



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE EDUCACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN
ASIGNATURAS SECRETARIALES.**

**“DINÁMICA DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE
VENTANILLAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE GUAYAQUIL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN A USUARIOS AÑO 2016”.**

AUTORAS:

**VERÓNICA GISSELLA MORÁN BAJAÑA
JOHANNA ISABEL CAMPOZANO AGUAYO**

TUTORA:

PhD. Dora Franco

AÑO – LECTIVO

2016 – 2017

GUAYAQUIL – ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación de la Carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Que el Proyecto de Investigación con el tema: **DINÁMICA DE CAPACITACION A FUNCIONARIOS DEL AREA DE VENTANILLAS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS AÑO 2016**, ha sido elaborado por las señoritas: Johanna Campozaño Aguayo y Verónica Morán Bajaña, bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador, que se designe al efecto.

TUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dora Franco", is written over a horizontal line. The signature is enclosed within a faint, circular stamp or seal.

PhD. Dora Franco

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Verónica Gissella Morán Bajaaná, con cédula de ciudadanía N°092384802-2 y Johanna Isabel Campozano Aguayo con cédula de ciudadanía N°092557709-0, en calidad de autoras, declaramos bajo juramento que la autoría del presente trabajo nos corresponde totalmente y nos responsabilizamos de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Somos las únicas autoras del trabajo del proyecto de investigación **DINÁMICA DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE VENTANILLAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS AÑO 2016.**

Que el perfil del proyecto es de nuestra autoría, y que en su formulación hemos respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previo la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación especialización Asignaturas Secretariales de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la Ley de Propiedad intelectual del Ecuador, el reglamento y normativa institucional vigente, dejamos expuesto nuestra aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias, en cualquier soporte, siempre y cuando con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de las aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cedo.



AUTORA
VERÓNICA MORÁN BAJAÑA
C.I.: 092384802-2



AUTORA
JOHANNA CAMPOZANO AGUAYO
CI.: 092557709-0

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haber proporcionado una buena educación y estar siempre apoyándome con sus sabios consejos.

Agradezco a mi esposo e hijos por su apoyo incondicional, paciencia y amor.

También agradezco a cada profesor que aportó con sus sabios conocimientos para poder cumplir con la meta propuesta y no podía faltar la tutora PhD. Dora Franco que con sus conocimientos y paciencia nos guió en este camino hacia conseguir nuestro título.

JOHANNA CAMPOZANO AGUAYO

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres por su amor y apoyo incondicional, ya que gracias a ellos puedo convertirme en una profesional.

A mi esposo e hijos por su amor y paciencia durante este largo proceso de estudios.

A mis hermanos, abuelitos y demás familiares que de una u otra forma me ayudaron en algún momento que necesité de su ayuda.

JOHANNA CAMPOZANO AGUAYO

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por encaminarme a lo largo de estos años en mis estudios, a mi señora madre y a mi abuelita por el apoyo incondicional en todo momento.

A mi hijo y esposo quienes me han alentado con una sonrisa y palabras motivadoras en la realización de mí trabajo investigativo.

A cada uno de mis profesores que han aportado en mi vida personal y ahora profesional.

Agradezco a todas aquellas personas que me brindaron asesoría en la elaboración de mi tesis.

A mi Tutora PhD. Dora Franco por su profesionalismo, paciencia y motivación.

VERÓNICA MORÁN BAJAÑA

DEDICATORIA

Este último escalón de mi carrera se lo dedico a mi querida madre quien ha sido un pilar fundamental desde el inicio de mis estudios universitarios.

A mi hijo y esposo quienes soportaron mi ausencia mientras yo elaboraba este trabajo de investigación.

VERÓNICA MORÁN BAJAÑA

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	PÁGINA
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	III
SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	III
TABLA DE CONTENIDO.....	VIII
ÍNDICE DE TABLA.....	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	- 1 -
CAPÍTULO I.....	- 2 -
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	- 2 -
1.1 PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO	- 2 -
1.2 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	- 2 -
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 5 -
1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	- 5 -
1.5 OBJETIVO GENERAL	- 6 -
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	- 6 -
CAPÍTULO II.....	- 9 -
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 9 -
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 9 -
2.2 MARCO REFERENCIAL.....	- 10 -
2.2.1 CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO.....	- 10 -
2.2.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	- 11 -
2.2.3 DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	- 11 -
2.2.4 FILOSOFÍA DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	- 13 -
2.2.5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	- 13 -
2.2.6 TIPOS DE CLIENTES	- 14 -
2.2.7 EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES.....	- 15 -
2.2.8 TIPOS DE EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	- 15 -
2.2.9 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	- 16 -
2.2.10 ¿CÓMO CONSERVAR CLIENTES?.....	- 17 -
2.2.11 LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES	- 22 -
2.2.12 CLASIFICACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS.....	- 27 -
2.2.13 RAZONES PARA DAR UN MAL SERVICIO	- 28 -

2.2.14 MANUALES ADMINISTRATIVOS	- 28 -
2.2.15 TIPOS DE MANUALES	- 30 -
2.3 MARCO LEGAL	- 33 -
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	- 36 -
2.4.1 CAPACITACIÓN.....	- 36 -
2.4.2 CALIDAD	- 36 -
2.4.3 RELACIONES HUMANAS	- 36 -
2.4.4 CALIDEZ	- 37 -
2.4.6 RECURSOS HUMANOS	- 38 -
2.4.7 MANUALES	- 38 -
2.4.8 ATENCIÓN AL USUARIO	- 38 -
CAPITULO III	- 40 -
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	- 40 -
3.1 FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN	- 40 -
3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	- 41 -
3.3 DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA	- 41 -
3.3.1 POBLACIÓN	- 41 -
3.3.2 MUESTRA	- 41 -
3.4 FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA	- 42 -
3.4.1 Fuentes	- 42 -
3.4.2 Recursos	- 42 -
3.5 ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE VENTANILLA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE GUAYAQUIL	55
CAPITULO IV	77
LA PROPUESTA	77
JUSTIFICACIÓN.....	77
4.3 OBJETIVOS	78
4.3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	78
4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA	78
4.4 LISTADO DE CONTENIDO Y FLUJO DE LA PROPUESTA	79
4.5 DESARROLLO DEL PROPUESTA	80
4.6 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	- 96 -
ANEXOS	- 102 -

ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	- 8 -
TABLA 2. DISTRIBUTIVO DE LA POBLACIÓN.....	- 41 -
TABLA 3. DISTRIBUTIVO DE LA MUESTRA.....	- 41 -
TABLA 4. TIPO DE RECURSOS EMPLEADOS.....	- 42 -
TABLA 5. PRESUPUESTO Y MATERIALES.	- 43 -
TABLA 6. VALORACIÓN PREGUNTA 1	56
TABLA 7. VALORACIÓN PREGUNTA 2	57
TABLA 8. VALORACIÓN PREGUNTA 3	58
TABLA 9. VALORACIÓN PREGUNTA 4	59
TABLA 10. VALORACIÓN PREGUNTA 5	60
TABLA 11. VALORACIÓN PREGUNTA 6	61
TABLA 12. VALORACIÓN PREGUNTA 7	62
TABLA 13. VALORACIÓN PREGUNTA 8	63
TABLA 14. VALORACIÓN PREGUNTA 9	64
TABLA 15. VALORACIÓN PREGUNTA 10	65
TABLA 16. VALORACIÓN PREGUNTA 1	66
TABLA 17. VALORACIÓN PREGUNTA 2	67
TABLA 18. VALORACIÓN PREGUNTA 3	68
TABLA 19. VALORACIÓN PREGUNTA 4	69
TABLA 20. VALORACIÓN PREGUNTA 5	70
TABLA 21. VALORACIÓN PREGUNTA 6	71
TABLA 22. VALORACIÓN PREGUNTA 7	72
TABLA 23. VALORACIÓN PREGUNTA 8	73
TABLA 24. VALORACIÓN PREGUNTA 9	74
TABLA 25. VALORACIÓN PREGUNTA 10	75
TABLA 26. TIPOS DE CLIENTES/AS Y CÓMO TRATARLOS	- 91 -

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 LISTADO DE CONTENIDO Y FLUJO DE LA PROPUESTA	79
ILUSTRACIÓN 2 MANUAL	81
ILUSTRACIÓN 3. EL CLIENTE.....	- 85 -
ILUSTRACIÓN 4. SABER ESCUCHAR.....	- 87 -
ILUSTRACIÓN 5. EXPRESIÓN FACIAL	- 88 -
ILUSTRACIÓN 6. POSTURA CORPORAL	- 89 -
ILUSTRACIÓN 7. MOTIVACIÓN Y RECOMPENSA.....	- 92 -
ILUSTRACIÓN 8. MOTIVACIÓN	- 92 -
ILUSTRACIÓN 9. ATENCIÓN PERSONAL Y AMABLE.....	- 93 -
ILUSTRACIÓN 10. ESCUCHAR ATENTAMENTE	- 94 -
ILUSTRACIÓN 11. RESPETAR OPINIÓN DEL CLIENTE.....	- 94 -
ILUSTRACIÓN 12. COMPROMETERSE	- 95 -
ILUSTRACIÓN 13. CONTROLAR	- 95 -
ILUSTRACIÓN 14. ATENCIÓN EN VENTANILLAS DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA	- 105 -
ILUSTRACIÓN 15. ATENCIÓN EN VENTANILLAS DE LA DIRECCIÓN DE TERRENOS.....	- 105 -
ILUSTRACIÓN 16. ENTREVISTA SR. GALO PÉREZ, JEFE ADMINISTRATIVO	- 106 -
ILUSTRACIÓN 17. ENTREVISTA SR. GALO PÉREZ, JEFE ADMINISTRATIVO	- 106 -
ILUSTRACIÓN 18. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LAS VENTANILLAS DEL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL.....	- 107 -
ILUSTRACIÓN 19. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LAS VENTANILLAS DEL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL.....	- 108 -
ILUSTRACIÓN 20. ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LAS VENTANILLAS DEL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL.....	- 109 -
ILUSTRACIÓN 21. ENCUESTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LAS VENTANILLAS DEL MUNICIPIO DE GUAYAQUIL.....	- 110 -

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo, llamado “Dinámica de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y su incidencia en la calidad de atención a los usuarios, tiene la finalidad de guiar al funcionario hacia un cambio de actitud, el mismo que es indispensable para manejar situaciones complejas y dar un buen servicio basado en calidad y calidez. Los ciudadanos de la urbe porteña necesitan que sus requerimientos sean atendidos a la brevedad posible con el respeto que cada uno de ellos merece, de esta manera se tendrá una forma diferente de ver y pensar al momento de ir a realizar algún trámite en una institución pública. En la actualidad los estándares de calidad cada vez son más exigentes y cada institución se capacita para estar a la altura de lo solicitado por el cliente. Se debe tener muy claro qué espera el usuario del funcionario. Un proyecto no puede ser iniciado sin saber a priori qué es lo que el cliente desea exactamente que se haga. Ante cualquier duda, por mínima que sea, siempre es preferible preguntar. Son limitadas las situaciones en las que el personal toma conciencia ante un ciudadano de acudir al área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil. Si el personal de ventanilla que atiende al público diariamente no está del todo instruido en cuanto a los trámites municipales obviamente generará molestias en la ciudadanía quienes esperan recibir una información acertada y un trato amable a fin de evitar el famoso “tonteo” como ellos dicen, de esta manera la imagen que se proyectará tanto de las ventanillas como del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil en general será positiva ante los ciudadanos, quienes se sentirán complacidos y satisfechos por la atención recibida cuando observen que los atiende con amabilidad, entonces sabremos que el cambio que se desea obtener con la investigación está dando sus frutos.

EXECUTIVE SUMMARY

The research work, called "Dynamic training area officials windows Autonomous Government Decentralized Municipal de Guayaquil and its impact on the quality of service to users, is intended to guide the staff towards a change of attitude, the same as it is essential to handle complex situations and give good service based on quality and warmth. The citizens of the city of Buenos Aires need their requirements are taken care of as soon as possible with respect to each deserves, in this way will have a different way of seeing and thinking when going to do any paperwork in a public institution. At present quality standards they are more demanding each time and each institution are trained to keep up as requested by the customer. It should be clear what the user expects official. A project cannot be initiated without knowing a priori what exactly the customer wants it done. If in doubt, however small, it is always preferable to ask. Are limited situations where staff become aware before a citizen goes to the window area of the Autonomous Government Decentralized Guayaquil? If the staff stop serving the public daily is not fully educated in terms of municipal procedures obviously generate discomfort among citizens who expect to receive accurate information and friendly service to avoid the famous "flirts" as they say, in this way the image will be shown both the windows and the Autonomous Government Decentralized Guayaquil generally be positive to citizens, who will be pleased and satisfied with the care they observe that attends with kindness, then we know that change to be obtained with the research is paying off.

INTRODUCCIÓN

Una buena atención al cliente está basada en respeto, calidad y calidez que brinda el funcionario público a los usuarios que acuden a diario a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil para realizar sus trámites y cumplir con sus obligaciones de ciudadano guayaquileño.

En el capítulo **I** que corresponde al **Planteamiento del problema**, se enfoca el origen de la problemática a conocer y la formulación del problema. Delimitación: espacial-temporal. Sistematización, justificación y objetivos: general - específicos. Límites, hipótesis y la operacionalización de las variables.

En el capítulo **II** se presenta la **Fundamentación Teórica** donde contiene el marco teórico referente un manual de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y su incidencia en la calidad de atención a usuarios año 2016. Además encierra, el marco legal y conceptual, donde se mostrará los conceptos más significativos del trabajo.

En el capítulo **III** se describe la **Metodología de la Investigación**, niveles de investigación, métodos, técnicas, encuestas, población y análisis de la muestra.

En el capítulo **IV** se encuentran la **Propuesta** “Manual de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, los anexos y la bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

“Dinámica de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y su incidencia en la calidad de atención a usuarios año 2016”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, brinda múltiples servicios a la ciudad Guayaquileña y sus parroquias rurales, tales como: legalización de terrenos, cobro de impuestos prediales, catastro, división de solares, permisos de construcción entre otros, por lo que al Palacio Municipal acude una gran afluencia de usuarios quienes solicitan uno de los servicios antes mencionados. Lastimosamente, en algunos casos, la poca amabilidad en el trato hacia los ciudadanos obviamente no es aceptada por este público, puesto que existen algunos funcionarios que por rapidez o cansancio no dan una respuesta o un servicio adecuado a los ciudadanos.

Debido a esta falta de calidez en la atención, un gran porcentaje de usuarios se van descontentos por la mala atención que reciben por parte de los funcionarios que atienden las ventanillas, el malestar generado por esta actitud inadecuada determina que se presenten protestas y quejas ante el Cabildo Porteño mediante peticiones escritas o a través del portal www.guayaquil.gob.ec/formulario-de-quejas

El problema del poco acierto en la atención al usuario no es nuevo, hace algunas décadas los diferentes medios televisivos de la Ciudad de Guayaquil, han sido portavoces de la inconformidad de los usuarios quienes acuden a solicitar un servicio al Cabildo Porteño.

