajes estudiosos que han

investigado las propiedades y características de las aguas termales de la localidad de Putina.

- Por otro lado afirmamos la primera vez se construye el balneario turístico cuando estaba alcalde el Sr Venancio Lujan Salas en el año de 1928, con el asesoramiento del Ing. Carlos Guivara, en esa oportunidad distinguen la temperatura de las aguas termo medicinales, tibia y caliente.
- La presencia de ojos y manantiales de agua calientes en el distrito de Putina son alrededor de 06 fuentes los cuales son: Huaynaputina, Torouñocuni, Fundición Alcamarine, Kaquencorani, Infiernillo, Cachichupa, alrededor de estas fuentes de agua encontramos expresiones culturales de la época preinca como pinturas rupestres de Wakchani, (Sirpiqaqa, Putislaca, Coraya, Chichanacu, Supaicalle, Riquinaja), existen también recursos naturales como las rocas volcánicas petrificadas de Kaquencorani, Alcamarine, Warchani, atractivos arqueológicos como el templo colonial del Santuario de Inmaculada y danzas costumbres locales todo esto le otorga al distrito un gran potencial turístico.
- Para aprovechar las capacidades y potencialidades del distrito, se requiere entre otros, fortalecer y/o renovar la infraestructura de base del distrito, atraer inversiones, generar y retener el ahorro local y regional, y principalmente potenciar y tecnificar el capital humano, para una oportuna y plena incorporación a una economía globalizada y competitiva. El presente trabajo, ofrece una síntesis de la trayectoria turística de la localidad de Putina, en particular de los servicios que brinda el balneario turístico municipal, y de la percepción de los visitantes sobre varios servicios que brindan los actores económicos del sub sector turístico, recreativo y medicinal.

Fuente: <http://lmctk.blogspot.com/2010/11/motocicletas-wanxin-pisteras-mod.html>

CAPITULO V

EXPOSICION Y ANALISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo abordare la exposición y análisis de los resultados de la investigación respecto a las necesidades de capacitación sobre aspectos sanitarios orientados a mejorar la calidad de servicio de la piscina municipal de san Antonio de Putina. Para este efecto se interpreta la fuente de información de la presente investigación, como son los cuestionarios, la utilización de registros de venta de entradas, registro de compra para el mantenimiento de la piscina, los cuales nos ayudaran a analizar y a la vez interpretar de manera eficiente el presente trabajo.

Así también las variables capacitación sobre aspectos sanitarios y calidad de servicio responden al primer objetivo específico el cual es Evaluar la capacitación sobre aspectos sanitarios a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina.

Del mismo modo las variables capacitación sobre aspectos de atención al cliente y calidad de servicio responden al segundo objetivo específico Evaluar la capacitación al personal operativo sobre aspectos de atención al usuario a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina.

Finalmente las variables capacitación y calidad de servicio responden al objetivo general Evaluar la necesidad de capacitación sobre aspectos sanitarios y atención al cliente en el Personal Operativo, orientados a mejorar la Calidad de Servicio en la Piscina Municipal de Putina.

Por último se tiene la contratación de hipótesis de la investigación basada en los resultados obtenidos de la investigación

5.1 CAPACITACIÓN AL PERSONAL OPERATIVO SOBRE ASPECTOS SANITARIOS A FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO.

Es de suma importancia en un mundo globalizado y competitivo contar con personal capacitado, dotado de conocimientos, experiencia que será un pilar fundamental para el logro de objetivos de las instituciones públicas o privadas hacia una calidad de servicio. Ante esta inminente necesidad, en personal que trabaja en la piscina municipal debe de estar capacitado acorde al servicio que brinda, nos referimos a los aspectos sanitarios, dado que a esta piscina acuden personas (bañistas), por esa razón se debe tener bastante cuidado en el aspecto sanitario porque se trata de vidas humanas.

Para evaluar la capacitación al personal operativo sobre aspectos sanitarios, con el propósito de mejorar la calidad de servicio que brinda la piscina municipal de Putina, para lo cual se utilizó un cuestionario el que estuvo dirigido, por un lado al personal operativo y administrador, y por otro lado a los usuarios de la Piscina, dicho cuestionario fue elaborado en base a la escala de LIKERT.

Los resultados obtenidos en base a las preguntas formuladas al personal de la piscina municipal con respecto al conocimiento que poseen sobre aspectos sanitarios, el que sin lugar a duda es un tema muy importante para los servicios que presta la piscina municipal, cuyo análisis se muestran en los siguientes cuadros que verán a continuación.

CUADRO N° 1

Capacitación en la operación, cuidado y vigilancia de la Piscina y sus servicios

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0
A veces	3	15	3	15
Rara vez	6	30	7	35
Nunca	11	55	10	50
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Podemos observar el cuadro, en donde los resultados de la encuesta realizado al personal de la Piscina Municipal en los periodos 2011 y 2013, tiene el siguiente comportamiento; entre mala y muy mala, se tiene un 85% que el personal no se encuentra técnicamente preparado, esto significaría que no se encuentra capacitado o que nunca obtuvo experiencia en temas relacionados en la operación, cuidado y vigilancia de una Piscina.

Estos resultados demuestran que el personal con que cuenta la Piscina municipal no se encuentran adecuadamente capacitados y que tampoco han tenido anteriormente una capacitación o experiencia laboral, la razón de ello radica a que en su mayoría el personal que labora en la piscina está integrado por jóvenes con quinto año de secundaria, estudiantes de los instituciones de educación superior y por ultimo encontramos a personas mayores de edad entre mujeres y varones, en donde los criterios para su incorporación laboral han sido por otorgar una oportunidad laboral a jóvenes que lo necesitan y otro por razones políticos.

CUADRO N° 2

**El conocimiento del personal operativo de la Piscina, sobre el cuidado
en aspectos sanitarios que se deben tener.**

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	0	0	0	0
Bueno	1	5	0	0
Regular	3	15	5	25
Mala	11	55	10	50
Muy mala	5	25	5	25
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Podemos observar, que en el año 2011 entre mala y muy mala tenemos un 80%, este resultado se mantiene, dado que para el año 2013 tenemos un 75%, lo que significa que el conocimiento del personal en temas sanitarios es insuficiente.

Estos resultados evidencian, que existe una carencia de personal que este bien preparado, acorde a las exigencias para un servicio de este tipo; las razones saltan a la vista, existe un problema en el proceso de selección de personal, el que según la conversación sostenida con el responsable de personal de la municipalidad y por observación directa, se confirma que efectivamente este es el problema. Estas falencias o carencias de no contar con trabajadores que estén bien preparados es un constante todos los años. No podemos negar que han existido cambios, sobre todo en infraestructura, pero eso no lo es todo.

Cuadro N° 03

Realización de trabajos de limpieza

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	4	20	3	15
A veces	10	50	12	60
Rara vez	4	20	4	20
Nunca	2	10	1	05
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Como se observa en el cuadro N° 03 para el año 2011 el 70 % y para el año 2013 el 80% de los entrevistados, que este caso son los trabajadores de la Piscina Municipal, realizaron actividades de limpieza a veces y rara vez.

Estos resultados evidencian que el personal de la Piscina municipal en general ha realizado mínimamente o a veces, trabajos de limpieza en su vida cotidiana ya sea en su hogar, centro de estudios u otro lugar. No es lo mismo de una persona que siempre o casi siempre realizado trabajos relacionados a la limpieza, quien es capaz de entender y asumir con responsabilidad las tareas de limpieza que se le encarguen, en este caso para la piscina municipal. La limpieza es uno de los aspectos indispensables, cuando se quiere brindar un producto o servicio, con el fin de dar una atención de calidad.

Cuadro N° 04

Capacitación al personal operativo con respecto a Limpieza

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	0	0	0	0
A veces	5	25	6	30
Rara vez	8	40	9	45
Nunca	7	35	5	25
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Podemos apreciar en el cuadro, dos periodos de análisis, cuyos resultados indican que en el año 2011 tenemos un 75% y ahora correspondiente al año 2013 un 70%, que indica que el personal operativo de la piscina municipal rara vez o nunca recibió una capacitación respecto a Limpieza.

Los resultados saltan a la vista, demostrando que la municipalidad no presta atención a las necesidades de capacitación para con el personal operativo, puesto que la piscina municipal es su principal atractivo turístico y fuente de ingresos directamente recaudados.

Una empresa o institución es responsable directamente en brindar a sus trabajadores una capacitación sea a través de profesionales que laboran en la Municipalidad o entidades que brinden asistencia técnica.

Los resultados obtenidos en base a un cuestionario, que estuvo dirigido a los usuarios de la piscina municipal, sobre el cual se realizó un análisis con respecto a la calidad de servicio que se ofrece: el de prestar un servicio prometido con seguridad y correctamente, así como la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes o usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Teniendo para ello los siguientes cuadros.

Cuadro N° 05

Comunicación del horario de limpieza a los usuarios de la piscina

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	1	1	1	1
Casi Siempre	18	18	13	13
A Veces	13	13	14	14
Rara Vez	27	27	33	33
Nunca	41	41	39	39
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Podemos observar el cuadro N° 05, en donde para el periodo 2011 un 68 % de los usuarios rara vez y nunca recibieron información del horario, hecho que puede ser corroborado con los resultado obtenidos en el periodo 2013 con un 72 %.

Estos resultado demuestran que no existe una preocupación o interés por parte de la Piscina Municipal en informar ya sea a través de paneles, parlantes y demás medios de comunicación sobre los horarios de limpieza y no generar malestar a los usuarios. Hecho que para los usuarios es importante, a fin de programar su visita a la piscina municipal.

Cuadro N° 06

**El trabajo del personal de Limpieza de la Piscina Municipal lo realiza
con seguridad y correctamente**

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	7	7	5	5
Casi Siempre	12	12	8	8
A Veces	33	33	36	36
Rara Vez	36	36	38	38
Nunca	12	12	13	13
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Observamos el cuadro N° 06, que en el año 2011 tenemos un 36% y ahora correspondiente al año 2013, creció ligeramente en un 38%, en donde los usuarios indican que el personal no realiza su trabajo con seguridad y correctamente.

Estos resultados dan a conocer que el personal que trabaja en la piscina municipal en su mayoría no presenta una predisposición de realizar un trabajo con responsabilidad y correctamente, al parecer no se tiene establecidos las funciones y responsabilidades del personal, quienes tan solo se ciñen a realizar su trabajo a lo que se le indico en términos generales como limpieza.

Cuadro N° 07

**El personal Brinda un servicio rápido, respecto a la limpieza de las
Pozas y Duchas de la Piscina Municipal**

POZAS y DUCHAS	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	7	7	8	8
Casi Siempre	20	20	19	19
A Veces	35	35	38	38
Rara Vez	25	25	23	23
Nunca	13	13	12	12
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Cuadro N° 08

**El personal Brinda un servicio rápido, respecto a la limpieza de los
SSHH y Vestuario de la Piscina Municipal**

SSHH y VESTUARIO	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	9	9	8	8
Casi Siempre	17	17	18	18
A Veces	37	37	42	42
Rara Vez	23	23	20	20
Nunca	14	14	12	12
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Podemos observar en el cuadro N° 07 y 08 correspondiente al periodo 2011, para ambos casos se tiene un 60%; con la finalidad de corroborar este resultado tenemos para el año 2013 un 61% y 62%, en que el personal acude a veces y rara vez a la solicitud hecha por parte del usuarios a fin de que este pueda realizar la limpieza de las pozas, duchas, SSHH y Vestuario.

Estos resultados demuestran la lentitud y el desgano o el desinterés que muestra el personal de la piscina municipal encargado de velar por la

limpieza del área de trabajo que se le han asignado, quienes deberían de tomarlo no como una obligación, sino con responsabilidad y dedicación.

Cuadro N° 09

Utilización de un vestuario o implemento de vestir, acorde al trabajo que realiza el personal de la piscina municipal

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	6	6	4	4
Casi Siempre	18	18	14	14
A Veces	47	47	39	39
Rara Vez	22	22	30	30
Nunca	7	7	13	13
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Podemos observar en el cuadro N° 09 a las preguntas realizadas a los usuarios de la piscina, teniendo para el año 2011 un 47% y para el presente año un 39%, en que el personal de la Piscina municipal a veces hace uso de un vestuario o implemento de vestir, acorde al trabajo que realiza.