Por la competencia de los trámites municipales le corresponde únicamente al Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, receptor, analizar y solucionar la problemática que a diario se plantea en las diferentes ventanillas. La población que acude en una instancia por la idiosincrasia costeña no acepta que el trato brindado por los funcionarios en ocasiones no sea el mejor, más aún como ellos manifiestan pagan por el trámite en dicha institución.

A continuación se detallan algunos puntos desfavorables que se dan en el área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

- Inexactitud de puntualidad en los horarios de atención al público.

El funcionario público no siempre acude puntualmente a brindar el servicio en la ventanilla o en el peor de los casos estando en su lugar de trabajo no cumple con su horario de atención al público lo que causa molestias a los usuarios que acuden desde muy temprano a las ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, dejando sus labores cotidianas para realizar algún tipo de trámite en el Palacio Municipal.

- Poca amabilidad en el trato a los usuarios

La amabilidad debe ser exteriorizada por todo ser humano, más aún por un servidor público que a diario atienden a usuarios quienes acuden al Cabildo Porteño en busca de atención para realizar un trámite que es exigido por las Ordenanzas Municipales. Los funcionarios que colaboran en las ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, encargados de atender a los usuarios que se acercan a esta dependencia no siempre son amables y cordiales con el público lo que genera una mala imagen para la Institución.

- Falta de capacitación en los trámites existentes dentro de su institución pública.

Son limitadas las situaciones en las que el personal toma conciencia ante un ciudadano que acude al área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil. Si el personal de ventanilla que atiende al público diariamente no está del todo instruido en cuanto a los trámites municipales obviamente generará molestias en la ciudadanía quienes esperan recibir una información acertada y un trato amable a fin de evitar el famoso “tonteo” como ellos dicen.

- Comunicación limitada entre la administración pública y los usuarios.

La comunicación fluida y cortés se presenta de una manera limitada en el área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, de tal manera que en muchas ocasiones el usuario requiere de más información acerca del trámite que va a realizar, pero su duda no es despejada por el servidor municipal, ya que este sólo se limita a contestar lo básico ocasionando inconformidad en la ciudadanía.

Las falencias descritas anteriormente, se proyectan en la limitada calidad de atención al usuario, debido a que no se está brindando el servicio adecuado ni el trato amable que el usuario merece lo que da como resultado una mala imagen del área de Ventanilla y más aún para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil.

En los puntos detallados se puede reflejar la falta de consideración y respeto al usuario, por esta razón las autoras de este trabajo proponen un manual de capacitación en la atención al usuario para tratar de rescatar el trato de un ser humano a otro.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la capacitación de los funcionarios del área de ventanillas incide en la calidad de atención a usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil en el año 2016?

1.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera un manual de capacitación ayudaría al mejoramiento en la calidad de la atención al usuario?

¿Qué características tendría un manual de capacitación para mejorar la actitud del funcionario cuando atiende al público de ventanilla?

¿Qué recursos se necesitan para mejorar la atención al usuario en el área de Ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil?

¿Cómo se beneficiarían los usuarios del área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil con la elaboración de un manual de capacitación?

¿El manual de capacitación obtendría un cambio en la actitud del personal de ventanilla al momento de atender al usuario?

¿Cómo se beneficiaría el Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil al contar con un manual de capacitación para sus colaboradores?

1.5 OBJETIVO GENERAL

- Concienciar a los funcionarios del área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, con la práctica vivencial de un manual de capacitación para mejorar la calidad en atención a los usuarios.

1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los fundamentos teóricos que sustentan, la necesidad crear un manual de capacitación a usuarios en la Municipalidad de Guayaquil.
- Caracterizar el estado actual para mejorar la atención a usuarios por parte de los funcionarios del área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil.
- Establecer acciones y políticas a través del manual de capacitación para que se optimicen las destrezas y se corrijan las deficiencias en la atención a usuarios en el área de ventanilla, de la Municipalidad de Guayaquil.
- Elaborar un manual de capacitación que sirva de guía para los funcionarios que atienden en el área de ventanillas, con el único fin de mejorar la atención que se brinda a los usuarios.

1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El aporte de este trabajo de investigación, tiene la finalidad de resaltar la importancia de un manual de capacitación que sirva de guía en cuanto al mejoramiento en la calidad de atención a los usuarios que acuden diariamente a las ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil a solicitar un servicio.

El manual no sólo concienciará a un cambio de actitud en los funcionarios del área de ventanilla del Cabildo Porteño, sino que proporcionará nuevos conocimientos, destrezas y las herramientas indispensables para manejar situaciones complejas y dar un buen servicio basado en calidad y calidez. La concienciación indicada proyectará una buena imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil.

Los usuarios cumplirán sus expectativas de lograr un servicio con atención de calidad, si el funcionario ha optado como norma de vida proyectar lo recomendado en el manual respecto al servicio solicitado, se sienten complacidos y satisfechos por la atención recibida cuando observe que se respeta el horario de atención y que el servidor público lo atiende con amabilidad entonces sabremos que el cambio que se desea obtener con la investigación está dando sus frutos.

1.8 DELIMITACIÓN O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, en el área de Ventanillas.

ÁREA: Administración Secretarial

LÍNEA: Servicio Público

CAMPO: Laboral

DELIMITACIÓN ESPACIAL: Función del área de Ventanilla

DELIMITACIÓN TEMPORAL: Este Proyecto se lo realiza en el año 2016

1.9 PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

La capacitación a funcionarios del área de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil influye en la calidad de atención a usuarios en el año 2016.

1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente

- Manual de Capacitación

Variable dependiente

- Atención al usuario

1.11 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CONCEPTUALIZACIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES
Manual de Capacitación	El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. (Graham Kellog).	-Técnicas específicas. -Procedimientos. -Desempeño de responsabilidades. -Establecer métodos.
	DEFINICIÓN	INDICADORES
Atención al usuario	La atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (Serna 2006).	-Mejoramiento de imagen -Satisfacción en la solución de trámites -Sensibilidad en la atención al público.

Tabla 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Elaborado por: Johanna Campozano - Verónica Morán

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el Gobierno seccional de la ciudad de Guayaquil, que brinda servicio a la comunidad, se ha notado desde hace 11 años, en el área de Ventanilla de la Dirección de Terrenos, del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, los rostros de miles de usuarios, muchos de felicidad y satisfacción por ver su trámite realizado. Esa es sólo una parte de la realidad, pues esa alegría contrasta con un gran número de usuarios cuyos rostros muestran enfado, insatisfacción y tristeza.

Gran parte de dicha insatisfacción y enojo es por la escasa cordialidad en la atención y desinterés de los empleados municipales. Esta preocupación se la compartió con varios funcionarios, algunos estuvieron de acuerdo, a otros ni siquiera les importó.

Este es uno de los problemas identificados que padece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, es decir, la existencia de cientos de funcionarios cuyo servicio no cumple con los criterios de excelencia, calidad total y eficiencia en la atención al público.

Es una indiferencia y apatía en el trato al usuario que se ha convertido en una verdadera patología en la Municipalidad, y que amenaza con contagiar a otros funcionarios.

Una de las funciones desplegadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, consiste en atender a la ciudadanía en el cumplimiento de sus obligaciones. Según lo estipulado en las Ordenanzas

Municipales. El cumplimiento de este servicio en relación a la atención brindada por los funcionarios en el área de ventanillas, no cumple en su totalidad con la calidez que hoy exige el Plan del Buen Vivir.

Los ciudadanos de la urbe porteña necesitan que sus requerimientos sean atendidos a la brevedad posible con el respeto que cada uno de ellos merece, de esta manera se tendrá una forma diferente de ver y pensar al momento de ir a realizar algún trámite en una institución pública. En la actualidad los estándares de calidad cada vez son más exigentes y cada institución se capacita para estar a la altura de lo solicitado por el cliente.

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO

Según el Artículo publicado por la autora Rosanna Silva Fernández, a través de la página virtual Monografías.com, destaca que para el autor Leonard Berry (1994, p. 75), la Calidad en el Servicio al Usuario, está fundamentada en un enfoque corporativo en el usuario o cliente. Dicho enfoque presenta un proceso en el que se incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. (Silva, 1994, pág. 75)

Las autoras de este trabajo comparten su criterio en que la calidad de servicio debe satisfacer al cliente, que puede ser lograda cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones de la institución sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente.

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

En relación a este tema, se culmina manifestando que la calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

2.2.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En el mismo artículo, Rosanna Silva Fernández REFIERE AL al Autor James Harrington (1997, p. 28), *"el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente"*.

Lo expresado por el articulista sobre La gestión de calidad permite conocer al cliente, sus necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción de los clientes activos, la atracción de nuevos clientes, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los usuarios o clientes y la reducción de quejas de ser el caso.

2.2.3 DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Harrington, (1997) propone en su estudio sobre el cliente las siguientes dimensiones:

1. **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos

profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

2. **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

3. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

4. **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

5. **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho:

Las dimensiones propuestas por Harrington son de suma importancia que una empresa o institución se preocupe por atender cada una de las necesidades de los usuarios o clientes que asisten a diario para obtener algún tipo de servicio, así como también es primordial que se cree un ambiente de seguridad entre la empresa y el cliente, de esta manera la institución ganará confiabilidad y credibilidad, además que permitirá obtener clientes satisfechos y captar nuevos usuarios.

2.2.4 FILOSOFÍA DEL SERVICIO AL CLIENTE

El Sistema del Tecnológico Monterrey en su Modalidad Virtual, resalta la importancia del conocimiento de la filosofía de trabajo que permite cumplir las expectativas de clientes que se encuentran dentro y fuera de la organización.

✓ **SERVICIO**

Es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligada a un producto físico.

✓ **CALIDAD EN EL SERVICIO**

Es la exacta relación entre las características que el servicio posee y las características que el cliente expresa.

2.2.5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El Tecnológico Monterrey, mencionado anteriormente, valora las siguientes características:

- Intangible.- No se puede ver, escuchar, olfatear o probar antes de su compra; su descripción es compleja y es necesario recurrir a sus beneficios abstractos.
- Perecedero.- Es efímero, pasajero. No se puede almacenar anticipando su demanda. Difícilmente se dará una segunda oportunidad para mejorarlo.
- Heterogéneo.- El mismo servicio se proporciona de manera distinta por diferentes instituciones, y a veces por la misma institución.
- Simultáneo.- La producción y consumo del servicio ocurren simultáneamente, con la presencia del proveedor y el beneficiario del servicio.

Las características antes mencionadas cumplen un rol importante en las instituciones o empresas al momento de brindar un servicio, de tal manera que con las mismas se puede evaluar si el tipo de servicio que se ofrece es el adecuado para todo el público, con la única finalidad de obtener como resultado un cliente o usuario satisfecho.

2.2.6 TIPOS DE CLIENTES

Los análisis respecto a clientes realizados por la modalidad virtual del Tecnológico Monterrey, clasifica a los clientes en:

✓ INTERNOS

Son personas que colaboran dentro de la organización, desarrollando un producto o servicio final para el cliente externo.

✓ EXTERNOS

Un cliente externo es la persona que adquiere el producto o servicio final de la organización.

Sin duda alguna las dos clasificaciones de los tipos de clientes son primordiales, por un lado el cliente interno, también llamado funcionario o colaborador quien ayuda a elaborar o brindar un producto o servicio y por otro lado el cliente externo o consumidor.

2.2.7 EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES

Analizadas las características del servicio y los tipos de clientes se proponen los siguientes aspectos para ser evaluados:

- 1) Accesibilidad.
- 2) Comunicación.
- 3) Competencia.
- 4) Cortesía.
- 5) Credibilidad.
- 6) Confiabilidad.
- 7) Velocidad de respuesta.
- 8) Seguridad.
- 9) Tangibles.
- 10) Entender/Conocer al cliente.

2.2.8 TIPOS DE EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

1. Información confiable y actualizada.
 2. Alternativas y opciones adecuadas a sus necesidades.
 3. Solo un punto de servicio del proveedor. Una ventanilla única que resuelva las necesidades de los clientes, rápida y confiablemente.
 4. Una comunicación excelente.
 5. Apoyo en poder consultar a alguien para resolver sus dudas e inquietudes
 6. Una relación sin problemas, fluida y simple.
- (PP RD Portales, 2016)

2.2.9 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. La base sobre la que se sustentan las relaciones comerciales más sólidas es la confianza mutua. Sé siempre honrado. Si existe un problema, abórdalo abierta y sinceramente con el cliente y llega a un acuerdo razonable con él. (Cuando un cliente no se muestra receptivo al acuerdo razonado, quiere decir que ese cliente no interesa.)
2. Es fundamental construir relaciones. Un amigo nunca magnificará un error que puedas cometer y sabe que siempre te encontrará dispuesto a ayudarlo.
3. Adopta una actitud positiva y diligente para prestar la máxima ayuda posible. Te harás un flaco favor si te colocas a la defensiva pensando que el cliente pretende aprovecharse de ti. Debes hacer tuyos sus problemas, porque la calidad del servicio no se limita ni mucho menos a la calidad de la traducción. Ponte siempre en su lugar para que note que estás dispuesto a llegar donde él no pueda.
4. Otorga un trato preferencial a cada cliente. Un cliente sabe que no trabajas solo para él, pero le satisfará percibir que merece toda tu atención. Debe saber que él es siempre el primero en tus prioridades.
5. Se Debe tener muy claro qué espera el cliente. Nunca un proyecto se inicia sin saber a priori qué es lo que el cliente desea exactamente que se haga. Ante cualquier duda, por mínima que sea, siempre es preferible preguntar.
6. No aceptar responsabilidad si no se está seguro de poder cumplir con la calidad habitual. Es mejor no correr riesgos.

7. Aportar valor añadido. Si existen algunas pequeñas tareas de más que se puedan hacer por el cliente, esto otorgará una ventaja competitiva importante. Por ejemplo, detectar errores de una parte traducida no encargada, maquetar mínimamente un archivo que no requiera mucho esfuerzo, identificar problemas de cualquier índole que él no haya visto y aportar las soluciones, etc.
8. Aplicar siempre todos los procedimientos necesarios para tener la certeza de que la traducción no contiene ni un solo error. Si para ello es necesario revisarla dos veces, revísala tres.
9. Entregar puntualmente los trabajos. Nunca sobrepasar un plazo de entrega sin haber pactado con el cliente un aplazamiento con la suficiente antelación.
10. Intentar conocer siempre los comentarios del cliente una vez concluidos los proyectos. Es vital averiguar si un cliente ha quedado satisfecho o no, y por qué. Esta información es muy valiosa, porque la única manera de no repetir errores en el futuro es saber que se han cometido en el pasado.

2.2.10 ¿CÓMO CONSERVAR CLIENTES?

Existen reglas básicas en cada uno de los negocios emprendidos, una de ellas “conservar al cliente”. Muchos de estos negocios tienen la idea de enfocar sus esfuerzos en la busca de nuevos y se olvidan en estrategias que permitan mantener a los que ya tienen. Triunfar en un negocio significa conservar al cliente durante mucho tiempo y hacer de este una fidelidad.

Es más fácil conservar a nuestros clientes que invertir el doble de tiempo, dinero y energía buscando unos nuevos. Pero, ¿cómo conservar la mayoría de nuestros clientes? He aquí algunas tácticas:

1. Escucha al consumidor

Toma en cuenta cada sugerencia, opinión o comentario. De ser necesario comienza tú la conversación con tus clientes y pregúntales acerca de sus necesidades y expectativas; es probable que tus clientes necesiten de un horario de atención más flexible al que tienes o requieran de algún producto en especial que aún no tienes en inventario. Lleva anotaciones al respecto para no perder ni un solo dato, te será muy útil.

2. Capacitar al equipo de trabajo

El instruir al personal abre una oportunidad, generalmente es la pauta para construir o destruir un negocio. Inculca aquellos valores que hacen de tu negocio la elección predilecta de tus clientes; puedes empezar por dejar en claro los horarios de trabajo de tus empleados, hablar sobre una vestimenta adecuada, enseñarles cómo manejar tu equipo y mobiliario e incluso cómo tomar recados.

3. Comunicación

Mantener un ritmo constante en la comunicación con tus clientes, entre más los involucres, mayor atención tendrán hacia tu negocio. La comunicación verbal será la predilecta, analiza si te diriges a tus clientes cordialmente, notifica sobre cambios en tu negocio por ejemplo la presencia de un nuevo empleado, ofertas, cambios de horario, nuevos productos o días que tengas pensado cerrar. Si eres de los que tiene cuenta del negocio en Facebook recuerda que es una plataforma que debes cuidar, publicando información de interés y contestando los comentarios.

4. Cliente contento

La mejor publicidad es “de boca en boca” refuerza haciendo que cada cliente se vaya satisfecho y nunca enojado. Muestra interés en su malestar y propón soluciones inmediatas. Si no cuentas con el producto que él busca muestra opciones, responde amablemente a tus sugerencias, realiza el cambio

pertinente en caso de reclamos por caducidad, deterioro o maltrato en el producto.

5. Imagen

Una imagen vale más que mil palabras, cuida desde la entrada hasta el último rincón del negocio. ¿La fachada es apropiada?, ¿la publicidad es atractiva?, ¿mis productos están en orden y visibles?

Luis Bodero autor del artículo Indicadores de Clientes ¿Cuáles son?, indica que: *“La mejor forma de demostrar la vigencia de una estrategia de marketing de clientes es darle prioridad a su construcción y seguimiento”*

Para Gerencia.com cada empresa o institución que brinda servicios debe concentrarse en la construcción de los Indicadores de Clientes que permitan a la empresa tomar las decisiones con la mayor garantía de aumentar su satisfacción, mejorar la imagen de marca, facilitar la eficacia en la gestión de los vendedores, mejorar la eficacia de las campañas de publicidad, promoción y en general las de mercadeo.

Es muy difícil lograr un impacto positivo en el consumidor cuando éste tiene dificultades serias en sus interacciones con la empresa; de ahí que, la gestión de esta División sea tan importante y estratégica en todas las empresas cualquiera sea su tamaño. No es posible mantener al cliente en el escritorio del gerente, los directivos y todos los empleados, sino a través del seguimiento a los indicadores que los mismos clientes van entregando a través de las interacciones de entrada o salida.

Cada empresa definirá sus propios Indicadores de Clientes de acuerdo a su actividad, al sector económico en el que se desenvuelve, al tipo de parámetros de contactos que tenga definido, la disciplina y el método con que registren en el software de clientes los diferentes contactos, a la filosofía de Servicio que tenga establecida, al nivel de profundidad en las estadísticas que genere y su seguimiento permanente.

Para efectos de este artículo se considera que en una empresa de servicios para tener claridad sobre los indicadores de clientes, se debe considerar:

- **INDICADOR DE CALIDAD** medido como el porcentaje de interacciones con solución en un solo contacto sobre el volumen total de interacciones. Con este se medirá la cantidad de interacciones cerradas satisfactoriamente para el agente y puede ser ligeramente superior el indicador para la atención presencial sobre la telefónica; de todas maneras el indicador deberá ser superior al 85% para mostrar realmente que los agentes de cara al cliente tienen poder de decisión, la empresa tiene procedimientos claros, ágiles, y contruidos a partir de las necesidades de sus clientes; y además, ha generado unas instancias de solución tan ágiles, inmediatas en respuesta y creativas para garantizar que el agente de cara al cliente tendrá siempre soporte de algún funcionario al interior de la empresa para ayudarle a dar respuesta inmediata al cliente.
- **INDICADOR DE SATISFACCIÓN**, que medirá el porcentaje de clientes que contactan la empresa manifestando alguna insatisfacción – queja o reclamo -, contra el total de contactos atendidos. Este deberá ser un indicador decreciente; es decir, con una adecuada gestión de la Dirección de Servicio al Cliente, procedimientos contruidos con “cara de cliente” y actualizados de manera permanente, con acuerdos de servicio negociados con todas las áreas para garantizar que todas tengan al cliente como su prioridad y con un compromiso total de la Dirección hacia la excelencia operativa, las quejas, reclamos e insatisfacciones de los clientes deben disminuir permanentemente.
- **INDICADOR DE RETENCIÓN DE CLIENTES** obtenido a partir de los clientes retenidos que solicitan retiro del servicio contra el total de clientes que lo solicitan. Como se sabe, la retención de clientes tiene

que ser una responsabilidad de Servicio al Cliente ya que dicha área responde por las necesidades del mismo.

- **INDICADOR DE AUTOSUFICIENCIA** obtenido a partir del volumen de facturación que generan todos los canales de servicio contra el costo total del área. Up selling y cross selling son responsabilidades que todos los agentes de servicio deben encarar como producto de una excelente gestión de los momentos de verdad. La generación de experiencias de cliente se estimulará en la medida que los agentes sientan que sus ingresos se pueden mejorar como producto de su excelente gestión.
- **INDICADOR DE COSTOS POR ATENCIÓN** que permite medir lo que cuesta cada atención por canal de contacto y en él se deben incorporar los diferentes contactos por horarios, por agente, por canal. A través de este indicador deberá la empresa tomar acciones con respecto al tipo de canal que con menos costo le produzca a los clientes máxima satisfacción y para su cálculo es necesario incluir el costo total de la División de Servicio.
- **INDICADOR DE ROTACIÓN DE PERSONAL** obtenido a partir de la cuantificación de agentes de atención en front, back office y atención telefónica en todos los outsourcing que la presten, que se retiran mensualmente contra el total de agentes utilizados. Siendo Servicio al Cliente un área que requiere capacitación intensiva permanente y ser la administradora directa de los momentos de verdad con los clientes y en consecuencia tendrá la responsabilidad de convertirlos en ingresos, el aumento en la rotación del personal, además de resultar muy costosa puede mostrar a las claras que no existe suficiente motivación económica y humana para producir los resultados en satisfacción de cliente y excelencia en servicio.”

2.2.11 LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES

La capacitación es una herramienta imprescindible de cambio positivo en las organizaciones. Hoy no puede concebirse solamente como entrenamiento o instrucción, supera a estos y se acerca e identifica con el concepto de educación.

La tarea de la función de capacitación es mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo esté formada y preparada para superarse continuamente. Esta debe desarrollarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y con los planes de la organización. En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación del capital humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

La capacitación es una inversión a largo plazo, es una de las más rentables que puede emprender una organización. Si a la empresa la hacen sus trabajadores, a estos los hace la capacitación. Aunque los trabajadores tengan maravillosas aptitudes, si carecen de formación, son como diamantes en bruto, que necesitan de la talla para mostrar su verdadero valor.

El autor considera que una planificación adecuada del componente humano requiere una política de capacitación permanente del personal, ya que los jefes deben ser los primeros interesados en su propia capacitación y los primeros responsables de capacitar a sus subordinados, cada uno debe estimular y motivar a los colaboradores a que se preparen constantemente

para estar a la altura de los nuevos cambios, para seguir contribuyendo con la organización y con su propia supervivencia.

En relación con la capacitación deben tenerse en cuenta:

La participación total: Identificación de las necesidades específicas de capacitación, la identificación de las alternativas para satisfacer las necesidades específicas de entrenamiento precisadas por cada trabajador y su jefe inmediato.

La rentabilidad: Lo gastado para entrenamiento y desarrollo debe producir mejoras en el desempeño individual, calidad, productividad y servicios que representen más que lo erogado.

La instrumentación: En los programas de capacitación se deben impartir cursos efectivos de entrenamiento, validados por su utilidad y entrenar a instructores competentes para optimizar tiempo, costos y resultados de la capacitación.

La organización que mejor formada tenga su personal, se adaptará más fácil a los cambios tecnológicos, económicos, políticos y sociales, podrá expandirse mejor en el mercado y mostrar un producto distinto y mejor acabado, sin grandes inversiones de capital.

El desarrollo del capital humano y la formación deben ser la plataforma de lanzamiento del cambio organizacional, para lo cual debe concretarse un Plan de Formación Integral, permanente y coherente, parte indispensable del proceso de planificación estratégica de la empresa. Para desarrollar con éxito este plan, deben tenerse en cuenta cuatro factores básicos:

Se debe contar, desde el primer momento con el apoyo e implicación de todos los miembros del staff directivo de la empresa.

Ha de conseguirse que todo el mundo comparta la idea de que el proceso formativo ha de ser una parte fundamental en el negocio de la empresa.

El receptor de las acciones formativas ha de estar dispuesto y motivado para la participación en las mismas.

Se debe disponer de un departamento de formación que desarrolle un papel activo y de servicio en la organización.

Existen varios métodos de formación o capacitación, según Cuesta y con lo que el autor está de acuerdo:

1. En el trabajo: El desarrollo de habilidades y destrezas de este tipo se diseñan para condiciones particulares de la empresa y requieren de entrenadores, generalmente internos. (Puede ser mediante entrenamiento en el puesto de trabajo y formación fuera del puesto de trabajo, en la propia empresa).
2. Formación fuera del trabajo: Para el desarrollo de supervisores, gerentes y de personal de cierto nivel jerárquico dentro de la organización y es ideal para impartir conocimientos generales sobre temas de Administración, personal, técnicos.
3. Dentro y fuera del trabajo: Es una combinación de los dos anteriores y por supuesto, su aplicación es amplia y generalmente es el que rinde mejores resultados debido a su flexibilidad.

Beneficios de la capacitación y la repercusión en la empresa:

- Ayuda al individuo 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.
- Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.
- Además, produce beneficios en relaciones humanas, relaciones internas y externas y adopción de políticas, ya que:
- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- 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.

También beneficia a las organizaciones, pues:

- 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 el 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.

El autor considera que la capacitación del personal es importante para la competitividad de cualquier organización y además constituye una necesidad de la persona. El ser humano es capaz de experimentar deseo de crecer, evolucionar, desarrollar; para sentir que avanza. Pero para que éste proceso produzca los resultados esperados, previamente debe existir

un compromiso de la organización con el empleado, y a la vez, el compromiso del empleado consigo mismo.

La preparación del personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que van desde lo individual hasta la social, pasando el contexto organizacional; tiene un carácter procesal, responde a métodos adecuados, programas elaborados, definidos y diferentes en correspondencia con las necesidades. Estos aspectos se trabajan con acierto por parte del personal especializado. Se puede decir que existen avances en el trabajo desde la actualización anual de la determinación de las necesidades de capacitación (DNC), su evaluación y la elaboración de los planes de preparación individual.

La actualidad exige que se preparen las personas para formar capital humano. No se puede ser reactivo, hay que ser proactivo e invertir en capacitación para el crecimiento del conocimiento, de los resultados y el desarrollo humano y de las organizaciones; lo que exige evaluar su efectividad.

2.2.12 CLASIFICACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS.

Sólo a manera de referencia se precisa la clasificación doctrinal de los funcionarios públicos. Así tenemos:

Según la finalidad de su labor: funcionarios de Procuración y de Administración: siendo los primeros los que poseen facultades de “imperium” o mando sobre los demás.

Según su modalidad de contratación: funcionarios de carrera y de contratación, donde los primeros tiene una vinculación estatutaria con la Administración pública y gozan de los derechos y privilegios legales (titulación, permanencia, retribución a cargo del presupuesto estatal, ascensos, previsión social), mientras que los segundos (generalmente eventuales o suplentes), en

constante incremento, son contratados por tiempo determinado, no gozan (por lo general) de vacaciones, previsión social, etc.

Según su ámbito territorial: funcionarios nacionales o locales, de gobierno central, regional, comunal.

Según el régimen jurídico administrativo de carrera al que pertenecen: pueden ser funcionarios de régimen general, y de regímenes especiales (por ejemplo, el personal militar y policial, los Magistrados judiciales y fiscales, los funcionarios de los organismos autónomos, los funcionarios municipales, entre otros).

2.2.13 RAZONES PARA DAR UN MAL SERVICIO

- Empleados negligentes.
- Entrenamiento deficiente.
- Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes.
- Diferencias de percepción entre el producto o servicio que cree dar, y lo que creen recibir los clientes.
- Diferencias de opinión entre lo que la empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes, y como los clientes desean que los traten.
- Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía.

2.2.14 MANUALES ADMINISTRATIVOS

Según el autor Haroldo Eduardo Herrera Monterroso, a través de su artículo publicado en la página Gestiópolis, indica que los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa, para determinar con que tipos de manuales se debe contar, cuando se elaboran adecuadamente pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración.

Son documentos eminentemente dinámicos que deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto, y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización.

Los manuales tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

2.2.15 TIPOS DE MANUALES

Manuales De Bienvenida

Se encarga con la brevedad posible de hacer una introducción a lo que es la institución, desde sus inicios hasta su presente. Este tipo de manuales contiene también los objetivos de la empresa, su misión y visión, sus valores, etc. Por lo general contiene un manual adjunto dando referencia a los lineamientos de dicha empresa, así como también las reglas internas para dar una introducción al ámbito laboral. Manuales de Organización Son aquellos que se encargan de forma resumida detallar en forma general el manejo de una empresa. Dan un detalle de cómo es estructurada y de los diferentes roles y funciones que en ella se lleva a cabo y se desempeñan en cada departamento.

Manual Departamental

Este tipo de manual contiene las informaciones de cómo es legislada una empresa y de cómo se deben de realizar las funciones de cada área.

Manuales De Finanzas

Se encarga de dar detalle de la verificación de la administración de cada uno de los bienes que corresponden a la empresa.