Resultado que evidencian un incumplimiento en primera instancia por parte del personal el no hacer uso de los implementos adecuados a las actividades que desarrollan, dando un mal aspecto e impresión hacia los usuarios, siendo el personal quien tiene contacto directo.

Ahora en segunda instancia, debemos mencionar a los funcionarios de la piscina municipal, sobre todo del encargado de la Piscina municipal, quien es el responsable directo de que el personal no haga uso adecuado del vestuario o implemento, así como su requerimiento oportuno en caso de faltar los implementos.

Cuadro N° 10

Limpieza y fluidez del agua de la Piscina Municipal

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	15	15	7	7
Bueno	43	43	31	31
Regular	33	33	43	43
Mala	7	7	16	16
Muy mala	2	2	3	3
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Podemos observar en el cuadro N° 10 a las preguntas realizadas a los usuarios de la piscina, teniendo para el año 2011 un 43% y para el presente año un 31%, consideran que la limpieza y fluidez del agua en buena.

Del cuadro podemos comentar que los resultados del año 2011 a comparación con el año 2013, se muestra una disminución de la calificación buena y un incremento en considerar que el agua es regular. Vale decir que a medida que pasan los años, las autoridades y funcionarios actuales de la Municipalidad no le están dando el tratamiento exclusivo a este recurso cual es el Agua, en particular hablaremos de su fluidez, este es un tema fundamental para el funcionamiento de una piscina, resulta que su escasez es producto de la fuga de agua existente en el punto de captación llamado Huaynaputina.

Cuadro N° 11

La limpieza y el cuidado del ornato de la Piscina Municipal

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	3	3	2	2
Bueno	15	15	23	23
Regular	53	53	53	53
Mala	24	24	19	19
Muy mala	5	5	3	3
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Podemos observar en el cuadro N° 11, para el año 2011 y 2013 se tiene un 53%, demostrando que la limpieza y cuidado del ornato de la piscina municipal es regular.

Los resultados demuestran que el personal encargado, en realidad todo el personal que labora en la piscina municipal, de forma regular o cuando se le ocurra realiza la respectiva limpieza o mantener y preservar el ornato de la piscina.

También es preciso u oportuno manifestar que el presupuesto para el mantenimiento de la piscina municipal es una vez al año. Ahora concerniente a mantener limpio los espacios de la piscina municipal es responsabilidad en primera instancia de los trabajadores, pueda ser que no hay ganas de hacer bien su trabajo o que falten tachos de basura debidamente señalizados y en los lugares estratégicos, así como una difusión por los medios de comunicación internos de la piscina, siempre en cuanto lo posean. Y en segundo la responsabilidad es compartida y recae en los usuarios, quienes deben coadyuvar a tener un lugar limpio.

5.2 CAPACITACIÓN AL PERSONAL OPERATIVO SOBRE ASPECTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE A FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO.

Una política de capacitación adecuada de Atención al Cliente, correctamente diseñada y enraizada en la cultura de la Piscina municipal llevará al cumplimiento de su objetivo principal, cual es la satisfacción del cliente. Ésta implicará un aumento de su lealtad a la Piscina, por consiguiente mejorar su calidad de servicio.

Para evaluar la capacitación al personal operativo sobre aspectos de atención al cliente, con el finalidad de mejorar la calidad de servicio que brinda la piscina municipal de Putina, para lo cual se utilizó un cuestionario el que estuvo dirigido, por un lado al personal operativo y administrador, y por otro lado a los usuarios o clientes de la Piscina, dicho cuestionario fue elaborado en base a la escala de LIKERT.

Los resultados obtenidos en base a las preguntas formuladas al personal de la piscina municipal con respecto al conocimiento que poseen sobre las buenas prácticas de atención al cliente o usuario, cuyo análisis se muestran en los siguientes cuadros que verán a continuación.

Cuadro N° 12

Capacitación al personal que ingresa a trabajar en la piscina municipal

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	0	0	0	0
A Veces	4	20	3	15
Rara Vez	10	50	9	45
Nunca	6	30	8	40
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Podemos observar en el cuadro N° 12, que en el año 2011 tenemos un 50% y también podemos apreciar que en el 2013 se tiene un 45%, los cuales nos indican que el personal cuando ingreso a laborar en la piscina municipal, Rara vez ha sido capacitado.

Estos resultados demuestran que las autoridades de turno y funcionarios directamente relacionados con el funcionamiento de la piscina municipal no brinda una capacitación integral al personal que ingresa a trabajar a la piscina, sobre temas acorde a las actividades inherentes de un servicio cual es la Piscina. Por lo tanto de ser el caso, no se podría exigir al personal a realizar un trabajo correcto.

Cuadro N° 13

La capacitación que recibe el personal de la piscina municipal

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	0	0	0	0
Bueno	0	0	0	0
Regular	8	40	7	35
Mala	9	45	9	45
Muy mala	3	15	4	20
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Como se podrá observar en el cuadro N° 13, tenemos para el año 2011 un 60% que consideran entre mala y muy mala, ahora correspondiente al año 2013 se tiene un 65% que consideran entre mala y muy mala. Por otro lado tenemos porcentajes de 40% y 35% para ambos periodos en donde consideran que la capacitación recibida ha sido regular.

Por tanto este resultado demuestra, que los trabajadores no han recibido una capacitación correcta y adecuada, acorde a las exigencias que se deben tener respecto a las operaciones en una piscina municipal, tales como atención al usuario, vigilancia y limpieza sanitaria, y aspectos personales.

Cuadro N° 14

Capacitación con respecto a Buenas Prácticas de Atención al Usuario

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	0	0	0	0
A Veces	7	35	6	30
Rara Vez	8	40	10	50
Nunca	5	25	4	20
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Como se observa en el cuadro, para el año 2011 tenemos un 65% del personal que indica que rara vez y nunca recibió capacitación acerca de buenas prácticas de atención al usuario. Con la finalidad de corroborar o comparar este resultado veamos lo sucedido para el periodo 2013, en donde podemos apreciar un 70%, entre rara vez y nunca.

Estos resultados dan a conocer que, el personal de la piscina Rara vez y/o nunca, en algunos casos recibido una capacitación, puntualmente me estoy refiriendo a las buenas prácticas de atención al usuario; no se trata de sostener reuniones de tiempos muy cortos para poder hablar o capacitar en temas que ciertamente se necesitan un tiempo mucho más prolongado, a fin de que el personal pueda asimilar lo que se le está enseñando y poner en práctica.

Cuadro N° 15
Importancia de recibir una Capacitación

	Personal de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Extremadamente importante	15	75	17	85
Algo importante	5	25	3	15
Ni importante ni sin importancia	0	0	0	0
Algo sin importancia	0	0	0	0
Sin importancia en absoluto	0	0	0	0
Total	20	100	20	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido al personal de la Piscina Municipal

Podemos apreciar el cuadro, en donde para el año 2011 tenemos un 75% y por otro lado tenemos un 85% correspondiente al año 2013, en que el personal de la piscina municipal considera extremadamente importante recibir una capacitación.

Los resultados obtenidos manifiestan que el personal cual fuese el área o las actividades que realizara, considera muy importante recibir una o varias capacitaciones, lo que permitirá realizar su trabajo de manera correcta y con responsabilidad, propiciando que los usuarios encuentren en la piscina municipal un servicio de calidad.

Cuadro N° 16
Difusión o comunicación de las medidas de seguridad, ante cualquier accidente que pudiera ocurrir en las instalaciones de la Piscina Municipal

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	4	4	6	6
Casi siempre	15	15	17	17
A veces	42	42	37	37
Rara vez	29	29	27	27
Nunca	10	10	13	13
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Observemos en cuadro, en donde para el año 2011 tenemos un 71% y por otro lado un 64%, esto correspondiente al año 2013, entre a veces y rara vez se difunde o comunican las medidas de seguridad que los usuarios deberán tener presente frente a cualquier accidente que pudiera suscitarse en las instalaciones de la piscina municipal.

Los resultados demuestran que en la piscina municipal no se realizara de manera constante o no cuentan con medios de comunicación para difundir tanto escrito y oral, acerca de las medidas de seguridad que deberán tener todo el personal que se encuentra dentro de las instalaciones de la piscina municipal, esto con la finalidad de evitar accidentes.

Cuadro N° 17

El desempeño del personal de Salvataje y Tópico de la Piscina Municipal

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Excelente	0	0	1	1
Bueno	23	23	19	19
Regular	66	66	51	51
Mala	10	10	23	23
Muy mala	1	1	6	6
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Podemos observar el cuadro, en donde para el año 2011 tenemos un 66% y por otro lado tenemos un 51% correspondiente al año 2013, en consecuencia el trabajo del personal de Salvataje y Tópico de la piscina municipal es considerado de una forma regular.

Los resultados demuestran que el personal de salvataje tiene una aceptación buena a regular respecto al trabajo que realiza; si bien es cierto las personas que trabajan en la función de salvataje son de la zona y en su mayoría tienen experiencia en natación, ciertamente eso no es suficiente

dado que más allá de que uno sepa nadar hace falta una preparación integral. Por otro lado tenemos a la persona encargada del área de Tópico, quien posee conocimientos técnicos en enfermería respondiendo de manera oportuna ante cualquier eventualidad que pudiera suscitarse; dado que se trata de vidas humanas que están expuestos a sufrir algún tipo de accidente.

Cuadro N° 18

Satisfacción del usuario de la Piscina Municipal, por el servicio recibido

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Muy satisfecho	5	5	4	4
Un poco satisfecho	43	43	40	40
Ni satisfecho Ni insatisfecho	28	28	32	32
Un poco insatisfecho	14	14	18	18
Muy insatisfecho	10	10	6	6
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Como se observa en el cuadro, en donde para el año 2011 tenemos un 43% y por otro lado tenemos un 40% correspondiente al año 2013, en que los usuarios que asisten a la piscina municipal se encuentran un poco satisfechos por el servicio recibido.

Los resultados indican, en cierta forma los usuarios, que acudieron a la piscina municipal en el año, periodo: 2011 y 2013, manifiestan que se encuentran un poco satisfecho, este resultado es considerablemente importante, pese a presentar la piscina municipal algunas deficiencias en cuanto a los aspectos sanitarios necesarios para la prestación del servicio y de un personal que se encuentre preparado; seguirán acudiendo o visitando la piscina, por ser la única con una infraestructura adecuada y amplia, con espacios de esparcimiento, donde los usuarios encuentran momentos agradables.

Cuadro N° 19

El personal de boletería se encuentra presto y atento a la atención a los usuarios.

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	15	15	19	19
Casi siempre	37	37	28	28
A veces	21	21	26	26
Rara vez	22	22	19	19
Nunca	5	5	8	8
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Como se observa en el cuadro, para el año 2011 tenemos un 37% y para el año 2013 un 28% que el personal casi siempre se encuentra presto y atento en la atención a los usuarios de la piscina.

Estos resultados, muestran que el personal asignado en la boletería de la piscina municipal, quien es el primer contacto directo con los usuarios, presenta una aprobación casi favorable en cuanto a su desempeño laboral. Ahora según los resultado obtenidos, se evidencia una disminución del 37% a 28% y un incremento entre a veces, rara vez y nunca, el motivo es lo siguiente para lo cual me basare en mi observación directa, sucede que más allá de un buenos días o buenas tardes, no es suficiente. El personal de boletería debe tener la capacidad de absolver las consultas o escuchar educadamente las sugerencias de los usuarios, no moverse de su lugar de trabajo, salvo disposiciones que emanan del administrador; no debe de realizar otras actividades.

Cuadro N° 20

El personal presenta deseos de ayudar a los usuarios de la piscina municipal

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	5	5	8	8
Casi siempre	22	22	20	20
A veces	43	43	43	43
Rara vez	25	25	19	19
Nunca	5	5	10	10
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Cuadro N° 21

El personal de la piscina municipal ofrece sus servicios en forma adelantada

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	4	4	2	2
Casi siempre	8	8	9	9
A veces	42	42	46	46
Rara vez	34	34	28	28
Nunca	12	12	15	15
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Cuadro N° 22

El personal de la piscina municipal muestra interés y comprensión por sus necesidades de los usuarios

	Usuarios de la Piscina Municipal			
	AÑO 2011		AÑO 2013	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Siempre	1	1	2	2
Casi siempre	18	18	15	15
A veces	46	46	30	30
Rara vez	24	24	39	39
Nunca	11	11	14	14
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia
Cuestionario dirigido a los usuarios de la Piscina Municipal

Como podemos observar los cuadros N° 20, 21 y 22; en donde para el año 2011 tenemos un 68%, 76% y 70% que el personal a veces y rara vez tiene deseos de ayudar, de ofrecer sus servicios en forma adelantada y de mostrar un interés y comprensión por sus necesidades, a los usuarios de la piscina municipal.

Para el año 2013, encontramos un 62%, 74% y 69% que el personal a veces y rara vez tiene deseos de ayudar, de ofrecer sus servicios en forma adelantada y de mostrar un interés y comprensión por sus necesidades, a los usuarios de la piscina municipal.

Por consiguiente, los resultados obtenidos en los cuadros N° 20, 21 y 22, demuestran y a la vez confirman que el personal de la piscina municipal realiza su trabajo con desgano, desinterés por hacer la cosas de manera correcta en el momento que han de ser solicitados o anticipándose a las posibles necesidades de los usuarios. Evidenciando la inexperiencia o poco conocimiento respecto a las buenas prácticas de atención al usuario.

De acuerdo también a mi observación directa, se confirma este resultado, en donde pude apreciar en varias oportunidades, el personal no se ubica en la zona o lugar de trabajo, muchas veces se les ha visto conversar entre compañeros o que viendo a un usuario solicitar la atención de un personal, este suele demorarse y con cierta lentitud realiza su trabajo, también se ha visto que el usuario tiene que buscar al personal de la piscina para que realice la limpieza de las pozas, duchas, pasadizos y demás lugares que necesitan la atención del personal.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS ESPECIFICA N° 1

En cuanto a la capacitación al personal operativo sobre aspectos sanitarios de la piscina municipal de Putina es insuficiente así como para mejorar la calidad de servicio que se brinda, como lo demuestra los cuadros N° 2, 3, 4 y 5, por tanto se acepta la hipótesis planteada.

HIPOTESIS ESPECIFICA N° 2

La capacitación al personal operativo referente a los aspectos de atención al cliente de la piscina municipal es baja y no contribuye a mejorar la calidad de servicio, por lo que se acepta la hipótesis planteado, puesto que la mayoría del personal operativo que rara vez y nunca recibieron capacitación con respecto a las variables indicadas en la presente hipótesis, como se puede apreciar en los cuadros N°12, 13, 14, 19, 20, 21 y 22.

HIPOTESIS GENERAL

El grado de necesidad de capacitación al personal operativo medido a través del nivel de preparación o conocimiento sobre aspectos sanitarios y de atención al cliente a fin de mejorar la calidad de servicio es deficiente, por tanto se acepta la hipótesis planteada, porque los resultados del estudio demuestran que el personal operativo de la piscina municipal requiere una adecuada capacitación, como se aprecia en los cuadros N° 2, 3, 4, 12, 13, 14, 15, 19, 20, 21 y 22.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se llega a las siguientes conclusiones

PRIMERA

Del análisis realizado respecto a capacitación al personal operativo sobre aspectos sanitarios a fin de mejorar la calidad de servicio, de los periodos 2011 y 2013, se concluye que, el conocimiento o experiencia en temas sanitarios del personal operativo que ingresa o trabaja en la piscina municipal presenta deficiencias, que de acuerdo a la medición en la escala de Likert se determina entre a veces y rara vez, por lo que no se encuentra técnicamente preparado en la operación, cuidado y vigilancia de los servicios que se ofrece en una piscina, mostrando una ausencia de predisposición de hacer la cosas correctas con responsabilidad y dedicación.

Esto hace que existan deficiencias en la prestación de servicio de la Piscina municipal, los cuales deben ser subsanados para así mejorar la calidad de servicio.

SEGUNDA

Con respecto al análisis de capacitación al personal operativo sobre aspectos de atención al cliente a fin de mejorar la calidad de servicio. Se concluye que, el 70% del personal entre rara vez o nunca ha recibido una adecuada capacitación con respecto a las buenas prácticas de atención al cliente. En algunos casos el personal intuitivamente da muestras de cordialidad, entre otras conductas, que le son propias de la educación que haya adquirido una persona, sin embargo no son suficientes. Los trabajadores consideran extremadamente importante recibir una adecuada capacitación, de tal forma que el usuario se quede muy satisfecho, logrando con ello la mejora de la calidad de servicio en la piscina municipal

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades y funcionarios de turno de la municipalidad provincial de putina, así como el responsable de la piscina municipal deberán prestar más atención a los problemas que se presentan en la Piscina, dado que es su principal fuente de ingresos directamente recaudados y destino turístico. Por ello se recomienda capacitar al personal que ingresa a trabajar en la Piscina sobre aspectos de seguridad sanitaria, buenas prácticas de atención al cliente o usuario, y que, los usuarios queden muy satisfechos por el servicio recibido. Mejorando la calidad de servicio de la piscina municipal.
2. El personal responsable de velar por el buen funcionamiento de la piscina municipal de putina, deberá de asumir con responsabilidad, dedicación y tomar criterios o iniciativas que conlleven primero a realizar un diagnóstico de las necesidades, carencias y requerimientos que sean necesarios a fin de brindar un servicio de calidad a los usuarios que asisten a la Piscina.
3. Realizar un proceso de reclutamiento de personal, en donde el responsable de la piscina deberá ser parte del comité, conjuntamente con los funcionarios que sean asignados, los que serán responsables de llevar a cabo el proceso de selección, con el objetivo de incorporar al personal idóneo, según el perfil requerido para la piscina municipal.

BIBIOGRAFIA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACION.

- LOVELOCK, Christopher. Marketing de Servicios, “Personal, Tecnología y Estrategia”. Sexta Edición. Editorial Pearson. 2009
- AYALA VILLEGAS, Sabino. Administración de Recursos Humanos. Primera Edición. Texto Universitario. Perú 2004
- R. Wayne Mondy y Robert M. Noe. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. Editorial Pearson, México 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. Gestión del talento Humano “El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones”. Editorial McGRAW HILL. Colombia 2002.
- IVANCEVICH, Jhon M. Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. Editorial McGRAW HILL. México 2004.
- EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y Control de Calidad. Séptima Edición. Editorial Cengage Learning. México 2009.
- CARRASCO DIAZ, Sergio. Metodología de la investigación Científica Primera Edición. Editorial San Marcos. Perú 2005.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Editorial McGRAW-HILL. México 2006.
- PALOMINO QUISPE, Platón. Metodología, Diseños y Técnicas de Investigación Científica. Decima Edición. Editorial Titikaka. Perú 2002.
- MINISTERIO DE MECERCIO EXTERIOR Y TURISMO, Gestión de Servicios. Diseño e Impresión GMC Digital. Lima 2010.

TESIS DE GRADO.

- GIL SUCASAIRE, Federico David. (2005). “Análisis de la Calidad de Servicios y su Influencia en la Rentabilidad Empresarial de los Restaurantes Turísticos de Tres Tenedores de la Ciudad de Puno – 2003”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Puno.
- MARIN TORRES, Isabel. (2008): “El perfil del Técnico Deportivo Basado en la Satisfacción de los Usuarios Isla de Gran Canaria 2008”. España.

- POZO RUELAS, Jessica Teresa (2004). “Análisis de la Calidad de Servicios al Cliente y su Incidencia en los Recursos Directamente Recaudados del Terminal Terrestre de Puno periodo 2003. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Puno.
- IDME FLORES, Hilda. (2009). “Relación entre el Servicio al Cliente y la Afluencia de Clientes en la Piscina Vangaly periodo 2007”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Puno.

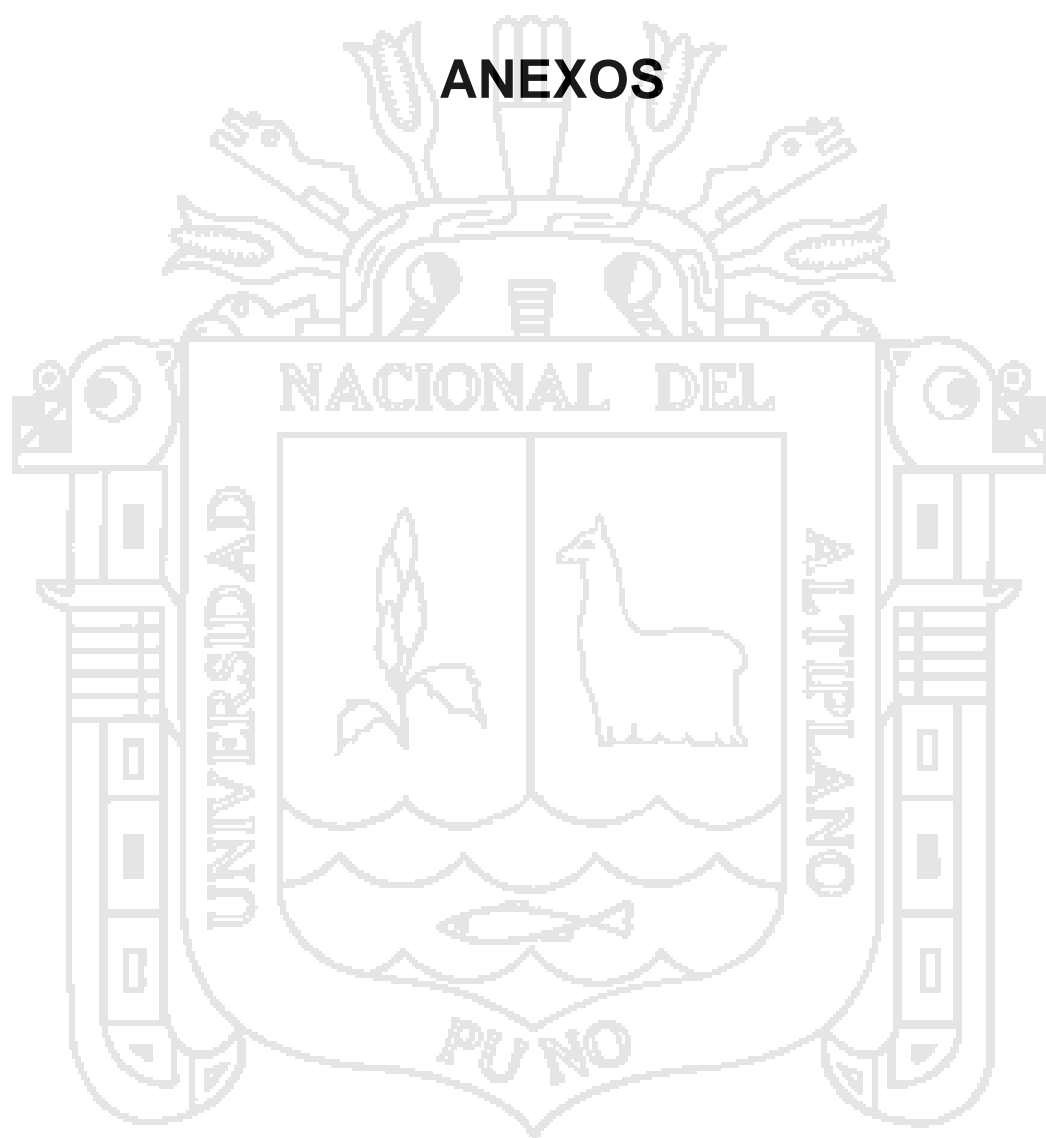
FUENTE NORMATIVA.

- Reglamento Sanitario de Piscinas. Con Resolución Suprema N° 22-SALUD-SA, de fecha 22 de enero de 1953.

PAGINAS WEB

- Datos geográficos, historia y actividades económicas (2013). Recuperado el 20 de agosto del 2013 del sitio web de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina: www.muniputina.gob.pe/
- Sección Economía (2013). Recuperado el 07 de octubre del 2013, del sitio web del Diario el País: (http://economia.elpais.com/economia/2013/10/07/vivienda/1381157224_917380.html).
- Escuela de organización industrial (2013). Recuperado el 20 de noviembre del 2013, del sitio Web: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>.