Manuales De Política

En una empresa, este tipo de manuales detalla la forma en que esta está dirigida. Manuales de Puesto: Este se encarga de marcar las funciones que se desarrollan en los diferentes puestos de la empresa, así como citar sus características y las responsabilidades a cumplir.

Manuales De Técnica

Minuciosamente, este tipo de manual detalla cómo deben ser realizadas las tareas particulares y trata acerca de las diferentes técnicas, tal como refiere su nombre.

Manuales De Múltiples

En este tipo de manual se exponen detalles de múltiples cuestiones, como lo dice su nombre. Una de ellas son las normas con la que la empresa de rige y da explicación acerca de la organización de forma precisa y clara.

Manuales Microadministrativo

Es aquel que se refiere a una sola administración y la trata de forma general. Este tipo de manual solo trata algunas de las áreas pero de una forma específica y clara. Manuales Macroadministrativo Este tipo de manual contiene las informaciones de un área de la empresa, este abarca mucho más que el manual microadministrativo.

Manuales Mesoadministrativo

Desde un mismo sector, este manual abarca las actividades de más de una organización. Manuales de Identificación Este tipo de manual abarca los

siguientes puntos: Clave de la forma: Este contiene las siglas de dicha organización, la de la unidad administrativa, el número consecutivo del formulario y el año. Nombre de la Organización Logotipo de la Organización Número de Páginas Unidades responsables de la elaboración, revisión y aceptación Lugar y fecha de la elaboración Sustitución de páginas Extensión y denominación del manual, ya sea específico o general Manuales de Procedimientos: Contiene información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí.

Esto ayuda a la realización de cada función, tarea y actividad específicamente de la empresa. Se conocen también como Manuales de Normas y detalla las asignaciones de rutina por medio a los procedimientos en este indicado, siguiendo una secuencia lógica y organizadamente compuesto. Tiene como objetivo final controlar y unificar cada rutina diaria en las labores y así evitar al máximo cualquier tipo de alteraciones arbitrarias.

Manuales Para Especialistas

Este tipo de manual contiene normas agrupadas en su contenido. Las normas están escritas de manera específica y con claridad. Dicho contiene los compendios de las secretarías y las normas del vendedor. Su principal objetivo es el de capacitar y entrenar a los empleados, también es utilizado como elemento de consulta para realizar las tareas que son asignadas.

2.3 MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008

Capítulo Tercero.-

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Capítulo sexto

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010

Art. 54.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.- Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;

k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

DEL REGIMEN DISCIPLINARIO

Art. 41.- Responsabilidad administrativa.- La servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniera las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

La sanción administrativa se aplicará conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso.

Art. 42.- De las faltas disciplinarias.- Se considera faltas disciplinarias aquellas acciones u omisiones de las servidoras o servidores públicos que contravengan las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente en la República y esta ley, en lo atinente a derechos y prohibiciones constitucionales o legales. Serán sancionadas por la autoridad nominadora o su delegado.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

2.4.1 CAPACITACIÓN

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. (Definición, 2016)

2.4.2 CALIDAD

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

En resumen, podemos decir que **calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.** (Gestiopolis, 2016)

2.4.3 RELACIONES HUMANAS

Es el conjunto de interacciones que mantienen los individuos dentro de una sociedad. Estas se basan en los vínculos, muchas veces jerárquicos, que existen entre las personas y que se dan a través de la comunicación (que puede ser visual, lingüística, etc.).

Se considera que las relaciones humanas son básicas para el desarrollo individual e intelectual de cada ser humano, ya que gracias a estos vínculos se constituyen las sociedades, tanto las más pequeñas (por ejemplo, aldeas) como las más grandes (ciudades). Las relaciones humanas implican, necesariamente, al menos a dos individuos.

En definitiva, este conjunto de interacciones es el que permite que los individuos convivan en forma cordial y amistosa, al basarse en ciertas reglas aceptadas por todos los integrantes de la sociedad y en reconocimiento del respeto por los derechos individuales.

2.4.4 CALIDEZ

Cuando se refiere a calidez, se establece que es en el trato que recibe un cliente por parte de la persona que lo atiende.

Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir “en casa”.
(Prezi, 2016)

2.4.5 FUNCIONARIO PÚBLICO

El funcionario público es uno de los actores de mayor importancia dentro de la estructura burocrática estatal de nuestro país y tiene responsabilidad, ello si se tiene en cuenta la característica especial de su labor, frente a los órganos de control del estado. Entonces el funcionario público es la persona que presta sus servicios al Estado. (Trabajador Judicial, 2016).

Así mismo KIRIAKIDIS define como empleado público a toda persona natural que en virtud de nombramiento expedido por autoridad competente, se desempeñe en el ejercicio de una función pública remunerada, con carácter permanente, y concluye que los empleados públicos son servidores públicos. (Investigación Doctrinaria, 2016)

2.4.6 RECURSOS HUMANOS

Hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de pro acción. La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes. Éstos no sólo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptuales e intangibles. La visión del área que se tiene hoy es enteramente diferente de la que tenía su configuración tradicional, cuando se llamaba Administración de Recursos Humanos (ARH).

2.4.7 MANUALES

Para Continolo G. un manual es: "Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".

Duhat Kizatus Miguel A. en www.google.com, lo define como: " Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo".

2.4.8 ATENCIÓN AL USUARIO

Según el autor Serna (2006), el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición se deduce que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Por ejemplo: *“Los usuarios de telecomunicaciones tenemos derecho a reclamar a las operadoras el cumplimiento de aquello que prometen en sus promociones”, “Un usuario de Facebook se suicidó a causa de las críticas que sus amigos dejaron en su muro virtual”, “Buenas tardes, quisiera hacer un reclamo por la interrupción del servicio; mi número de usuario es 53542”.*

Se conoce como usuario final a la persona a quien va destinado un producto cuando éste ya ha superado las diversas etapas de desarrollo. Se trata, por lo tanto, del sujeto que tiene una interacción directa con el producto.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 FUNDAMENTACIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el propósito es Aplicada, porque va dirigida a resolver un problema práctico relacionado con la práctica de un manual de capacitación a los funcionarios del área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y su incidencia en la calidad de la atención al usuario en el año 2016.

De acuerdo al ámbito de actuación es de Campo, porque estudia el problema en el mismo lugar donde está situado, es decir, en el área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil.

De acuerdo con la profundidad es correlacional, porque busca evaluar la incidencia de un manual de capacitación a los funcionarios del área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y en la calidad de la atención al usuario en el año 2016, por lo que se relacionan las variables.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque mixto, debido a que se combinan indicadores de tipo numérico con indicadores cualitativos, por lo que la investigación combina el análisis cuantitativo con el cualitativo.

3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Encuestas a los funcionarios municipales y a usuarios, así mismo se requerirá de entrevistas al Jefe del área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil.

3.3 DATOS DE POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La población se refiere al número de elementos específicos que se aplican a un estudio por sus características similares, ésta investigación se realizará en el área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil.

POBLACIÓN	
Funcionarios Públicos	25
Usuarios	25
Total	50

Tabla 2. Distributivo de la Población

Fuente: Encuesta a usuarios de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

3.3.2 MUESTRA

Para la realización del proyecto se efectuó las encuestas a varios usuarios que acuden diariamente a las ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, con quienes se pudo constatar la necesidad de elaborar un manual para mejorar la calidad de atención a los usuarios.

MUESTRA		PORCENTAJE
Funcionarios Públicos	20	74
Usuarios	7	26
Total	27	100

Tabla 3. Distributivo de la muestra.

Fuente: Encuesta a usuarios de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

3.4 FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMA

3.4.1 Fuentes

Para iniciar esta investigación se utilizaron fuentes bibliográficas tomadas de: libros, revistas, tesis, etc. Además páginas web en relación al tema, para de esta forma seleccionar las fuentes de información apropiadas para la realización de este trabajo.

La información se recopiló en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil para determinar la temática del presente estudio

Adicional a eso, se recogieron datos directos de los actores principales como son el Jefe Administrativo mediante una entrevista y una encuesta a los funcionarios del Área de ventanilla del Municipio de Guayaquil

3.4.2 Recursos

Los recursos que se utilizaron para llevar a cabo la realización de la investigación fueron:

Tipo de Recurso	Descripción
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• Jefe Administrativo• Funcionarios de Ventanillas• Usuarios• Tutora de tesis• Investigadoras
Materiales	<ul style="list-style-type: none">• Computadoras• Revistas• Archivos• Libros• Impresiones
Físicos	<ul style="list-style-type: none">• Área de Ventanilla – Municipio de Guayaquil

Tabla 4. Tipo de recursos empleados.

Elaborado por: Johanna Campozano - Verónica Morán

Materiales y suministros	Cantidad	Valor	Total
Bolígrafos	2	\$0,25	\$0,50
Internet	5 horas	\$0,50	\$2,50
Impresión Original	27	\$0,10	\$2,70
Hojas	27	\$0,03	\$0,81
TOTAL			\$6,51

Presupuesto / Materiales:

Tabla 5. Presupuesto y materiales.

Elaborado por: Johanna Campozano - Verónica Morán

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO 2016-2017

ACTIVIDADES	FECHA	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
		1° Semana	2° Semana	3° Semana	4° Semana	1° Semana	2° Semana	3° Semana	4° Semana	1° Semana	2° Semana	3° Semana	4° Semana	1° Semana	2° Semana	3° Semana	4° Semana
CAPITULO I EL PROBLEMA A INVESTIGAR																	
1.1 PRESENTACION DEL ESTUDIO			X														
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA			X														
1.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA			X														
1.4 OBJETIVO GENERAL				X													
1.5 OBJETIVOS ESPECIFICOS				X													
1.6 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION				X													
1.7 DELIMITACION O ALCANCE DE LA INVESTIGACION					X												
1.8 PLANTEAMIENTO HIPOTETICO					X												
1.9 IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES					X												
1.10 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES					X												
CAPITULO II FUNDAMENTACION TEORICA DE LA INVESTIGACION																	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION						X											
2.2 MARCO TEORICO REFERENCIAL							X										
2.3 MARCO LEGAL								X									
2.4 MARCO CONCEPTUAL								X	X								
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION																	
3.1 FUNDAMENTACION DEL TIPO DE INVESTIGACION										X							
3.2 METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION										X							
3.3 DATOS DE POBLACION Y MUESTRA											X						
3.4 FUENTES, RECURSOS Y CRONOGRAMAS											X						
3.5 PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS												X					
3.6 CONCLUSIONES PRELIMINARES													X				
CAPITULO IV PROPUESTA																	
4.1 TITULO DE LA PROPUESTA														X			
4.2 JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA														X			
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA															X		
4.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PROPUESTA															X		
4.5 LISTADO DE LOS CONTENIDOS DE LA PROPUESTA																X	
4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA																X	
4.7 VALIDACION DE LA PROPUESTA																	X
4.8 IMPACTO/BENEFICIO/RESULTADO																	X

Tabla 6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

3.5 ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE VENTANILLA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE GUAYAQUIL.

1.- ¿Cree usted que la calidez es un requisito fundamental para que el usuario se vaya satisfecho luego de realizar un trámite en las Ventanillas del Municipio? ¿Por qué?

Bueno si, definitivamente es fundamental, pensando en que nosotros tratamos con gente muy humilde y que lo menos que se esperan es un mal trato, entonces si hay que ser lo más amable, lo más dócil con ellos y dejar bien en claro lo que se les está diciendo.

2.- ¿Los funcionarios que atienden las ventanillas están prestos a escuchar y despejar las dudas de los usuarios? ¿Por qué?

Definitivamente sí, es la parte esencial que se les dice cuando entran al área y más o menos explicando por qué que lo mencioné anteriormente son personas humildes y necesitan ser ayudadas para su trámite de legalización, entonces definitivamente ellos están capacitados para escuchar, atender y resolver las inquietudes de los usuarios.

3.- Cree usted que se debería de incentivar al funcionario que realice eficientemente su trabajo? ¿De qué manera?

Bueno sí, siempre un incentivo a cualquiera le viene bien, pero aquí como hay mucho volumen de trabajo diario y atención en ventanilla, pienso que la manera más factible y más viable sería cumpliendo metas y llegando a un nivel de atención óptimo. Tenemos nosotros las maneras de poder revisar cómo han sido las atenciones, los números de atenciones y la satisfacción de los usuarios y según eso los podemos motivar.

**Encuesta realizada a los usuarios del Gobierno Autónomo
Descentralizado de Guayaquil para evaluar la satisfacción del cliente en
cuanto a la atención recibida.**

Pregunta N° 1.

¿Los funcionarios que atienden ventanilla cumplen con el horario dispuesto?

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	40%
A VECES	10	50%
NUNCA	2	10%
TOTAL	20	100%

Tabla 7. VALORACIÓN PREGUNTA 1

Fuente: Encuesta a usuarios de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán



Gráfico N° 1

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 60% de los usuarios encuestados manifiestan que el personal de ventanilla es puntual y respetuoso con el horario de atención al público, no obstante un 25% de ellos manifiesta que a veces son puntuales, se puede observar que entre los usuarios encuestados un 15% manifiesta que ellos madrugan y la atención nunca es respetada por los funcionarios y recomiendan se exija una mejor atención.

Pregunta N° 2.

¿Recibe usted amabilidad y respeto de los funcionarios del Municipio de Guayaquil?

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
siempre	12	60%
a veces	5	25%
nunca	3	15%
TOTAL		100%

Tabla 8. VALORACIÓN PREGUNTA 2

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

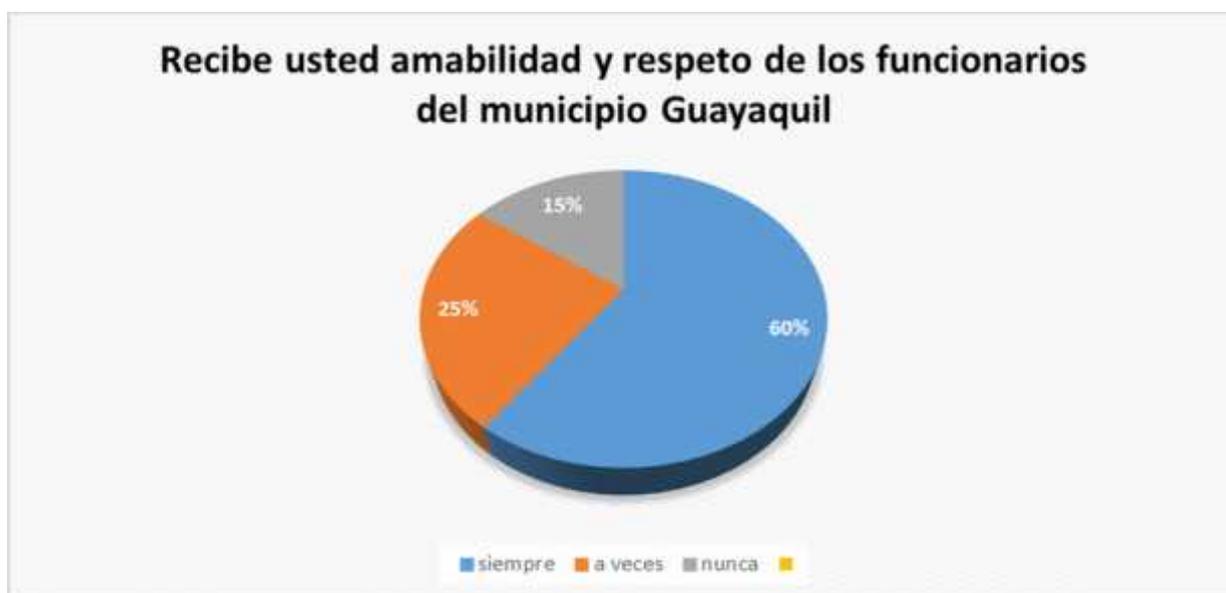


Gráfico N° 2

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 60% de los usuarios de las ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil encuestados manifiestan que el personal es muy amable al momento de brindar atención al público, sin embargo un 20% de ellos manifiestan que a veces son amables, mientras que un 15% indicaron que el personal nunca es amable al atender a los usuarios que se acuden a diario a solicitar un servicio.

Pregunta N° 3.

¿Se cumplen los plazos para la entrega de documentos solicitados?

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
siempre	4	20
Pocas veces	6	30
Muy pocas veces	10	50
TOTAL		100

Tabla 9. VALORACIÓN PREGUNTA 3

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán



Gráfico N° 3

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 20% de los usuarios encuestados manifiestan si se cumplen los plazos de entrega de documentación solicitada, no obstante un 30% de ellos manifiesta que a veces la documentación requerida es entregada a tiempo y un alarmante 50% manifiesta que no se cumple con el plazo al momento de atender o entregar un requerimiento, por lo cual solicitan que los trámites sean agilizados.

Pregunta N° 4.

¿Cree usted que los funcionarios públicos se encuentran capacitados para ofrecer solución a un problema expuesto?

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	10	50%
Poco	6	30%
Nada	4	20%
		100%

Tabla 10. VALORACIÓN PREGUNTA 4

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

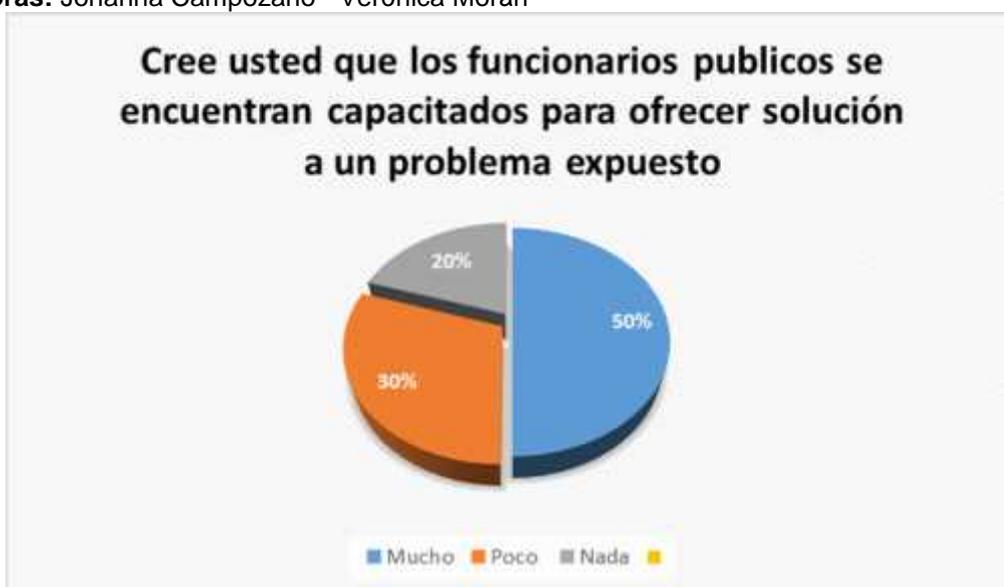


Gráfico N° 4

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 50% de los usuarios encuestados indicaron que el personal de ventanilla da pronta solución a los problemas suscitados en dicha área, sin embargo el 30% de ellos manifiesta que a veces sus inquietudes o dudas no son resueltas y se puede observar que entre los usuarios encuestados un 20% opinaron que los funcionarios de ventanilla no se encuentran capacitados para resolver o aclarar sus dudas al momento de acudir a realizar un trámite al Cabildo.

Pregunta N° 5.

¿Qué impresión tiene del servicio que da el Municipio de manera general?

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	50%
Bueno	7	35%
Malo	3	15%
TOTAL	20	100%

Tabla 11. VALORACIÓN PREGUNTA 5

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán



Gráfico N° 5

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

Un 50% de los usuarios de las ventanillas del Municipio de Guayaquil manifiestan que la imagen que proyectan los funcionarios es excelente, no obstante un 35% de ellos manifiesta que el servicio que se ofrece en las ventanillas es bueno mientras que entre los usuarios encuestados un 15% opinan que la atención es mala por parte de los funcionarios.

Pregunta N° 6

Se siente satisfecho con la atención brindada por el personal del Municipio?

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	50%
Casi siempre	7	35%
Nunca	3	15%
TOTAL	20	100%

Tabla 12. VALORACIÓN PREGUNTA 6

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán



Gráfico N° 6

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 43% de los usuarios encuestados manifiestan que se sienten satisfechos con la atención que brinda el personal de ventanilla, no obstante un 22% de ellos manifiesta que casi siempre se sienten satisfechos, se puede observar que entre los usuarios encuestados un 35% manifiesta que la atención nunca es buena por ende no se sienten a gusto cuando acuden a las ventanillas por un servicio.

Pregunta N° 7.

¿El comportamiento de los funcionarios públicos transmite confianza a los usuarios?

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	35%
Casi siempre	5	25%
Nunca	8	40%
TOTAL	20	100%

Tabla 13. VALORACIÓN PREGUNTA 7

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

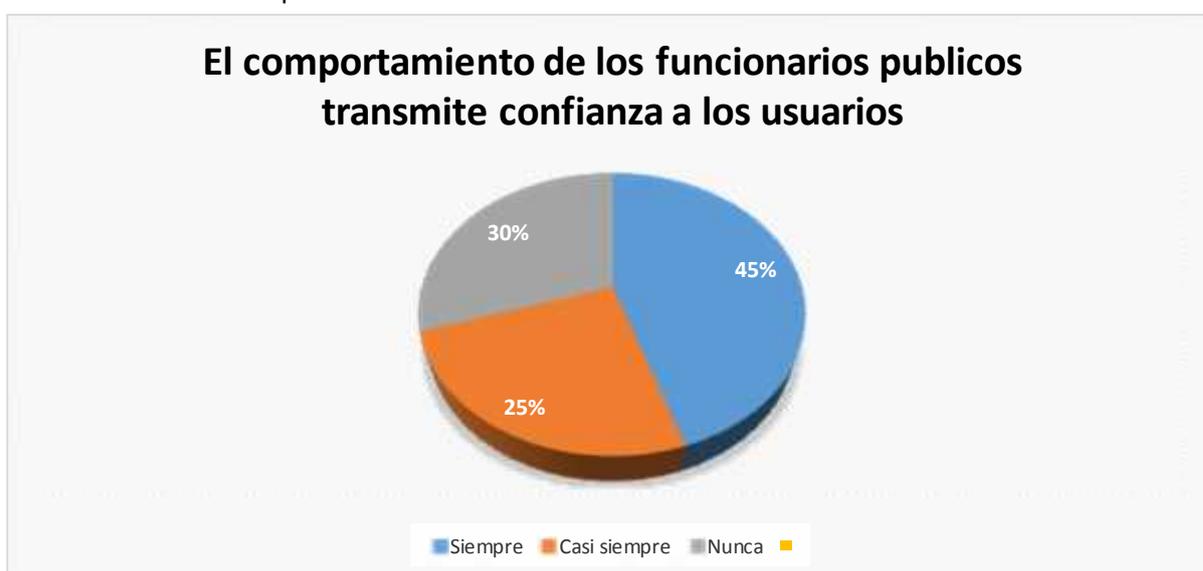


Gráfico N° 7

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

Un 45% de los usuarios encuestados manifiestan que el personal de ventanilla siempre transmite confianza a través de su comportamiento, sin embargo un 25% de ellos manifiesta que a veces perciben confianza del personal de las ventanillas del Municipio, mientras que el 30% manifiesta que el personal no transmite confianza al usuario al momento de brindar atención.

Pregunta N° 8.

Considera usted que los servidores públicos están prestos a escuchar y despejar sus dudas

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	20%
Casi siempre	6	30%
Nunca	10	50%
TOTAL	20	100%

Tabla 14. VALORACIÓN PREGUNTA 8

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán



Gráfico N° 8

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 20% de los usuarios de las ventanillas de Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil encuestados manifiestan que los funcionarios de esta área cumplen con su trabajo a cabalidad despejando cada una de sus dudas e inquietudes, no obstante un 30% de ellos manifiesta que casi siempre sus dudas no son despejadas y un alarmante 50% de los usuarios encuestados indicaron que nunca sus inquietudes son resueltas.

Pregunta N° 9.

Cómo calificaría usted la imagen que proyectan los servidores públicos en atención a los usuarios

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	10	50%
Buena	8	40%
Mala	2	10%
TOTAL	20	100%

Tabla 15. VALORACIÓN PREGUNTA 9

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán



Gráfico N° 9

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 50% de los usuarios encuestados manifiestan que la imagen que proyecta el personal de ventanilla es excelente, no obstante un 40% de ellos opinan que la imagen de los funcionarios es solo buena y se puede observar que entre los usuarios encuestados un 10% manifiesta que los funcionarios proyectan una mala imagen.

Pregunta N° 10.

Los servidores públicos comprenden las necesidades específicas de cada cliente

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	25%
Pocas veces	7	35%
Nunca	8	40%
TOTAL	20	100%

Tabla 16. VALORACIÓN PREGUNTA 10

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán



Gráfico N° 10

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano - Verónica Morán

Análisis:

El 25% de los usuarios encuestados manifiestan que el funcionario público atienden sus necesidades al momento de brindar atención en las ventanillas del Cabildo, no obstante un 35% de ellos manifiesta que a veces sus trámites son atendidos con la mejor predisposición, se puede observar que entre los usuarios encuestados un 40% manifiesta que nunca son atendidas sus necesidades como ellos esperan.

Encuesta realizada a los funcionarios del área de Ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil para evaluar la atención brindada a los usuarios.

PREGUNTA N° 1

Esta usted a gusto con las funciones que desempeña en el área de ventanilla.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A gusto	4	57%
Un poco a gusto	2	29%
No me gusta	1	14%
TOTAL	7	100%

Tabla 17. VALORACIÓN PREGUNTA 1

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

PREGUNTA N° 1

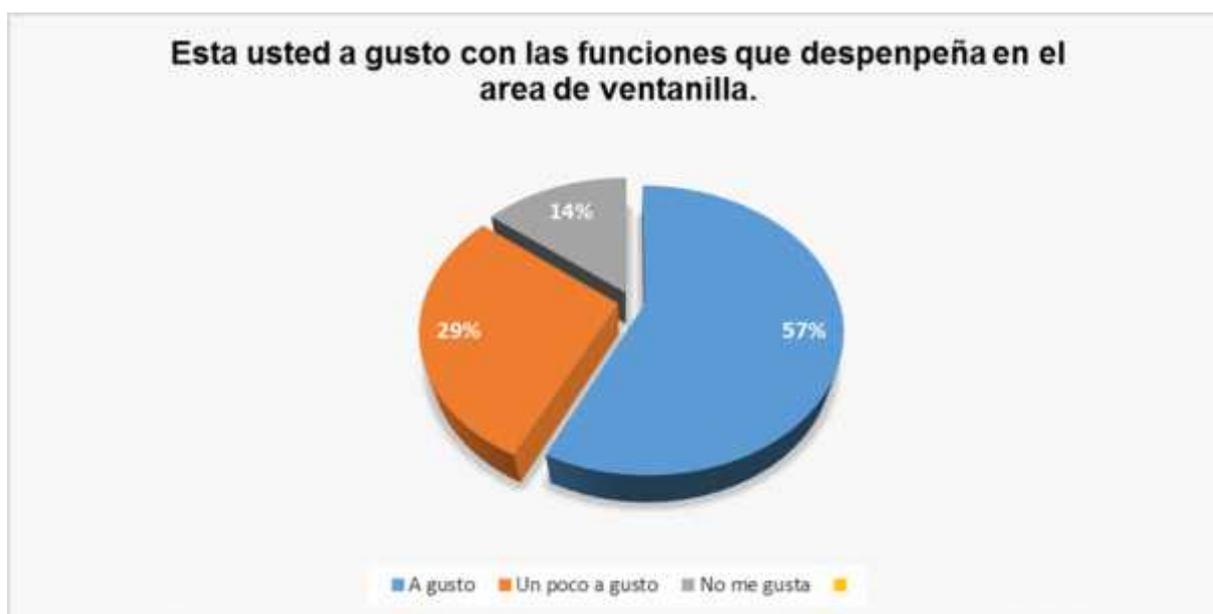


GRÁFICO N° 1

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 57% de los funcionarios que laboran en el área de ventanilla del municipio manifiestan que se siente a gusto con las funciones que desempeñan, un 29% indicó que se encuentra un poco a gusto con sus funciones y el 14 % concluyo no sentirse satisfecho por el trabajo que realiza.

PREGUNTA N° 2

Considera usted que el ambiente laboral en el que se desenvuelve es.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agradable	3	43%
Poco agradable	3	43%
Desagradable	1	14%
TOTAL	7	100%

Tabla 18. VALORACIÓN PREGUNTA 2

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

PREGUNTA N° 2

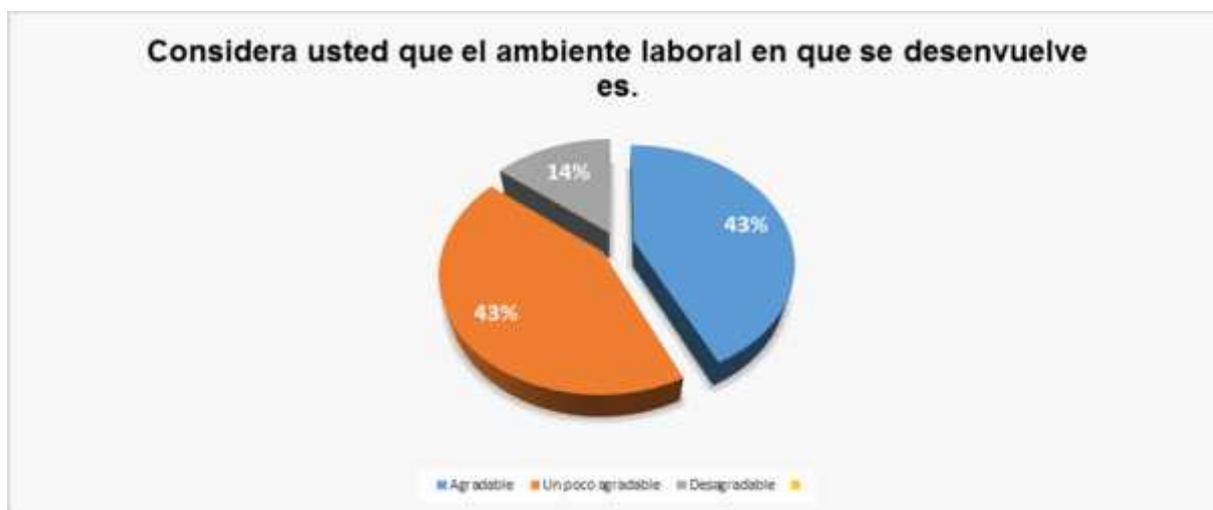


GRAFICO N° 2

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

Un 43% de los funcionarios opinó que su ambiente de trabajo es agradable, por otro lado el 43% de los encuestados dijo que es poco agradable el ambiente laboral y un 14% de los empleados expresó que no es para nada agradable trabajar.