ANEXOS



ANEXO N° 01

RESULTADOS DE LA ENCUESTA, REALIZADO A LOS USUARIOS DE LA PISCINA MUNICIPAL

	PERIODO 2011																			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
1. Siempre	1	6	7	15	7	9	5	1	7	4	0	4	1	6	15	3	4	5	3	15
2. Casi siempre	18	1	12	37	20	17	22	26	23	15	23	8	18	18	43	15	17	43	9	56
3. A veces	13	11	33	21	35	37	43	43	51	42	66	42	46	47	33	53	36	28	39	23
4. Rara vez	27	25	36	22	25	23	25	27	16	29	10	34	24	22	7	24	28	14	31	5
5. Nunca	41	57	12	5	13	14	5	2	3	10	1	12	11	7	2	5	15	10	18	1

	PERIODO 2013																			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
1. Siempre	1	3	5	19	8	8	8	0	11	6	1	2	2	4	7	2	2	4	4	20
2. Casi siempre	13	2	8	28	19	18	20	18	35	17	19	9	15	14	31	23	21	40	15	40
3. A veces	14	12	36	26	38	42	43	38	41	37	51	46	30	39	43	53	41	32	43	29
4. Rara vez	33	30	38	19	23	20	19	30	11	27	23	28	39	30	16	19	15	18	28	9
5. Nunca	39	53	13	8	12	12	10	14	2	13	6	15	14	13	3	3	21	6	10	2

ANEXO N° 02

RESULTADOS DE LA ENCUESTA, REALIZADO AL PERSONAL DE LA

PISCINA MUNICIPAL

PERIODO 2011

Usuarios\Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10.1	Pregunta 10.2	Pregunta 10.3	Pregunta 10.4	Pregunta 10.5	Pregunta 10.6	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13
1 Siempre	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0
2 Casi siempre	1	0	1	1	0	5	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1
3 A veces	10	3	3	9	4	0	5	1	7	2	12	1	0	0	1	8	0	5
4 Rara vez	2	6	11	6	10	0	8	6	8	7	5	8	0	2	1	9	0	6
5 Nunca	7	11	5	4	6	0	7	13	5	11	0	11	20	18	18	3	0	8

PERIODO 2013

Usuarios\Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10.1	Pregunta 10.2	Pregunta 10.3	Pregunta 10.4	Pregunta 10.5	Pregunta 10.6	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13
1 Siempre	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0
2 Casi siempre	2	0	0	2	0	3	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	3	0
3 A veces	9	3	5	11	3	0	6	3	6	3	9	2	0	0	0	7	0	7
4 Rara vez	4	7	10	4	9	0	9	7	10	7	6	8	1	0	2	9	0	8
5 Nunca	5	10	5	3	8	0	5	10	4	10	1	10	19	20	18	4	0	5

ANEXO N° 03

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LA PISCINA MUNICIPAL "JOSE SOLORZANO SALAS"

Buenos días, Soy egresado de la Escuela Profesional de Administración, estoy llevando a cabo una encuesta de opinión a usted Señor(a) usuario de la Piscina Municipal, con el objeto de conocer sus puntos de vista, del servicio que presta la piscina municipal, sobre los tema de Calidad de Servicio y Aspectos Sanitarios y atención al cliente. Quisiera hacerle algunas preguntas y espero que usted tenga la bondad de cooperar conmigo puesto que esta encuesta es confidencial. Para mi persona no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas son importantes y los resultados de esta encuesta serán utilizados para hacer un trabajo de investigación.

FIABILIDAD. Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.

1. **¿Usted ha sido informado del horario de limpieza o mantenimiento de la Piscina Municipal?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
2. **¿Se cumple con el tiempo de utilización previsto para permanencia en las pozas de la Piscina Municipal?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
3. **¿El personal de Limpieza de la Piscina Municipal realiza su trabajo con seguridad y correctamente?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca

CAPACIDAD DE RESPUESTA. Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

4. **¿Cuándo usted acude a la piscina Municipal, el personal de Boletería se encuentra presto y atento a la atención a los usuarios?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
5. **¿Al solicitar el servicio de limpieza de las pozas y duchas el personal de la Piscina Municipal acude rápidamente?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
6. **¿Al solicitar el servicio de limpieza de los SSHH y Vestuario, el personal de la Piscina Municipal acude rápidamente?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
7. **¿Usted encuentra en el personal de la piscina Municipal deseos de ayudarlo(a)?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca

SEGURIDAD. Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público.

8. **¿Cómo encuentra al personal de la Piscina Municipal, respecto a su preparación al momento de realizar sus tareas o funciones?**
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo
9. **¿El personal de la Piscina Municipal demuestra honestidad y confianza?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
10. **¿Se difunde o comunican las medidas de seguridad, ante cualquier accidente que pudiera ocurrir en las instalaciones de la Piscina Municipal?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
11. **¿Cómo considera el trabajo del personal de Salvataje y Tópico de la Piscina Municipal, como un aspecto de seguridad?**
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

EMPATIA. Ítem concerniente a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como al acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas.

12. **¿El Personal que labora en la Piscina Municipal ofrece sus servicios en forma adelantada?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca

13. ¿El personal de la Piscina Municipal muestra interés y comprensión por sus necesidades “como usuario del servicio”?
- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca

ASPECTOS TANGIBLES. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el servicio.

14. ¿El personal de la Piscina Municipal hace uso de un vestuario o implemento de vestir, acorde al trabajo que realiza?
- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
15. ¿Cómo califica, a la limpieza y fluidez del agua de la Piscina Municipal?
- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo
16. ¿Cómo califica, a la limpieza y el cuidado del ornato de la Piscina Municipal?
- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

EXPECTATIVAS DEL SERVICIO. Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas.

17. ¿Cuándo usted visito la Piscina Municipal en ocasiones pasadas, a recibido por parte del personal, soluciones a sus necesidades?
- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
18. ¿Está usted satisfecho por el servicio recibido en la Piscina Municipal?
- a) Muy Satisfecho b) Un poco satisfecho c) Ni satisfecho, ni Insatisfecho d) Un poco insatisfecho e) Muy insatisfecho
19. ¿En sus distintas visitas que tuvo usted a la Piscina Municipal, ha observado mejoras en su funcionamiento?
- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
20. ¿Después de haber hecho uso de los servicio de la Piscina Municipal, cuál será su comportamiento?
- a) Definitivamente continuare b) Probablemente continuare c) Podría continuar o Podría no continuar d) Probablemente no continuare e) Definitivamente no continuare

Fuente: Modelo SERVQUAL Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993

ANEXO N° 04

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CUESTIONARIO

DIRIGIDO AL PERSONAL OPERATIVO DE LA PISCINA MUNICIPAL "JOSE SOLORZANO SALAS"

NECESIDAD DE CAPACITACION

Buenos días, Soy egresado de la Escuela Profesional de Administración, estoy llevando a cabo una encuesta de opinión a usted Señor(a) trabajador de la Piscina Municipal, con el objeto de conocer sus puntos de vista en temas como calidad de servicio, atención al cliente y sus necesidades de capacitación. Quisiera hacerle algunas preguntas y espero que usted tenga la bondad de cooperar conmigo puesto que esta encuesta es confidencial. Para mi persona no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas son importantes y los resultados de esta encuesta serán utilizados para hacer un trabajo de investigación.

1. **¿Las funciones que le asignaron están de acuerdo a su preparación?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
2. **¿Están sus compañeros técnicamente capacitados para la operación, el cuidado y vigilancia de la Piscina y sus servicios?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
3. **¿Cómo califica el conocimiento de sus compañeros sobre el cuidado en aspectos sanitarios que se deben tener en una piscina?**
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo
4. **¿Anteriormente ha realizado trabajos de limpieza?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
5. **¿Cuándo usted ingreso a trabajar a la piscina Municipal, ha recibido capacitación?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
6. **¿Considera importante recibir una Capacitación?**
a) Extremadamente importante b) Algo importante c) Ni importante ni sin importancia
d) Algo sin importancia e) Sin importancia en absoluto
7. **¿Recibió capacitación con respecto a Limpieza?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
8. **¿Recibió capacitación con respecto a Primeros Auxilios?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
9. **¿Recibió capacitación con respecto a Buenas Prácticas de Atención al Usuario?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
10. **¿Desde que usted ingreso a trabajar a la piscina municipal ha sido capacitado con el método o técnica de capacitación:?**
INSTRUCCIÓN DIRECTA SOBRE EL ÁREA
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
ROTACION DE PUESTO
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
RELACION EXPERTO
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
CONFERENCIAS VIDEOS, PELICULAS, AUDIOVISUALES Y SIMILARES
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
SIMULACION DE CONDICIONES REALES
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
ESTUDIO DE CASOS
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca
11. **¿Cómo considera la capacitación recibida?**
a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo
12. **¿Durante el periodo de trabajo, cuantas veces usted ha sido capacitado?**
) 0 capacitaciones b) 1 capacitaciones c) 2 capacitaciones d) 3 capacitaciones e) 4 capacitaciones
13. **¿Después de ser capacitado, sus compañeros logran cumplir de manera óptima su trabajo?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Rara vez e) Nunca

ANEXO N° 05**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION****ENTREVISTA****DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA
QUE TIENE A SU CARGO EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA PISCINA MUNICIPAL “JOSE
SOLORZANO SALAS” Y EL ADMINISTRADOR DE LA PISCINA.**

1. En el proceso de selección de personal operativo, se cumple en base a los requerimientos que exige la piscina municipal.
2. Existe un procedimiento técnico de reclutamiento
3. Se designa un grupo o comisión para el proceso de selección de personal.
4. Se establecen ciertos criterios o bases para el proceso de selección de personal
5. Estos criterios son debidamente elaborados y puestos al conocimiento de los participantes.
6. El concurso sale al público y mediante qué medios de comunicación.
7. Se efectúa recepción de documentos e inscripción de los postulantes. Y quien los realiza.
8. Existen otras modalidades de ingreso del personal.
9. El proceso incluye: clasificación de curriculum vitae, prueba de conocimiento, prueba psicológica, experiencia en el trabajo, entrevista personal.
10. Se exige en la selección
 - Capacitación técnica o profesional.
 - Experiencia.
 - Honestidad.
 - Buena salud.
11. Existe alguna política que prohíba el empleo o contratación de personal que tenga parentesco con los empleados y funcionarios de la municipalidad.
12. Se capacita al personal de la piscina municipal
13. Cada cuanto tiempo lo realizan
14. Existe presupuesto para realizar la capacitación
15. Quienes realizan la capacitación
16. Cuáles son los temas de capacitación
17. Se tiene evaluación posterior a la capacitación.

ANEXO N° 06

**INGRESOS DE LA PISCINA MUNICIPAL CORRESPONDIENTE AL AÑO
2011
(Expresados en nuevos soles)**

Fuente de financiamiento	09
fase	(Todas)
Tipo de Recurso	(Todas)

Suma de monto_nacional		
sec_func	clasificador	Total
0006	2.3.1 3.1 1	1,824.00
	2.3.1 5.3 1	124,582.20
	2.3.1 5.4 1	11,735.40
	2.3.1 6.1 4	258.00
	2.3.1 8.1 99	4,050.00
	2.3.1 11.1 1	3,780.00
	2.3.2 2.1 1	27,704.91
	2.3.2 2.4 4	31,650.00
	2.3.2 4.1 1	17,166.50
	2.3.2 6.2 1	1,774.14
	2.3.2 7.11 99	378,540.00
Total 0006		603,065.15
Total general		603,065.15

Fuente: SIAF municipalidad provincial de san Antonio de putina.

**INGRESOS DE LA PISCINA MUNICIPAL CORRESPONDIENTE AL
TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2013
(Expresados en nuevos soles)**

fuelle_financ	(Todas)
fase	C

Suma de monto_nacional		
sec_func	clasificador	Total
0027	2.3.1 2.1 1	7,980.00
	2.3.1 3.1 1	146.80
	2.3.1 5.3 1	14,459.00
	2.3.1 5.4 1	1,400.00
	2.3.1 5.99 99	47,315.80
	2.3.1 7.1 1	3,689.00
	2.3.1 99.1 99	48,090.50
	2.3.2 2.1 1	13,011.70
	2.3.2 2.4 4	11,488.00
	2.3.2 7.11 99	197,643.00
Total 0027		345,223.80
Total general		345,223.80

Fuente: SIAF municipalidad provincial de san Antonio de putina.

ANEXO N° 07**Aprueban el Reglamento Sanitario de Piscinas
DECRETO SUPREMO N° 007-2003-SA**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 22-SALUD-SA, de fecha 22 de enero de 1953, se aprobó el Reglamento Sanitario de las Piscinas, Piletas de Natación o Natatorios;

Que el Artículo 3, literal g) de la Ley N° 27657 - Ley del Ministerio de Salud, establece que una de las competencias de rectoría sectorial del Ministerio de Salud en el Sistema Nacional de Salud, es la de desarrollar y perfeccionar la legislación nacional de salud, a través de la reglamentación de leyes y de la iniciativa legislativa;

Que dentro de este contexto, es necesario actualizar el acotado Reglamento Sanitario de las Piscinas, Piletas de Natación o Natatorios, a efecto de ordenar los aspectos técnicos y administrativos para el diseño, operación, control y vigilancia sanitaria de las piscinas; y,

De conformidad con lo establecido en el Artículo 118, numeral 8. de la Constitución Política del Perú y el Artículo 3 de la Ley del Poder Ejecutivo, aprobada por Decreto Legislativo N° 560;

DECRETA:

Artículo 1.

Aprobar el Reglamento Sanitario de Piscinas, que consta de Nueve (9) Títulos, Seis (6) Capítulos, Sesentisiete (67) Artículos y Cuatro (4) Disposiciones Transitorias y Finales y, que forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

Artículo 2.

El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 3.

Derogar el anterior Reglamento Sanitario de las Piscinas, Piletas de Natación o Natatorios y todas las disposiciones que se opongan a lo dispuesto por el presente Decreto Supremo.

Artículo 4.

El presente Decreto Supremo será refrendado por el Ministro de Salud.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los treintiún días del mes de marzo del año dos mil tres.

ALEJANDRO TOLEDO MANRIQUE
Presidente Constitucional de la República

FERNANDO CARBONE CAMPOVERDE
Ministro de Salud

**REGLAMENTO SANITARIO DE PISCINAS
TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1.- Objetivo**

La presente norma regula los aspectos técnicos y administrativos para el diseño, operación, control y vigilancia sanitaria de las piscinas, a fin de proteger la salud de los usuarios y de la comunidad en general.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación para piscinas públicas y privadas de uso colectivo, quedando excluidas las piscinas privadas de uso particular, piscinas de aguas naturales termales, las utilizadas en centros de tratamiento de hidroterapia y otras destinadas exclusivamente para el uso medicinal.

Artículo 3.- Definiciones

Para efecto del presente Reglamento se considera las siguientes definiciones:

1. Piscina.- Es el conjunto de uno o más estanques artificiales o parcialmente artificiales destinados al baño recreativo o deportivo, donde el uso que se haga del agua supone un contacto primario y colectivo con ésta, así como con los equipamientos e instalaciones necesarios que garantizan su funcionamiento adecuado.
2. Estanque.- Infraestructura principal de la piscina que contiene el volumen de agua necesario para el baño.
3. Piscina de uso público.- Piscina que es administrada por toda persona natural o jurídica, privada, gubernamental, municipal o de beneficencia, en la cual hay acceso irrestricto de usuarios.
4. Piscina privada de uso colectivo.- Piscina cuya administración es realizada por clubes, asociaciones, colegios u otras instituciones similares, en la cual se restringe el acceso de los usuarios.
5. Piscina privada de uso particular.- Piscina de uso exclusivo en viviendas unifamiliares y de responsabilidad del propietario; no están incluidas aquellas piscinas usadas en condominio.
6. Piscina parcialmente artificial.- Piscina construida aprovechándose un cuerpo natural de agua destinado al baño.
7. Pateras.- Piscina destinada al baño recreativo para usuarios menores de cinco años, debiendo presentar condiciones sanitarias y de seguridad especialmente adecuadas para el uso infantil.

Artículo 4.- Entidad Administradora

Es toda persona natural o jurídica, privada, gubernamental, municipal o de beneficencia, que es propietaria o administradora del uso, operación, mantenimiento y control sanitario de la infraestructura de piscinas y, además, es responsable del correcto funcionamiento de las instalaciones y servicios y del cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes, así como de atender las quejas y demandas de los usuarios.

**TÍTULO II
AUTORIDADES COMPETENTES****Artículo 5.- Entidades Competentes**

El proyecto, operatividad y mantenimiento de las piscinas es regulado, autorizado, vigilado, fiscalizado y sancionado por las siguientes entidades, en concordancia con sus competencias establecidas por ley:

1. Ministerio de Salud.
2. Municipalidades.

Artículo 6.- Ministerio de Salud

La autoridad de salud de nivel nacional para regular los aspectos técnico sanitario de las piscinas es la Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud; y, a nivel regional, es la Dirección de Salud en su respectiva jurisdicción. Correspondiéndole a cada una de ellas lo siguiente:

1. Dirección General de Salud Ambiental
 - i. Regular los criterios y las guías técnicas de evaluación de los proyectos de piscinas para su aprobación;
 - ii. Regular los aspectos de vigilancia sanitaria;
 - iii. Fiscalizar el cumplimiento de la normatividad sanitaria; y,
 - iv. Resolver en última instancia administrativa, a pedido de parte, sobre la inaplicación de resoluciones o actos administrativos que contravengan las disposiciones y normas contenidas en el presente Reglamento.

2. Dirección de Salud

- i. Aprobar los proyectos de las piscinas públicas y privadas de uso colectivo, que se formalizan mediante Resolución Directoral, cuya copia fechada se remitirá a la Dirección General de Salud Ambiental;
- ii. Toda Resolución Directoral de aprobación del proyecto de las piscinas, automáticamente generará un registro que se mantendrá actualizado con los reportes de las evaluaciones;
- iii. La revisión de los proyectos de las piscinas y la emisión del informe técnico que sustente la aprobación del mismo, se ceñirá a las normas técnicas vigentes, siendo responsable de dicho proyecto el ingeniero sanitario colegiado suscrito;
- iv. Vigilar las condiciones sanitarias de las instalaciones y servicios de las piscinas;
- v. Formular informes sobre las inspecciones sanitarias realizadas durante el período que haya afluencia continua de usuarios, elevando un informe consolidado a la Dirección General de Salud Ambiental;
- vi. Sancionar las infracciones sanitarias cometidas al presente Reglamento, en concordancia con lo establecido en la Ley N° 26842 - Ley General de Salud;
- vii. Resolver en primera instancia administrativa, a pedido de parte, sobre la inaplicación de resoluciones o actos administrativos que contravengan las disposiciones y normas contenidas en el presente Reglamento;
- viii. Implementar medidas de seguridad a fin de prevenir o evitar todo riesgo sanitario a la población usuaria y la comunidad en general;
- ix. Comunicar a la Municipalidad respectiva las sanciones impuestas o medidas de seguridad que los administradores de las piscinas deben implementar; y,
- x. Administrar y difundir la información del estado sanitario de las piscinas objeto del presente Reglamento.

Artículo 7.- Municipalidades

Las Municipalidades Provinciales y Distritales tienen las siguientes competencias:

1. Provinciales
 - a. Reglamentar los aspectos para la construcción y el funcionamiento de las piscinas, teniendo como sustento técnico sanitario los alcances del presente Reglamento, a efecto de ser aplicados en los Municipios Distritales de su jurisdicción;
 - b. Supervisar el cumplimiento de las normas para la construcción y funcionamiento de las piscinas; y,
 - c. Promover campañas de educación sanitaria dirigidas a los usuarios, administradores y operadores de piscinas.
2. Distritales
 - a. Otorgar las licencias de construcción y funcionamiento de las piscinas mediante la resolución que corresponda;
 - b. Supervisar y verificar el cumplimiento de las normas de construcción establecidas en el presente Reglamento y sancionar su incumplimiento;
 - c. Retirar las licencias de funcionamiento en mérito al informe técnico de la autoridad de salud de la jurisdicción; y,
 - d. Formalizar las sanciones o retiro de las licencias de funcionamiento de las piscinas a través de la resolución que corresponda.

TÍTULO III

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 8.- Formalidades para la Construcción y Funcionamiento de Piscinas

Para la construcción y funcionamiento de las piscinas, se requerirá previamente la aprobación sanitaria del proyecto por la autoridad de salud de la jurisdicción y la respectiva licencia de construcción y funcionamiento otorgada por la Municipalidad Distrital donde se ubicará la piscina.

Artículo 9.- Del Proyecto

Todo proyecto de piscinas deberá ser formulado y firmado por un ingeniero sanitario colegiado, cuyo expediente técnico estará conformado por los siguientes documentos:

1. Memoria Descriptiva;

2. Planos de Ubicación y Arquitectura, incluyendo cortes y detalles de las instalaciones de la piscina;
3. Planos de Instalaciones Sanitarias, vista en planta, secciones y detalles de la piscina y accesorios, así mismo el isométrico del equipo de recirculación;
4. Manual de Operación y Mantenimiento de la piscina; y,
5. Especificaciones Técnicas del sistema de recirculación a utilizar.

Artículo 10.- Requisitos

Los requisitos para la aprobación por la autoridad de salud y las licencias por la autoridad municipal, serán establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de las entidades correspondientes.

Artículo 11.- Supervisión

Las piscinas durante su construcción serán objeto de supervisión por la Municipalidad Distrital de la jurisdicción, estando obligado el constructor a conservar en la obra copia de los planos aprobados para su verificación por el ingeniero supervisor, así mismo, durante su funcionamiento el administrador está obligado a realizar el control de las condiciones sanitarias de la piscina.

Artículo 12.- Modificaciones en Obra

Cualquier cambio que el constructor desee efectuar en la obra, deberá ser oportunamente comunicado a la autoridad de salud de la jurisdicción para obtener la correspondiente aprobación y, asimismo, la citada autoridad comunicará a la Municipalidad Distrital correspondiente para los fines establecidos por Ley.

TÍTULO IV
DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, INSTALACIONES SANITARIAS Y OTROS SERVICIOS
Capítulo I
UBICACIÓN Y DISPOSICIÓN

Artículo 13.- Trazado y Disposición

El trazado de una piscina de natación está supeditado principalmente a las condiciones y zonificación establecida por la Municipalidad, concordante con la seguridad y tranquilidad de la comunidad y del área disponible donde se construirá, así como con la disposición del estanque y de las instalaciones para los vestuarios, que se hará conforme a los requerimientos sanitarios y a las normas técnicas específicas.

Artículo 14.- Previsión de Espacio para Sistemas Mecánicos o Servicios

Las instalaciones donde funciona toda piscina deben contar con espacio suficiente y especialmente acondicionados en el subsuelo u en otra área del local para albergar los equipos de bombeo, filtros, sistemas de calentamiento, generadores de energía para emergencia, entre otros previstos en el proyecto aprobado.

Artículo 15.- Zona de Descanso

Las piscinas comprendidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento tendrán una superficie de descanso cuyas dimensiones serán, como mínimo, igual a la superficie total de la lámina de agua del estanque y, al menos una cuarta parte de dicha superficie estará sombreada.

Artículo 16.- Paseo Perimetral

El área que rodea el estanque de la piscina es de uso exclusivo para la circulación de usuarios, denominada zona de pies descalzos, que debe estar libre de impedimentos y en su construcción se utilizará pavimentos higiénicos, antideslizantes, con sistemas de drenaje hacia el desagüe y cuyo ancho será no menor de 1,50 metros y la desinfección se realizará periódicamente.

Artículo 17.- Clasificación de Piscinas

1. **Pateras.-** Destinadas a usuarios menores de cinco años, cuyo emplazamiento está dispuesto de forma que los niños no puedan acceder involuntariamente a otros

- estanques. El estanque tendrá una profundidad comprendida entre 0,20 y 0,40 metros como máximo, cuyo fondo no ofrecerá pendiente superior al 2 por ciento y estará dotada de suelo antideslizante.
2. **Recreacionales.-** Destinadas exclusivamente para recreación, cuyo estanque tiene una profundidad mínima de 1.20 metros que puede aumentar progresivamente hasta 2.0 metros y el fondo no ofrecerá pendiente superior al 10 por ciento.
 3. **Deportivas.-** Destinadas a la práctica deportiva incluyendo la de saltos, cuya profundidad estará relacionada con la altura de las plataformas y trampolines y requerirá compatibilizarse con los estándares internacionales que la Federación Peruana de Natación establezca.

Capítulo II CRITERIOS DE DISEÑO

Artículo 18.- Criterio de Dimensionamiento

Para el dimensionamiento de toda piscina se considerará, según el número máximo de usuarios, los siguientes criterios:

1. Tres personas por cada dos metros cuadrados de lámina de agua del estanque de las piscinas al aire libre y,
2. Una persona por metro cuadrado de lámina de agua del estanque de las piscinas cubiertas.