PREGUNTA N° 3

Cree usted que el municipio debería otorgar incentivos a los mejores empleados.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	86%
Pocas veces	1	14%
Nunca	0	0%
TOTAL	7	100%

Tabla 19. VALORACIÓN PREGUNTA 3

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

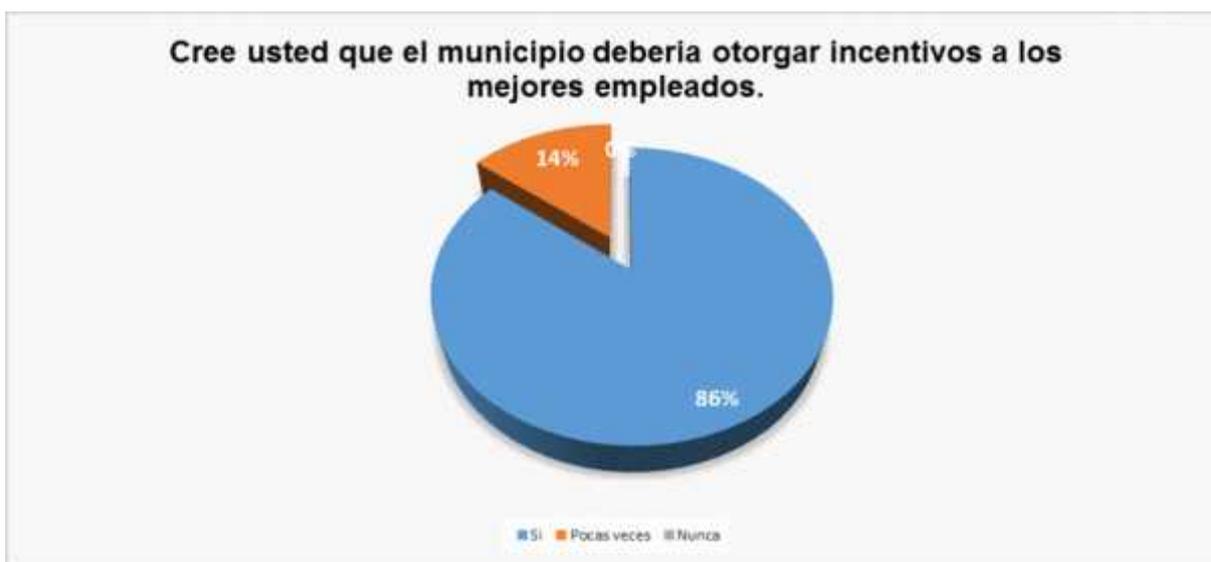


GRAFICO N° 3

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 86% de los encuestados dijo estar de acuerdo en se otorgue incentivos por su desempeño, otro 14% expreso que pocas veces se deberían otorgar estos premios y un 0% no opino.

PREGUNTA N° 4

Ha observado que el departamento de RRHH cumple con su función.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	57%
Pocas veces	1	14%
Nunca	2	29%
TOTAL	7	100%

Tabla 20. VALORACIÓN PREGUNTA 4

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

Pregunta N° 4



GRAFICO N° 4

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 57% manifestó que el departamento de relaciones humanas si cumple su rol en la institución en cambio el 29% de los funcionarios indicó que son pocas las veces que se atienden sus requerimientos mientras que un 14% dijo que nunca relaciones humanas realiza su labor.

Pregunta N° 5

Esta usted satisfecho con la atención que se les otorga a los usuarios.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	3	43%
Satisfecho	3	43%
Insatisfecho	1	14%
TOTAL	7	100%

Tabla 21. VALORACIÓN PREGUNTA 5

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

Pregunta N° 5

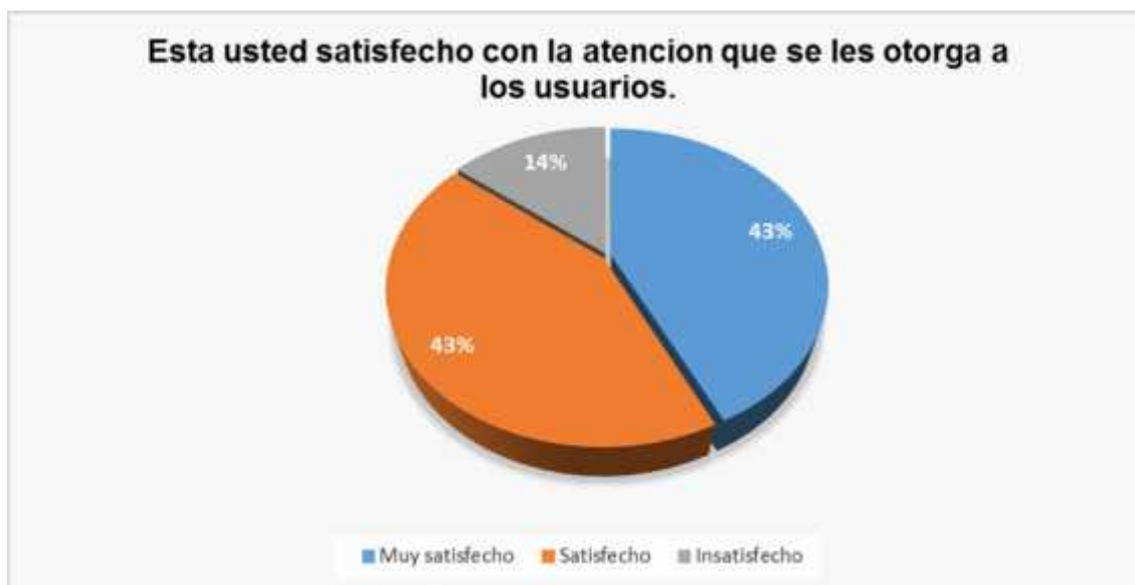


GRAFICO N° 5

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 43% de los funcionarios opinaron que se encuentran muy satisfechos con la atención que ellos otorgan a los usuarios, otro 43% opino que están satisfechos con el trabajo que ellos realizan mientras que un 14% manifestó que están insatisfechos en cuanto al trato al usuario, y creen que debe existir cambios para mejorar la atención.

Pregunta N° 6

Cree usted que el municipio debería dictar cursos de capacitación en cuanto a la atención al cliente.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	71%
A veces	1	14%
No	1	14%
TOTAL	7	100%

Tabla 22. VALORACIÓN PREGUNTA 6

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

Pregunta N° 6

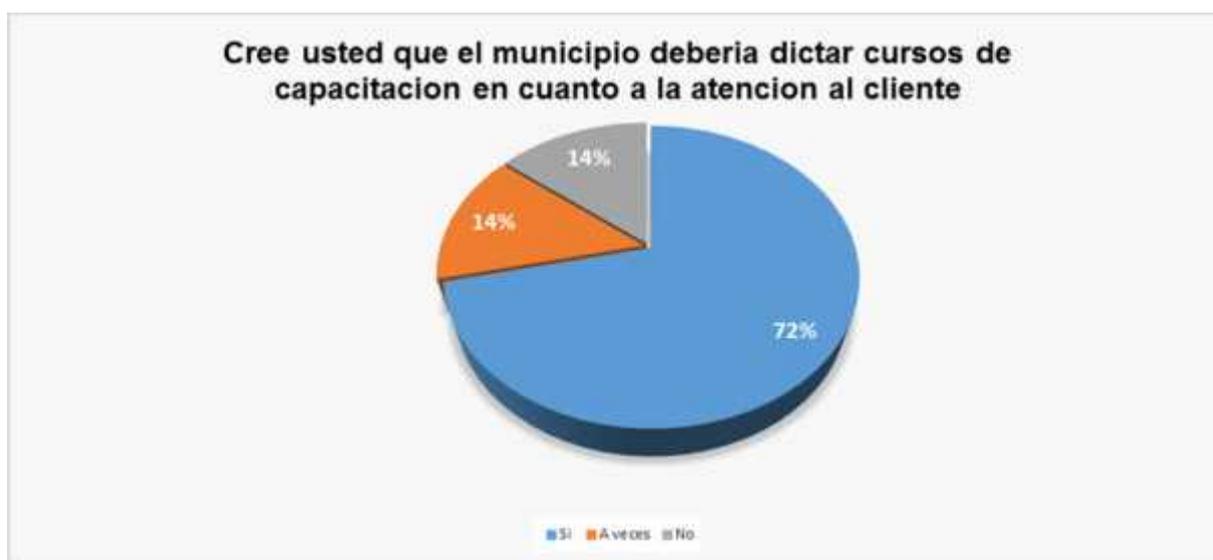


GRAFICO N° 6

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del Municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

Un 72% manifestó que está de acuerdo en que se dicten cursos de capacitación los cuales serán de ayuda en sus actividades diarias, el 14% indico en bueno que a veces se dicten cursos capacitación y un 14% no lo cree necesario.

PREGUNTA N° 7

Cree usted que los cursos de capacitación que ha recibido han sido de utilidad para su lugar de trabajo.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy útiles	2	29%
Útiles	3	43%
Poco útiles	2	29%
TOTAL	7	100%

Tabla 23. VALORACIÓN PREGUNTA 7

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

Pregunta N° 7

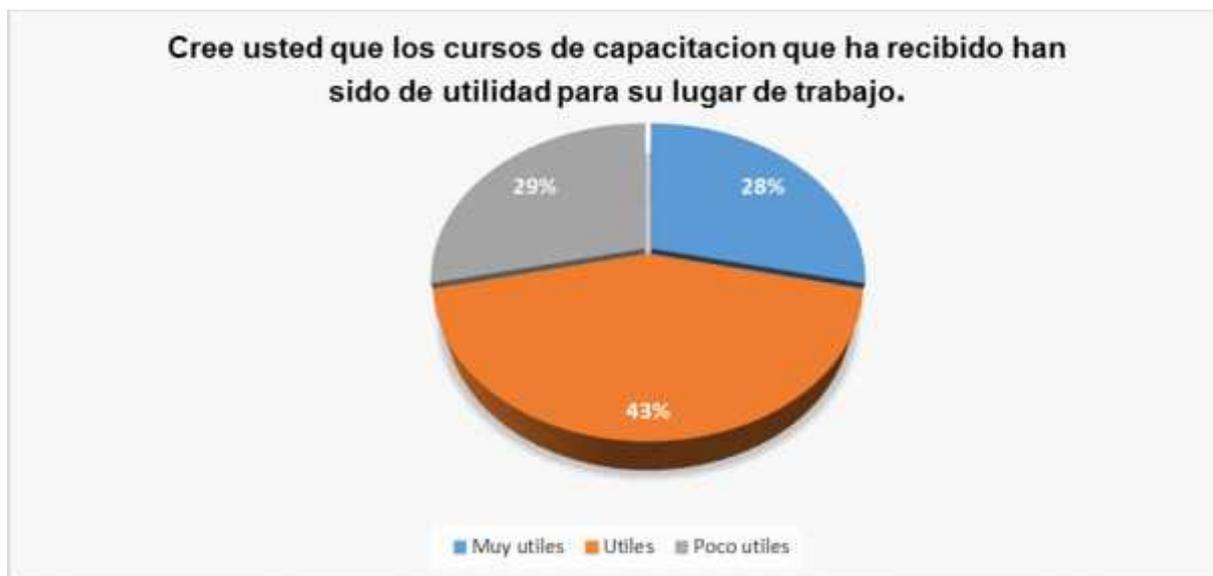


GRAFICO N° 7

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 43% indicó que son de mucha utilidad los talleres de capacitación que han recibido, un 29% expresó que son útiles estos cursos y 28% restante opinó que son poco útiles ya que es la experiencia lo que prima.

PREGUNTA N° 8

¿Está de acuerdo que exista un manual de capacitación que sirva como guía para ayudar a sus labores diarias.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	5	71%
Poco de acuerdo	1	14%
En desacuerdo	1	14%
TOTAL	7	100%

Tabla 24. VALORACIÓN PREGUNTA 8

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

Pregunta N° 8

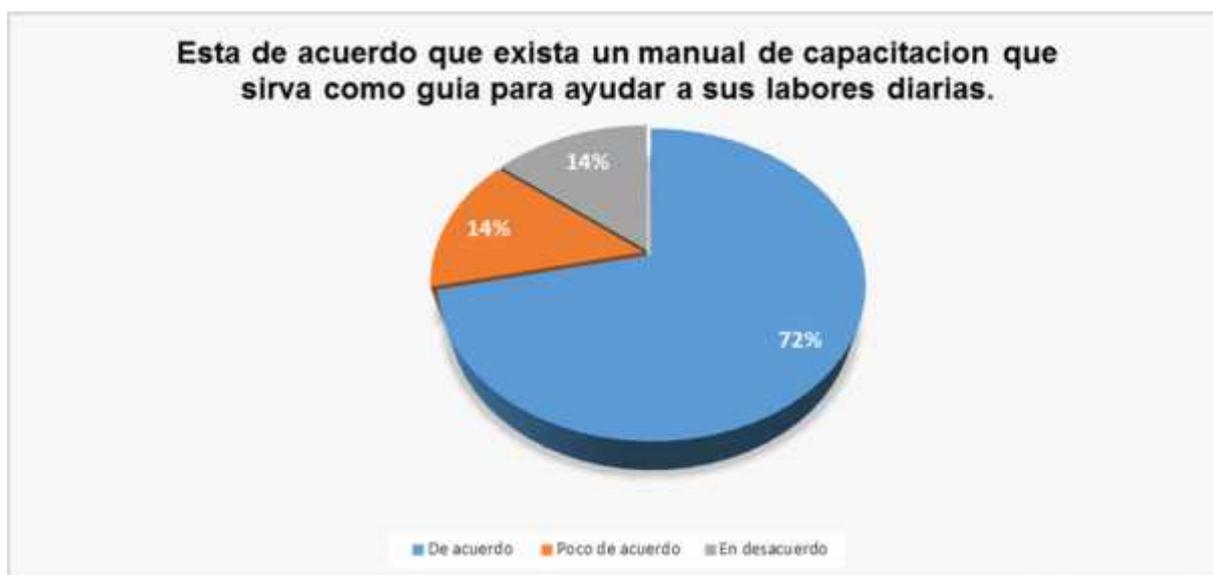


GRAFICO N° 8

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 72% se encuentra de acuerdo en que se elabore un manual que sirva como guía al momento de realizar su trabajo, el 14% dijo que está un poco de acuerdo con la elaboración del mismo, no obstante otro 14% se mostró en desacuerdo con la creación de dicho manual.