Artículo 19.- Drenaje de Fondo

Los drenes deben estar cubiertos por rejillas de espesor y tamaño apropiados, instalados en la parte más profunda del estanque y su diámetro será calculado considerando el volumen y el tiempo de vaciado del agua.

Artículo 20.- Capacidad de los Drenes

El área de la boca de los drenes será cuatro veces mayor que el área de la tubería a la que está conectada, para reducir las corrientes de succión.

Artículo 21.- Conexión de Desagüe

Está prohibido que el desagüe del estanque de la piscina sea conectado directamente al sistema de desagüe del local donde funciona o en el colector público, a fin de preveer que las aguas residuales contaminen el sistema hidráulico de la piscina.

Artículo 22.- Criterio para ubicar los Drenes

En las piscinas que tengan un ancho mayor de 5 metros, los drenes serán instalados de modo que la distancia del centro de éstos no sea mayor de cinco metros, ni menor de dos y medio metros desde el centro de éstos hasta las paredes más cercanas del estanque.

Artículo 23.- Sistema de Limpieza

Las piscinas cuya lámina de agua del estanque sea superior a los 200 metros cuadrados deben preveer sistemas de limpieza del agua superficial del estanque. En caso de utilizar canaletas de limpieza, éstas se instalarán en el perímetro del estanque con las siguientes características:

1. Pendiente hacia los sumideros, de tal forma que permita evacuar las aguas hacia los drenes y,
2. Para superficies menores o iguales a 200 metros cuadrados de lámina de agua del estanque, se podrán utilizar desnatadores en un número no inferior a 1 por cada 25 metros cuadrados, distribuidos adecuadamente en función al diseño del estanque y ubicados en sentido de la orientación de las corrientes del viento.

Artículo 24.- Sistema de Drenaje Exterior

Toda piscina debe contar con una canaleta exterior en todo su perímetro, que permita la evacuación de las aguas superficiales producto de la salida de los usuarios del estanque.

Para su instalación se seguirán los siguientes criterios:

1. Cada cuatro metros se colocarán sumideros de drenaje de dos pulgadas, para el desagüe de las canaletas;

2. Las canaletas estarán cubiertas con rejillas construidas de material anticorrosivo y antideslizante; y,
3. Estas aguas pueden ser conducidas directamente al dren que va al desagüe o a la succión de la bomba del sistema de recirculación.

Artículo 25.- Abastecimiento de Agua

Toda piscina debe estar provista de un sistema de abastecimiento de agua limpia que provenga de la red de agua potable u otra fuente de calidad comprobada.

Artículo 26.- Tanque de Compensación

El abastecimiento de agua limpia a la piscina se hará a través de un tanque de compensación, con la finalidad de evitar el retorno de ésta al sistema de abastecimiento y, para regular el nivel necesario para el adecuado funcionamiento de la piscina.

Artículo 27.- Línea de Retorno

Las boquillas por donde retorna el agua tratada a la piscina estarán instaladas de manera que asegure su mezcla con el agua de la piscina y, tengan una separación no mayor de cinco metros para evitar la formación de zonas de agua estancada. Las boquillas se colocarán a treinta centímetros por debajo del nivel normal del agua en el estanque de agua fría y en el fondo cuando el estanque funcione con agua temperada.

Artículo 28.- Boquillas de Aspiración

En los estanques donde se disponga de una lámina de agua superior a los 200 metros cuadrados, se deberán instalar boquillas de aspiración con la finalidad de facilitar la evacuación del agua al sistema de recirculación.

Artículo 29.- Escaleras y Barandales

1. Se instalarán obligatoriamente escaleras en todo el perímetro del estanque a una distancia no mayor de 37,50 metros entre una y otra.
2. Las escaleras serán de material antideslizante, anticorrosivo y provisto de barandales.
3. Los pasos tendrán suficiente área para permitir amplio apoyo de los pies y su ancho será no menor de 60 centímetros.

Capítulo III**ASPECTOS CONSTRUCTIVOS****Artículo 30.- Seguridad Sanitaria**

Deberán cumplirse con todos los requisitos de disposición de los elementos sanitarios previstos en el presente Reglamento para la instalación de las piscinas. No se utilizarán materiales ni recubrimientos que son susceptibles de constituirse en substrato para el crecimiento microbiano.

Artículo 31.- Prevención de Riesgo de Accidentes

En el proyecto de las piscinas no se contemplará elementos estructurales y arquitectónicos que establezcan condiciones inseguras en el uso de las instalaciones, a fin de minimizar todo riesgo de accidentes.

Capítulo IV**INSTALACIONES Y OTROS SERVICIOS****Artículo 32.- Duchas, Inodoros y Lavatorios**

1. Toda piscina debe estar provista de suficiente número de duchas para uso de uno y otro sexo; en el caso de piscinas públicas y piscinas privadas de uso colectivo, se considerará como mínimo una ducha por cada 60 y 70 metros cuadrados de lámina de agua del estanque respectivamente y distribuyéndose en igual número para el uso de ambos sexos.
2. En piscinas de uso público se instalará obligatoriamente a la entrada del estanque y en sitio adecuado un lava pies con solución desinfectante para ser utilizado por los bañistas antes y después de ingresar al estanque, previéndose el suministro de agua y punto para desagüe, siendo opcional su instalación para las piscinas privadas de uso colectivo. La longitud mínima del lava pies será de 3 metros a fin de asegurar el contacto de los pies del usuario con la solución desinfectante, el cual deberá contener una concentración de 0,01 por ciento de cloro libre.
3. Toda piscina debe contar con servicios higiénicos para uso de uno y otro sexo con acceso independiente. El número mínimo de sanitarios será:
 - a. Un inodoro por cada 150 y 200 metros cuadrado de lámina de agua del estanque tanto para mujeres y varones respectivamente.
 - b. Para el caso de varones se agregará un urinario por cada inodoro.

- c. Se colocarán lavatorios en la proporción de uno por cada inodoro, en los servicios higiénicos para uso de uno y otro sexo.
 - d. Se dispondrá de papel higiénico, toallas monouso o secador de manos y dosificador de jabón líquido.
4. Se dispondrá de sistemas adecuados de abastecimiento de agua y de sistemas de evacuación de aguas residuales en los vestuarios y servicios higiénicos, debiendo presentar las especificaciones técnicas exigidas en el Reglamento Nacional de Construcciones en su Capítulo de Instalaciones Sanitarias.

Artículo 33.- Vestuarios

1. Las piscinas deben contar con vestuarios para uso de uno y otro sexo. Para el caso de sexo femenino, se utilizarán en los vestuarios cabinas individuales, cuya capacidad será la adecuada y como mínimo se instalarán un número igual al de las duchas señaladas en el Artículo 32, más el treinta por ciento en piscinas cubiertas y, cincuenta por ciento en el caso de piscinas descubiertas.
2. Los vestuarios deberán cumplir las siguientes condiciones:
 - a. Su superficie responderá a la proporción de un metro cuadrado por cada dieciséis usuarios, con un mínimo de doce metros cuadrados.
 - b. Serán anexos a los servicios sanitarios.
 - c. Las cabinas individuales señaladas en el numeral precedente tendrán una superficie como mínimo de un metro cuadrado, el piso liso no resbaladizo y ventiladas.
 - d. Ventilación adecuada.
 - e. Cada vestuario dispondrá de una fuente de agua para beber del tipo bebedero sanitario individual, siendo opcional el uso de limitadores de flujo en estos bebederos.
 - f. Diseño y utilización de materiales que aseguren una correcta limpieza y desinfección periódica.
 - g. El piso antideslizante dispondrá de sistemas adecuados y eficaces para el drenaje del agua.
 - h. Contarán con armarios de material inoxidable y de fácil limpieza, o en su defecto, guardarropa común.
 - i. En hoteles o complejos turísticos, donde se cuenta con servicio de toallas o accesorios de baño, se utilizarán bolsas para su recojo de un solo uso, al menos que éstas sean fácilmente lavables después de cada uso.
 - j. Para el caso de piscinas instaladas en condominios y hoteles se exime la obligatoriedad de duchas y vestuarios. Sin embargo, en aquellos hoteles donde se permita el acceso a usuarios ajenos al mismo, será obligatoria la existencia de aquellos.

Artículo 34.- Iluminación y Ventilación

1. Toda piscina que se use durante la noche estará provista de luz artificial distribuida de manera que asegure la iluminación en toda su instalación y sobre todo del espejo de agua del estanque en toda su extensión.
2. Las piscinas cubiertas serán diseñadas de tal modo que puedan ser iluminadas preferentemente durante el día por la luz natural. En caso de utilización de aberturas para el ingreso de la luz natural, éstas no tendrán menos de un tercio del área de la lámina de agua de la piscina.
3. La ventilación natural de las piscinas cerradas será permanente y el área de ésta será equivalente al tercio de la superficie de iluminación.
4. Las aberturas permanentes estarán a no menos de tres metros de altura sobre el nivel de la vereda.

Artículo 35.- Piscinas Climatizadas

1. En las piscinas climatizadas, serán de aplicación las normas específicas establecidas en la reglamentación para instalaciones de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria y las correspondientes instrucciones técnicas complementarias.
2. La temperatura del agua del estanque oscilará entre los 24 y 28 grados centígrados según su uso y, la temperatura ambiente será superior a la del agua en 2 o 4 grados centígrados, como máximo.

3. La renovación del aire del recinto será como mínimo de 9 metros cúbicos por hora y por metro cuadrado.
4. La humedad relativa del aire no excederá del 70 por ciento.
5. Se colocará termómetro y un hidrómetro a la vista de los usuarios.

Artículo 36.- Zonas Deportivas, de Comidas y Bebidas

Para las zonas deportivas, así como las áreas de comidas y bebidas, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Estar ubicadas dentro de las áreas de estancia en lugares totalmente independientes de la zona de las piscinas, con suficiente delimitación y separación de las mismas, a fin de garantizar las condiciones higiénicas sanitarias.
2. En la zona de la piscina, para uso exclusivo de los bañistas, podrá existir un bar o un dispensador de bebidas a más de cinco metros del borde de éste, con prohibición expresa de utilización de latas y recipientes de cristal.
3. Sólo para el caso de piscinas de hoteles y complejos turísticos se permitirá la instalación de bares dentro de la lámina de agua, con las condiciones descritas en el numeral anterior.

Artículo 37.- Desinsectación y Desratización

La desinsectación de las instalaciones de la piscina deberá realizarse al menos una vez cada seis meses en las piscinas de apertura permanente y como mínimo una vez antes de su apertura, en el caso de las piscinas de uso temporal y siempre que la entidad administradora o autoridad lo estime conveniente. Los tratamientos de desratización se supeditarán a la detección de indicios sobre la presencia de roedores en las instalaciones. Ambos tratamientos se realizarán en las condiciones sanitarias y ambientales más adecuadas y con los productos que se ajusten a las disposiciones vigentes.

Artículo 38.- Residuos Sólidos

1. Para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos generados por los usuarios, se utilizará papeleras con sus respectivas bolsas de plástico, que estarán distribuidas en todo el recinto.
2. El número de papeleras será como mínimo de cuatro, en caso de superar 200 bañistas, se colocará una papelera por cada 50 usuarios adicionales.
3. Los residuos sólidos acumulados diariamente en todo el recinto, se depositarán en contenedores de material adecuado para su limpieza y manejo, permaneciendo adecuadamente cerrados.
4. La ubicación del contenedor indicado en el numeral anterior será en un lugar apartado del área de circulación de los usuarios, a una distancia no menor de quince metros de la zona de descanso definida en el Artículo 15.
5. Los residuos sólidos serán retirados del local donde funcionan las instalaciones de la piscina, por la entidad que presta servicios de residuos sólidos con una frecuencia no menor de tres veces a la semana.

Artículo 39.- Condiciones de Higiene y Seguridad

Cualquiera que sea la forma de la piscina, ésta deberá garantizar plenamente óptimas condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad, evitando la existencia de ángulos, recodos y obstáculos que dificulten la circulación del agua o representen peligro para los usuarios. Asimismo, deberán evitarse las obstrucciones subacuáticas de cualquier naturaleza que pueden retener al usuario bajo el agua.

Capítulo V

SISTEMA DE RECIRCULACIÓN DEL AGUA

Artículo 40.- Clasificación del Sistema de Recirculación

Para los efectos del diseño del sistema de recirculación, las piscinas se clasifican en:

1. Piscinas públicas.- estatales o municipales, con sistemas que permitan como mínimo cuatro recirculaciones por día.
2. Piscinas privadas de uso colectivo.- clubes, colegios, hoteles, universidades, condominios, entre otras instituciones, con sistemas que permitan como mínimo tres recirculaciones por día.

3. Pateras.- con sistemas que permitan como mínimo cuatro recirculaciones por día.

Artículo 41.- Recirculación de Agua

Todo proyecto de piscina es diseñado para que su abastecimiento de agua sea por el método de recirculación para garantizar su calidad y el uso racional. El sistema de recirculación debe permitir recircular el agua de la piscina las veces que se han previsto en el proyecto.

Dicho sistema consta de:

1. Bombas de agua,
2. Trampas de pelo,
3. Sistema de tuberías, válvulas y manómetro,
4. Filtros,
5. Equipo de desinfección,
6. Desnatadores,
7. Boquillas de retorno,
8. Succión de fondo y
9. Boquillas de aspiración y calentador, serán opcionales.

Artículo 42.- Piscina con Uso de Agua Salobre

En aquellas piscinas ubicadas en lugares donde la única fuente de abastecimiento de agua tiene contenidos de cloruro que exceden a 300 miligramos por litro que le da características salobres, su tratamiento para la desalinización es opcional.

Artículo 43.- Bombas

1. De preferencia, las bombas a utilizar deben ser del tipo centrífuga, accionadas por motor eléctrico.
2. La potencia del sistema de bombeo debe permitir recircular el agua del estanque el número de veces que ha sido considerado en el proyecto a través de los filtros a presión.
3. Deberá colocarse una "válvula check" en la succión de la bomba del sistema de recirculación.

Artículo 44.- Trampa de Pelos

El sistema de recirculación debe prever la retención de pelos, hilos u otros elementos que puedan obturar los filtros. Los sistemas de retención deben estar contruidos y colocados en forma que sea posible removerlos fácilmente, para su limpieza y revisión.

Artículo 45.- Sistema de Tuberías y Válvulas

1. El sistema de tuberías se diseñará de forma que las pérdidas de energía por accesorios hidráulicos queden reducidas a un mínimo.
2. Habrá uniones de brida u otros tipos adecuados a intervalos suficientes que permitan el desmontaje rápido de tramos de tuberías para su limpieza y reparación.
3. En la parte más baja del sistema se colocará un pozo de drenaje y una válvula de purga, para permitir la eliminación de las acumulaciones de material sedimentable y para limpieza.
4. Deberá colocarse un vacuómetro o manómetro a lo largo del sistema de tuberías que permita apreciar la succión de la bomba o la presión de descarga respectivamente.
5. Deberá colocarse un medidor de caudal que registre el volumen de agua que ingresa al local de la piscina y, otro a la salida del sistema de filtros.
6. Se colocarán grifos para la toma de muestras de agua tanto a la entrada como en la salida del estanque y, otro que permita el muestreo del agua después de ser tratada antes del ingreso al estanque.

Artículo 46.- Filtración

1. La profundidad de la capa filtrante será por lo menos de noventa centímetros y comprende capas de arena silicosa de diferentes graduaciones, grava u otro elemento filtrante; si la capa filtrante es arena, el diámetro efectivo deberá ser por los menos entre 0,4 a 0,5 milímetros con un coeficiente de uniformidad que no exceda de 1,75.

2. La arena debe ser lavada y estar libre de arcilla, materia orgánica y todo material soluble. Sobre la superficie del material filtrante habrá una pared libre de por lo menos cuarenta y cinco centímetros hasta la tubería de rebose o tubería de limpieza, para permitir el lavado del filtro sin pérdidas de la arena.
3. La velocidad de filtración no debe superar los siguientes valores:
 - a. Arena de Alto rendimiento: 37,8 metros cúbicos por metro cuadrado por hora.
 - b. Cuarzo Chancado: 25,2 metros cúbicos por metro cuadrado por hora.
 - c. Tierra de Diatomeas: 5,04 metros cúbicos por metro cuadrado por hora.
 - d. Cartuchos: 0,945 metros cúbicos por metro cuadrado por hora.
 - e. Otros materiales filtrantes: cuya máxima velocidad de filtración no debe generar arrastre o rotura del medio filtrante, o para el caso de la mínima velocidad de filtración, evitar que el tiempo de filtración se prolongue y se utilice todo el material filtrante.
4. Estarán equipados con manómetros para controlar las pérdidas de carga, éstos se ubicarán tanto en la entrada como en la salida de los filtros.
5. Las tuberías de lavado deben tener una abertura provista de un vidrio, por el cual el operador hará el seguimiento del lavado del filtro, el vidrio debe ser fácilmente removible para su limpieza y estar limpio en todo momento.
6. Cuando estén ubicados los filtros a un nivel superior de la altura máxima de agua del estanque, se dispondrá válvulas automáticas para la purga de aire.

Capítulo VI DESINFECCIÓN

Artículo 47.- Sistema de Desinfección

Toda piscina dispondrá de un dispositivo automático para la desinfección del agua, a fin de proteger y mantener adecuadamente su calidad.

Artículo 48.- Uso de Cloro

Si la desinfección se realiza con cloro, se debe considerar las siguientes concentraciones:

1. Cloro residual libre: 0.4 a 1.2 miligramos por litro.
2. Cloro residual combinado: máximo 0.6 miligramos por litro sobre el nivel de cloro libre determinado.
3. Cloro total: máximo 1.8 miligramo por litro.

Artículo 49.- Uso de Otros Desinfectantes

Para otros desinfectantes utilizados, su nivel máximo permisible será:

1. Bromo: 1 a 3 miligramo por litro expresado en Br₂.
2. Cobre: menor o igual a 1 miligramo por litro, expresado en Cu.
3. Plata: Menos o igual 50 micro gramo por litro, expresado en Ag.
4. Ácido isocianúrico: menor o igual a 75 miligramo por litro, expresado en H₃C₃N₃O₃.
5. Ozono residual: 0,0 miligramo por litro, expresado en O₃.

TÍTULO V VIGILANCIA SANITARIA

Artículo 50.- Responsabilidad por la Vigilancia Sanitaria

La Dirección General de la Dirección de Salud de la jurisdicción, a través de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental, o la Oficina que haga sus veces, programará la vigilancia sanitaria de las piscinas, cuyo reporte será elevado a la Dirección General de Salud Ambiental.

Artículo 51.- Calidad de Aguas de Piscinas

Para prevenir que las piscinas sean fuente de difusión de agentes de enfermedades contagiosas o transmisibles, la calidad del agua en el estanque utilizada para el baño debe ser concordante con parámetros físicos, químicos y bacteriológicos establecidos en el siguiente

Título del presente Reglamento.

TÍTULO VI CALIDAD SANITARIA DEL AGUA

Artículo 52.- Calidad Físico Química

El agua del estanque de la piscina estará sujeta a los siguientes parámetros físicos y químicos:

1. pH : 6.5 a 8.5.
2. Turbidez: menor o igual una (5) UNT (Unidad Nefelométrica de Turbiedad).
3. Características Organolépticas: color y olor ligeros y característicos de los tratamientos empleados o de su procedencia natural.
4. Nitritos: como máximo 3 miligramos por litro.
5. Nitratos: como máximo 50 miligramos por litro.

Artículo 53.- Calidad Microbiológica

El agua del estanque de la piscina estará sujeta a los siguientes parámetros microbiológicos:

1. Coliformes fecales: ausencia por 100 mililitros.
2. Estreptococos fecales; Staphylococcus aureus; Escherichia coli; Pseudomonas aeruginosa; Salmonella spp: ausencia por 100 mililitros.
3. Parásitos y protozoos: ausencia.
4. Algas; larvas u organismos vivos: ausencia.

Artículo 54.- Transparencia

El agua filtrada en la parte más profunda de la piscina mantendrá un grado de transparencia que permita distinguir un disco negro de 0,15 metros de diámetro con facilidad.

TÍTULO VII FUNCIONES DE LA ENTIDAD ADMINISTRADORA

Artículo 55.- Técnico Responsable

Toda piscina tendrá obligatoriamente personal técnicamente capacitado para la operación, el cuidado y vigilancia de la piscina y sus servicios.

Artículo 56.- Libro de Registro

La administración de las instalaciones objeto del presente Reglamento dispondrán de un Libro de Registro, en el que se anotarán diariamente los siguientes datos:

1. Fecha y hora de muestreo.
2. Temperatura ambiental y del agua de la piscina en el caso de ser cubiertas.
3. Cloro residual libre.
4. pH.
5. Grado de transparencia.
6. Además, deben registrarse todas las incidencias y observaciones de interés sanitario que sean necesarias, como lavado de filtros, fallas en el equipo de recirculación, cantidades e insumo utilizado para la desinfección del agua, entre otros.

Artículo 57.- Atención de Primeros Auxilios

1. Toda piscina deberá disponer de un Botiquín de Primeros Auxilios, de fácil acceso, bien señalizado, con teléfono e información de los servicios de urgencia.
2. Las piscinas con una capacidad de atención igual o superior a 450 usuarios contarán con una Enfermería, establecida en un lugar apropiado, con ventilación suficiente, bien señalizada e independiente, con fácil acceso por el interior del recinto y que permita a su vez, una inmediata y rápida evacuación al exterior.
3. La Enfermería o local destinado a Primeros Auxilios, permanecerá abierta las mismas horas de funcionamiento de la piscina para los usuarios.
4. Los medicamentos se conservarán en las condiciones más adecuadas, vigilando su caducidad y reposición.
5. El personal sanitario dispondrá de un libro de registro de accidentes, a disposición de las autoridades competentes.

Artículo 58.- Personal Socorrista

1. Las piscinas cuya lámina de agua superficial del estanque sea hasta 300 metros cuadrados y con un número de usuarios entre 100 y 200, deberán tener, al menos, un salvavidas para atender una emergencia de ahogamiento.
2. Las piscinas cuyas láminas de agua estén comprendidas entre 301 y 600 metros cuadrados y con un número de usuarios entre 201 y 400 deberán contar al menos con dos salvavidas.
3. Las piscinas cuyas láminas de agua estén comprendidas entre 601 y 1000 metros cuadrados deberán contar al menos con tres salvavidas. En piscinas de más de 1000 metros cuadrados, se considerará adicionalmente un salvavidas por cada fracción de 500 metros cuadrados o por cada 200 usuarios nuevos.

Artículo 59.- Elementos de Apoyo y Rescate

Los elementos de apoyo y rescate serán en número suficiente y se situarán en lugares visibles y de fácil acceso, exigiéndose como mínimo los siguientes:

1. Perchas de material liviano, rígido y resistente a la corrosión.
2. Torres de salvataje.
3. Salvavidas, boyas u otro elemento de rescate ubicados en lugares visibles y de fácil acceso.
4. Toda piscina pública deberá marcar en lugar visible la profundidad de la parte baja y más profunda.

Artículo 60.- Protección de la Piscina

En épocas en que la piscina no se encuentre en funcionamiento, ésta deberá protegerse para que impida su deterioro y la caída de personas y animales. Asimismo, se mantendrá en buenas condiciones para que no pueda constituir un foco de contaminación sanitaria y ambiental.

Artículo 61.- Almacén de Productos Químicos

Debe existir una zona de uso exclusivo para guardar los productos químicos, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Debe estar ubicado en una zona independiente, de fácil acceso para el personal de mantenimiento e inaccesible a los usuarios de las piscinas. Dicha área estará suficientemente ventilada.
2. El almacenaje y manipulación de los productos empleados para el tratamiento del agua, limpieza y desinfección de las instalaciones deberá realizarse con las máximas precauciones y en la forma adecuada para cada caso, según instrucciones del fabricante.
3. En un lugar visible se debe colocar un cartel con las medidas de seguridad necesarias para evitar accidentes y con expresa referencia de los antídotos a utilizar en los supuestos contactos o ingestión de los mismos.