PREGUNTA N° 9

Considera usted que el usuario espera de usted amabilidad en su trato al momento de brindar atención en la ventanilla.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	86%
Pocas veces	1	14%
No	0	0%
TOTAL	7	100%

Tabla 25. VALORACIÓN PREGUNTA 9

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

PREGUNTA N° 9



GRAFICO N° 9

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 86% de los encuestados dijeron que el usuario generalmente espera ser tratado con amabilidad y respeto un 14% expresó que pocas son las veces que los usuarios se interesan en el trato, mientras que un 0% dijo que no.

PREGUNTA N° 10

Cree usted que hay esfuerzo por parte de los funcionarios al momento de atender un requerimiento de los usuarios.

VALORACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	72%
Pocas veces	1	14%
No	1	14%
TOTAL	7	100%

Tabla 26. VALORACIÓN PREGUNTA 10

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanillas del municipio de Guayaquil

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

PREGUNTA N° 10

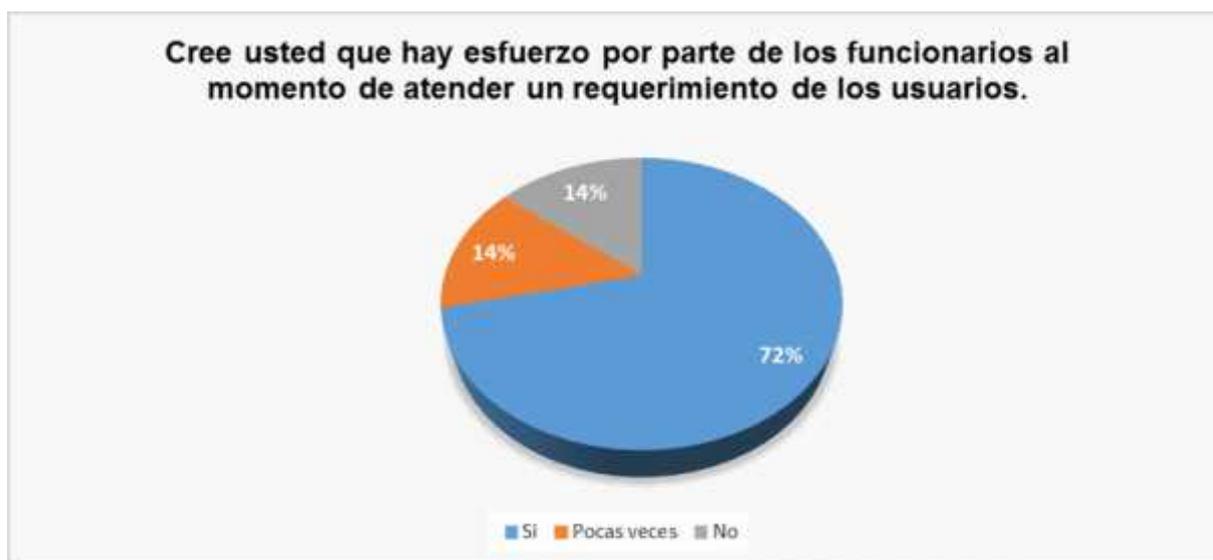


GRAFICO N° 10

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del área de ventanilla del municipio.

Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

ANÁLISIS:

El 72% de los funcionarios opinaron que siempre hay esfuerzo al atender los requerimientos de los usuarios, un 14% expresó que son pocas veces que se demuestra un interés, no obstante el 14% restante dijo que no hay interés ni esfuerzo por parte de ellos al momento de atender al usuario.

CONCLUSIONES PRELIMINARES

Como resultado de la investigación de este proyecto investigativo, se puede deducir que existe un alto nivel de inconformidad por parte de los usuarios que a diario se acercan al municipio de Guayaquil a realizar un trámite que son exigidos en las Ordenanza Municipales.

Las quejas más frecuentes que suelen tener los usuarios son: irrespeto en el horario de atención en las ventanillas, poca amabilidad en el trato y demora en la tramitación de sus peticiones.

Debido a esto surge la necesidad de elaborar un manual que permita al funcionario de las ventanillas a tener una guía de apoyo que le ayude a mejorar la calidad de atención que se le brinda a cada uno de los ciudadanos que acuden al Cabildo Porteño a solicitar un servicio.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

Manual de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil para mejorar la atención al usuario.

JUSTIFICACIÓN

El propósito de elaborar un manual que sirva como guía de apoyo en el trabajo día a día de los Funcionarios del área de Ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, proviene de las múltiples quejas que se han presentado debido a la escasa amabilidad y cortesía por parte de los colaboradores del Municipio de Guayaquil hacia los usuarios que van a realizar sus trámites en dicha institución y se encuentran con un personal que no atiende sus necesidades como ellos solicitan.

Existe un incumplimiento en el horario de atención, lo cual genera malestar en los usuarios ya que muchos de ellos dejan de lado sus obligaciones cotidianas para acudir al Cabildo a realizar uno de los trámites que se estipulan en las Ordenanzas Municipales.

Por esta razón surge la necesidad de crear un manual el cual ayudará a los Funcionarios del Municipio a brindar un mejor servicio a los ciudadanos Guayaquileños y así proyectará una mejor imagen tanto del servidor público Municipal como del Cabildo en general.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

- Mejorar la calidad en la atención de ventanillas para que el usuario sienta satisfacción en cumplir con sus obligaciones municipales

4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA

- Motivar al funcionario del área de ventanilla a brindar un mejor servicio en cuanto a calidad para proyectar calidad y calidez en el servicio.
- Fortalecer sus valores como puntualidad, respeto y responsabilidad para mejorar la atención en ventanilla.
- Recurrir al manual para consultar y resolver situaciones complejas que se presenten en el área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil.

4.4 LISTADO DE CONTENIDO Y FLUJO DE LA PROPUESTA

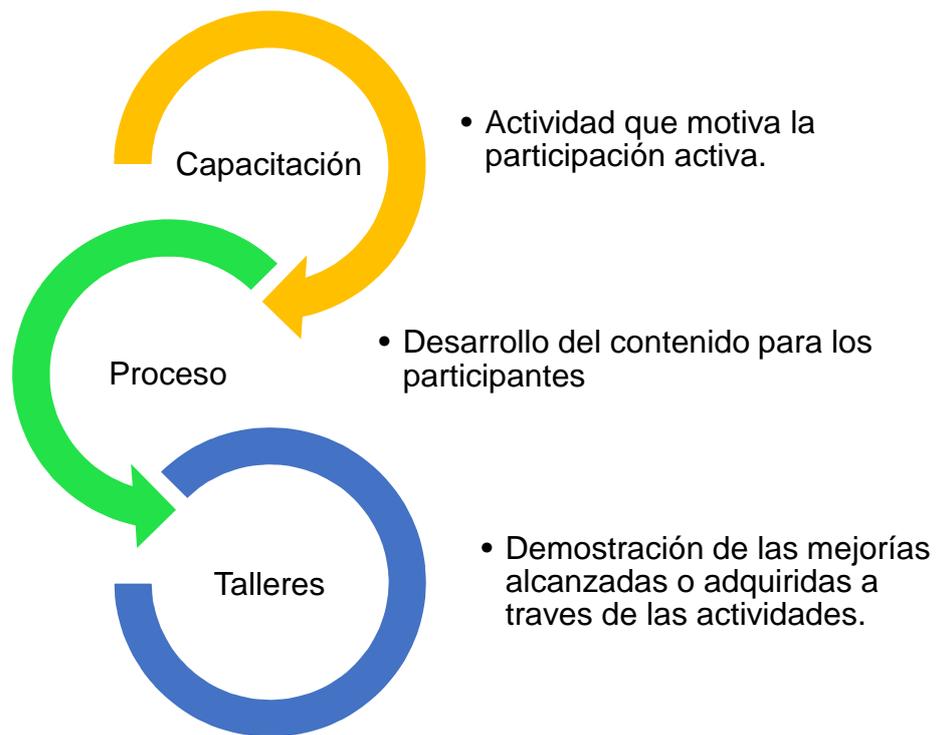


Ilustración 1 LISTADO DE CONTENIDO Y FLUJO DE LA PROPUESTA
Autoras: Johanna Campozano – Verónica Morán

4.5 DESARROLLO DEL PROPUESTA

Brindar a los usuarios una atención segura y humanizada, promoviendo el mejoramiento continuo en los procesos, procurando su satisfacción en el direccionamiento de los trámites; apoyados por el lema Guayaquil vive por ti, y el equilibrio entre el Cabildo porteño y la ciudadanía..

Este manual de capacitación está orientado al mejoramiento de la eficacia del servicio en ventanilla en los diferentes trámites y actividades que exigen las ordenanzas y porque el ser humano debe vivir en armonía así como de la consideración de que toda política tiene efectos diferenciados sobre el bienestar y calidad de vida de su pueblo.

**MANUAL DE CAPACITACIÓN
A
FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE VENTANILLAS
DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE GUAYAQUIL
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN AL USUARIO**



Ilustración 2 Manual

Índice:

Presentación.....	1
Introducción.....	2
¿Por qué capacitar a funcionarios del área de ventanilla?.....	3
Actividades de atención al cliente.....	4
Actividades de auto capacitación.....	10
Actividades de calidad.....	14
Actividades para proceder ante un reclamo	18

PRESENTACIÓN

Toda capacitación involucra un aprendizaje, por lo tanto es un proceso educacional con fines estratégicos en el que se espera que los funcionarios empleados depongan actitudes inadecuadas y de poco compromiso institucional, ello implica un compromiso en la eficiencia laboral.

Es fundamental el promover el mejoramiento personal por cuanto optimiza y garantiza la eficacia en el rol de atención a usuarios por ende contribuye a:

- Potenciar el desempeño por iniciativa propia
- Proyecta la imagen de servicio mediante el trato adecuado
- Promociona el compromiso de la puntualidad en el ejercicio de las ordenanzas.

Para lograr este proceso de atención en el área de ventanilla es necesario:

- Elaborar un manual de capacitación a funcionarios.

ACTIVIDAD 1

EL CLIENTE

Es la persona que tiene alguna necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a requerir y/o utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece los mismos.

Los cuatro factores para una buena atención al cliente son:

- Presentación personal
- Sonrisa
- Amabilidad
- Educación



Ilustración 3. El Cliente

La excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo y buena imagen de una empresa.

1.1 ¿CÓMO EVALÚA EL CLIENTE TU SERVICIO?

Atención y servicio no son lo mismo, el cliente toma en cuenta todos los detalles cuando le brindan atención y reacciona ante ellos. Se debe conocer los cinco elementos básicos para lograr un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente.

Los elementos básicos a tener en cuenta son:

- **Elementos tangibles:** son las instalaciones, equipos de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos.
- **Cumplimiento:** Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el funcionario ofrece en palabras lo cumpla con la entrega del servicio.
- **Disposición:** Es ayudar a los usuarios a escoger el producto, proporcionándoles un asesoramiento o guía para que se sientan satisfechos.
- **Cualidades del personal:** Los funcionarios deben demostrar que son competentes y eficientes en su trabajo con la finalidad de proyectar confianza al usuario.
- **Empatía:** colaboradores deben conocer al cliente o usuario, entender sus necesidades y mantener con él una buena comunicación.

1.2 LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE O USUARIO

Uno de los aspectos más importantes al momento de atender al cliente o usuario, es la COMUNICACIÓN, pues es la base de las buenas relaciones con el público, ésta consiste en: la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal.

En la comunicación con el cliente se debe prestar mucha atención tanto a la comunicación verbal como a la no verbal.

1.3 COMUNICACIÓN VERBAL

La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje, ésta debe ser coherente y clara.



Las herramientas más útiles como: escuchar, mirar y saber interpretar a los usuarios genera satisfacción en ellos y esto se traduce en clientes fieles.

- **El volumen o intensidad de la voz:** Al gritar se producen sonidos muy desagradables. Cuando la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se hace confidencial. Nunca se hablará en voz demasiado alta.
- **El acento:** se utiliza para pronunciar con claridad.
- **El tono y la entonación:** No es beneficioso mantener el mismo tono en la conversación, cada momento se requiere de cierta entonación predominante y segura.
- **El uso del lenguaje:** No es conveniente utilizar tecnicismos o vulgarismos con el cliente. Se debe utilizar un lenguaje adecuado.
- **Saber escuchar:** Escuchar no consiste simplemente en callarse y oír. Una escucha eficaz es un medio para establecer un ambiente de confianza entre el usuario y el funcionario.



Ilustración 4. Saber Escuchar

1.3.2 Comunicación no verbal

Este tipo de comunicación llamado “lenguaje corporal”, se produce con los gestos, los cuales expresan emociones y sentimientos.

Los mensajes no verbales pueden cumplir varias funciones:

- Reemplazar las palabras.
- Repetir lo que se dice (despedirse con palabras y despedirse con la mano).



- **Expresión facial:** Para el funcionario/a es conveniente conservar la sonrisa, pues demuestra agrado y entendimiento con quienes la intercambian, en este caso el usuario.



Ilustración 5. Expresión facial

- **Contacto visual:** dependiendo de la mirada puede, ésta puede abrir o cerrar los canales comunicativos. Es una señal de comunicación.

- Gestos y movimientos con el cuerpo: las manos son las que más amplían la expresión del rostro, debido a que muchas veces contribuyen a esclarecer en mensaje verbal poco claro.
- Postura corporal: Refleja actitudes sobre uno mismo y su relación con los demás.



Ilustración 6. Postura Corporal

UNIDAD

2

CALIDAD Y PROCESOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Se debe de considerar los siguientes elementos fundamentales, al hacer un seguimiento de los procesos de atención al cliente o usuario.

Elementos:

- Determinación de las necesidades del usuario.
- Evaluación de servicio de calidad.
- Análisis de recompensas y motivación.

2.1 Las necesidades del usuario.

Preguntarse como funcionario lo siguiente:

2.1.1 ¿Quiénes son mis clientes/as?: Determinar con qué tipos de personas va a tratar en la empresa.