Artículo 62.- Mantenimiento del Estanque

Los estanques de las piscinas serán vaciados totalmente por lo menos una vez cada dos años o al finalizar la época de mayor afluencia de usuarios y, simultáneamente, se hará el mantenimiento del mismo, incluyéndose la aplicación en las paredes y el piso, de una solución de sulfato de cobre u otro agente para el control de algas.

Artículo 63.- Norma de Uso

Toda piscina deberá disponer de una norma de uso que será difundida entre los usuarios y será colocada en lugares visibles. Asimismo, se establecerán normas internas para el personal encargado de la operación y mantenimiento.

**TÍTULO VIII
OBLIGACIONES DEL USUARIO****Artículo 64.- Cumplimiento de Normas de Uso**

Todo usuario cumplirá con las normas internas para el uso de piscinas, que la entidad administradora dispondrá.

Artículo 65.- Cumplimiento de Disposiciones

Los usuarios deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

- Previo al ingreso al estanque deberán tomar baño de ducha.
- No podrán hacer uso del estanque las personas que padezcan una enfermedad transmisible.
- Los residuos que generen serán dispuestos en las papeleras instaladas en el local.
- No podrán utilizar objetos o productos que puedan ocasionar accidentes o contaminar el agua.
- No podrán comer o beber dentro del agua o en la zona de paseo perimetral de la piscina.
- No se permitirá el ingreso de animales a las instalaciones.
- Otras que establezca la entidad administradora.

TÍTULO IX INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 66.- Infracciones

Las infracciones a las disposiciones del presente Reglamento se califican de la siguiente forma:

D. Infracciones leves:

- Las simples irregularidades cometidas en la observación de lo previsto en el presente Reglamento, sin transcendencia directa para la salud pública.
- Negligencia en el mantenimiento, funcionamiento y control de las instalaciones, así como en el tratamiento del agua, cuando la alteración o riesgo sanitario producido fueran de escasa intensidad.

E. Infracciones graves:

- La falta de control y observación de las condiciones adecuadas para el funcionamiento de las instalaciones, cuando tengan transcendencia para la seguridad y la salud de los usuarios o la salud pública.
- El incumplimiento de los requerimientos específicos formulados por la autoridad de salud, en lo relativo a las instalaciones de la piscina, requisitos de calidad de agua y su tratamiento y control y, los requisitos técnico-administrativos para la apertura de las piscinas.
- La no disponibilidad a suministrar datos, información o colaboración con las autoridades de salud en materias reguladas, por este Reglamento.
- La reincidencia en la comisión de infracciones leves en los últimos doce meses.
- Las que en razón de los elementos contemplados fuera de este artículo merezcan la calificación de graves o no proceda su calificación como infracciones leves o muy graves.

F. Infracciones muy graves:

- El incumplimiento consciente de todo lo dispuesto en este Reglamento, siempre que se produzca daño grave para la salud pública o ponga en riesgo la vida de los usuarios.
- El reiterado incumplimiento de los requerimientos específicos que formule la autoridad de salud.
- La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a la autoridad encargada del control e inspección.
- La resistencia, desacato, coacción, represalia o cualquier otra forma de presión sobre la autoridad de salud.
- La reincidencia en la comisión de faltas graves en los últimos cinco años.
- Otras infracciones al Reglamento que la autoridad de salud establezca.

Artículo 67.- Sanciones

C. Los infractores son pasibles de una o más de las siguientes sanciones administrativas:

- c. Amonestación por escrito, en donde se le obliga a corregir la infracción.
- d. Multas de acuerdo con la siguiente graduación:
 - Infracciones leves: de 0,5 a 2 UIT
 - Infracciones graves: de 3 a 8 UIT

- Infracciones muy graves: desde 9 hasta un máximo de 15 UIT.
- D. En el caso de infracciones muy graves, la autoridad de salud podrá proceder al cierre temporal o clausura de la piscina y sus instalaciones; o a la suspensión o cancelación de la autorización de funcionamiento por parte de la Municipalidad, en mérito al informe técnico de la autoridad de salud de la jurisdicción, debiendo ser publicada la sanción respectiva a cargo del infractor.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Primera.- Las piscinas públicas y privadas de uso colectivo que actualmente existen, instalarán equipos de recirculación y desinfección en un plazo no mayor de dos años contados a partir de la fecha de publicación de este Reglamento en el Diario Oficial El Peruano.

Segunda.- En tanto se dé cumplimiento a lo establecido en la disposición anterior, las piscinas que no cuentan con sistema de recirculación de agua, procederán a un vaciado total para su limpieza, las veces necesarias para que la calidad de agua cumpla con lo dispuesto en el Título VI del presente Reglamento.

Tercera.- A partir de la vigencia del presente Reglamento, las Direcciones de Salud a nivel nacional, en un plazo no mayor de seis meses deben levantar un registro de todas las piscinas que funcionan en su jurisdicción, según clasificación, entidad administradora y autorización respectiva.

Cuarta.- Las Municipalidades Provinciales regularán los aspectos técnico administrativos para el proyecto y construcción de las piscinas privadas de uso particular, teniendo en cuenta las normas previstas en el presente Reglamento y, que las Municipalidades Distritales de su jurisdicción deben cumplir.



ANEXO N° 08

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN**PRESENTACIÓN**

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos, constituye un instrumento que determina las necesidades de capacitación del personal operativo de la Piscina Municipal de Putina.

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del personal.

El Plan de Capacitación incluye al personal operativo de la piscina, agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, recogidos a través del presente trabajo de investigación, algunos de ellos recogidos de la sugerencia de los propios trabajadores.

ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.

La piscina JOSE SOLÓRZANO SALAS, es una empresa de la municipalidad de Putina, dedicada a la prestación de servicio de duchas, pozas y piscina.

JUSTIFICACION

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación para el personal operativo de la piscina municipal en temas de aspectos sanitarios y atención al cliente que ayudaran a mejora la calidad del servicio.

ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la Piscina Municipal de Putina.

OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

Preparar y concientizar al personal operativo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Coordinar con las entidades competentes a fin de realizar alianzas o convenios para la capacitación al personal operativo de la piscina.
- Contratar a profesionales especialistas, entendidos en la materia.

- Brindar conocimientos técnicos al personal operativo, respecto a las buenas prácticas de atención al cliente o usuario de la piscina municipal.
- Ofrecer conocimientos técnicos al personal operativo, respecto a los aspectos sanitarios de las instalaciones y espacios de la piscina, como también a nivel personal.
- Concientizar al personal operativo de la piscina municipal respecto a brindar un servicio de calidad.

ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

PERFIL DEL PERSONAL DE LA PISCINA MUNICIPAL

El personal que trabaja en la piscina municipal en sus diversas áreas, es del nivel operativo, quienes presentan un contacto directo con los usuarios de la piscina municipal.

TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

TIPOS DE CAPACITACIÓN

Capacitación Inductiva:

Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

Capacitación Preventiva:

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Capacitación Correctiva:

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la Piscina, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Capacitación para el Desarrollo de Carrera:

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

MODALIDADES DE CAPACITACIÓN

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

Formación: Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

NIVELES DE CAPACITACIÓN

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los resultados del presente trabajo de investigación, que permitirán al personal operativo de la piscina a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de Servicio de la piscina municipal. Para ello se está considerando lo siguiente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN**INSTITUCIONAL**

- Plan de desarrollo concertado de la Municipalidad
- Visión
- Misión
- Objetivos.

CONCIENCIA TURISTICA

- Los principales atractivos turísticos de Putina
- Conservación de los lugares turísticos.
- Fuente generadora de ingresos.

ASPECTOS SANITARIOS

- Utilización y características de los bienes u accesorios de limpieza
- La limpieza de los espacios y ambientes de la piscina municipal, así como del aspecto personal

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Conceptos básicos de servicio al cliente
- Estrategias para obtener un buen servicio
- Estrategias individuales para mejorar el servicio al cliente
- Estrategias para tratar con clientes difíciles

VALORES

- Responsabilidad
- Honestidad.
- Respeto.
- Integridad.
- Vocación de servicio

HABILIDADES PERSONALES

- La persistencia para obtener los resultados deseados.
- Capacidad de asumir retos.
- Adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo.
- Empatía.
- Proactivo.
- Capacidad de aprendizaje.

RECURSOS

HUMANOS: Lo conforman el personal operativo y administrador de la piscina municipal, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, Médicos, Psicólogos, etc.

El personal de la piscina municipal está asignado según las siguientes áreas.

Limpieza de pozas.

Limpieza de SSHH, vestuario y duchas.

Salvataje y tópicos.

Boletería y recepción.

MATERIALES:**Infraestructura.**

Las actividades de capacitación se desarrollaran en el auditorio de la municipalidad provincial de san Antonio de Putina y/o en la piscina municipal.

Mobiliario, equipo y otros.

Está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones y equipo multimedia, proporcionados por la municipalidad provincial de san Antonio de putina.

Documentos técnico – educativo.

Entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la piscina municipal, como parte de los recursos directamente recaudados. Para lo cual podemos apreciar los anexos de la presente investigación en donde se muestran los ingresos de la piscina municipal.

Fuente: Escuela de organización industrial 20 de noviembre 2013. Web:
<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>





ANEXO N° 09
“NECESIDAD DE CAPACITACIÓN SOBRE ASPECTOS SANITARIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA PISCINA MUNICIPAL DE PUTINA, ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO: PERIODO 2011 Y 2013”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
¿Cómo son las necesidades de capacitación sobre aspectos sanitarios y de atención al cliente, en el Personal Operativo, orientado a mejorar la calidad de Servicio en la Piscina Municipal de Putina: periodo 2011 y 2013?	Evaluar la necesidad de capacitación sobre aspectos sanitarios y atención al cliente en el Personal Operativo, orientados a mejorar la Calidad de Servicio en la Piscina Municipal de Putina: Periodo 2011 y 2013.	En la piscina municipal de putina existen necesidades de capacitación personal operativo, sobre aspectos sanitarios y de atención al cliente, orientados a mejorar la Calidad de Servicio.	<p>Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación sobre aspectos sanitarios. - Capacitación sobre aspectos atención al cliente. <p>Variable Dependiente: Calidad de Servicio</p>	<p>Número de capacitaciones en aspectos sanitarios.</p> <p>Número de personal capacitado</p> <p>Presupuesto asignado para capacitación en aspectos sanitarios</p> <p>Número de capacitaciones en aspectos de atención al cliente.</p> <p>Presupuesto asignado para capacitación en atención al cliente</p> <p>Proporción de usuarios satisfechos.</p> <p>Oportunidad en la limpieza de SSHH.</p> <p>Oportunidad en la limpieza de Posas y Duchas.</p>
¿Cómo es la capacitación al personal operativo sobre aspectos Sanitarios e fin de mejorar la calidad de Servicio de la Piscina Municipal de Putina?	Evaluar la capacitación personal operativo sobre aspectos sanitarios a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina.	La capacitación al personal operativo, sobre Aspectos Sanitarios de la Piscina Municipal de Putina, es insuficiente como para mejorar la Calidad de Servicio que se ofrece.	<p>Variable Independiente: Capacitación sobre Aspectos Sanitarios</p> <p>Variable Dependiente: Calidad de Servicio</p>	<p>Número de capacitaciones en aspectos sanitarios.</p> <p>Número de personal capacitado</p> <p>Presupuesto asignado para capacitación en aspectos sanitarios</p> <p>Proporción de usuarios satisfechos.</p> <p>Oportunidad en la limpieza de SSHH.</p> <p>Oportunidad en la limpieza de Posas y Duchas.</p>
¿Cómo es la capacitación al personal operativo sobre aspectos de atención al cliente, a fin de mejorar la calidad de Servicio de la Piscina Municipal de Putina?	Evaluar la capacitación personal operativo de atención al cliente a fin de mejorar la calidad de servicio de la Piscina Municipal de Putina.	La capacitación al personal operativo, sobre Aspectos de atención al cliente de la Piscina Municipal de Putina, es baja. Y no contribuye a mejorar la Calidad de Servicio que se ofrece.	<p>Variable Independiente: Capacitación sobre atención al cliente</p> <p>Variable Dependiente: Calidad de Servicio</p>	<p>Número de capacitaciones en aspectos de atención al cliente.</p> <p>Número de personal capacitado</p> <p>Presupuesto asignado para capacitación en atención al cliente</p> <p>Proporción de usuarios satisfechos.</p> <p>Oportunidad en la limpieza de SSHH.</p> <p>Oportunidad en la limpieza de Posas y Duchas.</p>