2.1.2 Tipos de clientes/as y cómo tratarlos

TIPOS DE USUARIOS	CARACTERÍSTICAS	COMO TRATARLOS
El/la usuario (a) discutidor	Son agresivos por naturaleza Y seguramente no estarán de acuerdo con lo que digamos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar su opinión ▪ Hablar suave pero firme ▪ Concentrar la conversación en los puntos que se está de acuerdo
El/la usuario (a) enojado	No hay que negar su enojo. Evitar decirle “No hay motivo para enojarse”.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No ponerse a la defensiva ▪ Calmar su enojo ▪ Hay que ser solidario ▪ Negociar una solución ▪ No prometer lo que no se puede cumplir
El/la usuario (a) ofensivo	Cuando tenemos una persona ofensiva, es muy fácil volverse irónico. “NO LO HAGA”.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lo mejor es ser amable, respetuoso, cordial.
El/la usuario (a) conversador	Estas personas suelen demandar mucho de nuestro tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No trate de sacárselo de encima ▪ Se debe demostrar interés y tener paciencia.
El/la usuario (a) infeliz	Nunca se sienten satisfechos con los resultados que obtienen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No trate de cambiarlo ▪ Muéstrese amable y comprensivo ▪ Colabore con él
El/la usuario (a) que siempre se queja	No hay nada que le guste. El servicio es malo, no cumplen sus expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay que asumir que es parte de su personalidad ▪ Se debe separar las quejas reales de las faltas
El/la usuario (a) exigente	Es aquel que interrumpe siempre y pide atención inmediata.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay que tratarlos siempre con respeto, pero no acceder a sus demandas
El/la usuario (a) coqueteador	Las insinuaciones o comentarios pueden venir de un hombre o de una mujer.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se debe mantener una actitud calmada y el profesionalismo en todo momento ▪ Ayudarlos con lo que solicitan as se van más rápido
El/la usuario (a) indeciso	No se decide por lo que va a realizar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hay que tener mucha empatía y ayudarlos

Tabla 27. Tipos de clientes/as y cómo tratarlos

MOTIVACIÓN Y RECOMPENSAS:

Mantener motivados al personal es fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias nacen de dos factores fundamentales:

1. **Valoración del trabajo:** Hay que saber valorar el trabajo realizado por cada funcionario.

- **Instrumentos:** Puede ser una remuneración monetaria adicional, sistemas de bonos o comisiones.



Ilustración 7. Motivación y recompensa

2. **Motivación:** Se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención al cliente.

- **Instrumentos:** Incentivos, condiciones laborales mejores, talleres de motivación, integración, dinámicas de participación.



Ilustración 8. Motivación

UNIDAD # 3

PASOS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE

Se Deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- **MOSTRAR ATENCIÓN.-** lo primero que hay que hacer al momento de atender a un usuario o clientes es demostrarle que es una persona importante.
- **TENER UNA PRESENTACIÓN ADECUADA.-** un usuario es muy observador de la imagen que proyecta el funcionario.
- **ATENCIÓN PERSONAL Y AMABLE.-** si el usuario es atendido de forma cordial; dirá a todos/as lo bien que fue recibido.

Los usuarios o clientes siempre van por ahí diciendo como lo atendieron, por este motivo es muy importante brindar a tención o servicio de forma amable, respetuosa y al momento de despedirse, se lo realice con una frase como: “fue un placer atenderle, pase bien, que regrese pronto”



Ilustración 9. Atención personal y amable

UNIDAD # 4

¿QUÉ HARÍAS CON LOS RECLAMOS DE TUS CLIENTES O USUARIOS?

Se debe tratar las reclamaciones aplicando los siguientes pasos:

✓ **ESCUCHAR ATENTAMENTE:**

Dejar que usuario exponga su punto de vista y los motivos que lo llevan a quejarse.



Ilustración 10. Escuchar atentamente

✓ **RESPETAR LA OPINIÓN DEL/CLIENTE:**

Anotar los datos aportados por usuario (en caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.



Ilustración 11. Respetar opinión del cliente

✓ **COMPROMETERSE:**

Si el reclamo tiene solución, comprometerse con el usuario e indicarle la forma y fecha en que se solucionara el problema.



Ilustración 12. Comprometerse

✓ **CONTROLAR:**

Realizar un seguimiento oportuno con la finalidad de que se solucione el reclamo o queja presentada por parte del usuario.

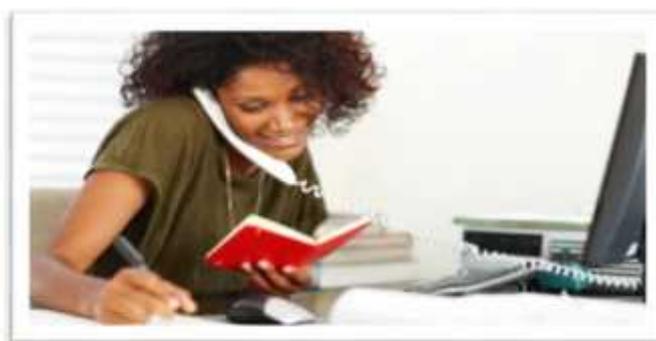


Ilustración 13. Controlar

4.6 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente yo, **JOSE STALYN PATIÑO SOLIS**, con C.I. 091384280-3, en mi calidad de profesional educativo, certifico haber revisado la Propuesta **“Manual de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil para mejorar la atención al usuario”**, realizada por las egresadas **Verónica Gissella Morán Bajaña**, con C.I. **092384802-2** y **Johanna Isabel Campozano Aguayo** con C.I. **092557709-0**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, **“Dinámica de Capacitación a Funcionarios del área de Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y su incidencia en la calidad de atención a usuarios año 2016”**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



José Patiño Solís
C.I. 091384280-3

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente yo, **JOHN PAÚL ALMEIDA VILLACÍS**, con C.I. 091079450-2, en mi calidad de Abogado y Funcionario de la Dirección de Terrenos, del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, certifico haber revisado la Propuesta “**Manual de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil para mejorar la atención al usuario**”, realizada por las egresadas **Verónica Gissella Morán Bajaña**, con C.I. **092384802-2** y **Johanna Isabel Campozano Aguayo** con C.I. **092557709-0**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, “**Dinámica de Capacitación a Funcionarios del área de Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y su incidencia en la calidad de atención a usuarios año 2016**”.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



John Almeida Villacís

C.I. 091079450-2

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente yo, **GALO ANDRÉS PÉREZ MIRANDA**, con C.I. 090899366-0, en mi calidad de Jefe Administrativo, del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, certifico haber revisado la Propuesta **“Manual de capacitación a funcionarios del área de ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil para mejorar la atención al usuario”**, realizada por las egresadas **Verónica Gissella Morán Bajaña**, con C.I. **092384802-2** y **Johanna Isabel Campozano Aguayo** con C.I. **092557709-0**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Especialización Asignaturas Secretariales, en el proyecto denominado, **“Dinámica de Capacitación a Funcionarios del área de Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil y su incidencia en la calidad de atención a usuarios año 2016”**.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, reading "Galo Pérez Miranda", is written over a light blue horizontal line. The signature is cursive and includes a large initial "G".

Galo Pérez Miranda

C.I. 090899366-0

IMPACTO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil en su afán de mejorar día tras día y brindar un mejor servicio a la ciudadanía de la urbe porteña, elabora un manual con la finalidad de que los funcionarios que laboran en el Municipio, en el área de ventanilla, ofrezcan una mejor atención y así el usuario quien va a recibir la nueva predisposición proyectada por el funcionario se sienta satisfecho de acudir a realizar un trámite que únicamente lo puede realizar en dicha dependencia, de esta manera se verá reflejada la nueva imagen que proyectará el Cabildo Porteño.

BENEFICIO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil se beneficia con un cambio de imagen al momento de brindar un servicio de calidad; y el usuario, a más de sentirse satisfecho, estará predispuesto a regresar de manera consecutiva para cubrir las necesidades en cuanto a tramites se refiere.

Finalmente la sociedad toda podrá visualizar los cambios que se han dado dentro de la institución.

RESULTADO

Al acudir al municipio de Guayaquil se podrá constatar el cambio que ha surgido en los funcionarios públicos con la ayuda del manual de capacitación, y con esto también se puede observar como los usuarios se encuentran a gusto con el trato que ahora reciben por parte de los funcionarios públicos.

Los usuarios se sienten cada vez más satisfechos a la hora de realizar un trámite estipulado en las Ordenanzas Municipal, pues manifiestan que ya no existe demora en la entrega de sus documentos o al momento de realizar un trámite, puesto que esto ya quedó atrás e indican que es agradable llegar al Municipio y encontrarse con un personal que está dispuesto a escuchar sus solicitudes y darles una solución inmediata.

CONCLUSIONES:

1.- El personal que labora en el área de Ventanillas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, requiere de dinámicas de capacitación para mejorar la atención que brindan a cada uno de los usuarios que acuden al Cabildo diariamente, debido a que en algunas ocasiones el trato hacia el usuario no es el adecuado.

2.- El personal administrativo reaccionó positivamente al saber que se implementará un Manual de Capacitación para mejorar la calidad en la atención al usuario, resultando la primera vez que reciban este material para el mejoramiento en la atención que se brinda.

3.- El área de ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil, se requiere de un Manual de Capacitación, el cual aporte contenidos positivos con la única finalidad de mejorar la calidad en la atención a los usuarios que solicitan un servicio en el Cabildo Porteño.

RECOMENDACIONES

1. Diagnosticar el ambiente laboral y determinar si los funcionarios de las ventanillas están capacitados para atender a los usuarios de una manera cordial y respetuosa.
2. Mantener una comunicación constante de las necesidades que se presentan en el área de Ventanilla, con el fin de mejorar la calidad del trabajo y así poder brindar una buena atención al usuario.
3. El presente manual se recomienda para que pueda ser impartido en otras áreas para otros casos que tengan parecida problemática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Definicion. (13 de Agosto de 2016). Obtenido de Definicion:
<http://definicion.com.mx/capacitacion.html>

Gestiopolis. (13 de Agosto de 2016). Obtenido de Gestiopolis:
<http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>

Investigación Doctrinaria. (13 de Agosto de 2016). Obtenido de Investigación Doctrinaria: <http://investigaciondoctrinaria.blogspot.com/2015/02/el-funcionario-publico.html>

Mas tipos de. (13 de Agosto de 2016). Obtenido de Mas tipos de:
<http://www.mastiposde.com/manuales.html>

PP RD Portales. (13 de Agosto de 2016). Obtenido de PP RD Portales:
<http://pprdportales.ruv.itesm.mx/documents/3096396/6163899/CTVMKV0002.pdf/9697934c-70f3-4e2e-9ff1-f5aee1a67ceb>

Prezi. (13 de Agosto de 2016). Obtenido de Prezi: https://prezi.com/yoirrjei_ue2/la-calidez-del-servicio-al-cliente/

Silva, R. (1994). *monografias.com*. Obtenido de www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidadservicio-cliente2.shtml#ixzz4IyEihVaC

Trabajador Judicial. (13 de Agosto de 2016). Obtenido de Trabajador Judicial:
<https://trabajadorjudicial.wordpress.com/los-funcionarios-o-servidores-publicos-en-el-codigo-penal/>

Trabajador Judicial. (Agosto de 13 de 2016). Obtenido de Trabajador Judicial:
<https://trabajadorjudicial.wordpress.com/los-funcionarios-o-servidores-publicos-en-el-codigo-penal/>

ANEXOS

Encuesta realizada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil para evaluar la satisfacción del cliente en cuanto a la atención recibida.

Estimado usuario elija la respuesta según su criterio de forma veras.

1. ¿Los funcionarios que atienden ventanilla cumplen con el horario dispuesto?
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
2. Recibe usted amabilidad y respeto de los funcionarios del municipio de Guayaquil
 - a. Siempre
 - b. A veces
 - c. Nunca
3. ¿Se cumplen los plazos para la entrega de documentos solicitados?
 - a. Siempre
 - b. Pocas veces
 - c. Muy pocas veces
4. ¿Cree usted que los funcionarios públicos se encuentran capacitados para ofrecer solución a un problema expuesto?
 - a. Mucho
 - b. Poco
 - c. Nada
5. ¿Qué impresión tiene del servicio que da el Municipio de manera general?
 - a. Excelente
 - b. Bueno
 - c. Malo
6. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada por el personal del municipio?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Nunca
7. ¿El comportamiento de los funcionarios públicos transmite confianza a los usuarios?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Nunca
8. ¿Considera UD. Que Los servidores públicos están prestos a escuchar y despejar sus dudas?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Nunca
9. Cómo calificaría UD. la imagen que proyectan los servidores públicos en atención a los usuarios?
 - a. Excelente
 - b. Buena
 - c. Mala
10. Los servidores públicos comprenden las necesidades específicas de cada cliente.
 - a. Siempre
 - b. Pocas veces
 - c. Nunca

Encuesta realizada a los funcionarios del área de Ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil para evaluar la atención brindada a los usuarios.

1. Está usted a gusto con las funciones que desempeña en el área de Ventanilla
 - a) A gusto
 - b) Un poco a gusto
 - c) No me gusta
2. Considera usted que el ambiente laboral en el que se desenvuelve es...
 - a) Agradable
 - b) Poco agradable
 - c) Desagradable
3. Cree usted que el Municipio debería de otorgar incentivos a los mejores empleados.
 - a) Si
 - b) Pocas veces
 - c) Nunca
4. Ha observado que el Departamento de Recursos Humanos cumple con su función.
 - a) Siempre
 - b) Pocas veces
 - c) Nunca
5. Está satisfecho por la atención que se le otorga a los usuarios.
 - a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Insatisfecho
6. ¿Considera usted que el Municipio debería dictar cursos de capacitación en cuanto a la atención al usuario?
 - a) Si
 - b) A veces
 - c) No
7. Cree usted que los cursos de capacitación que ha recibido han sido de utilidad para su lugar de trabajo.
 - a) Muy útiles
 - b) Útiles
 - c) Poco útiles
8. Está de acuerdo que exista un manual de capacitación que sirva como guía para ayudar a sus labores diarias.
 - a) De acuerdo
 - b) Medianamente de acuerdo
 - c) En desacuerdo
9. ¿Considera usted que el usuario espera de usted amabilidad en su trato al momento de brindar atención en la ventanilla?
 - a) Si
 - b) Pocas veces
 - c) No
10. ¿Cree usted que hay esfuerzo por parte de los funcionarios al momento de atender un requerimiento de los usuarios?
 - a) Si
 - b) Pocas veces
 - c) No

Área de Ventanilla del Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil



Ilustración 15. Atención en Ventanillas de la Dirección de Terrenos



Ilustración 14. Atención en Ventanillas de la Dirección Financiera



Ilustración 16. Entrevista Sr. Galo Pérez, JEFE ADMINISTRATIVO



Ilustración 17. Entrevista Sr. Galo Pérez, JEFE ADMINISTRATIVO



Ilustración 18. Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Municipio de Guayaquil

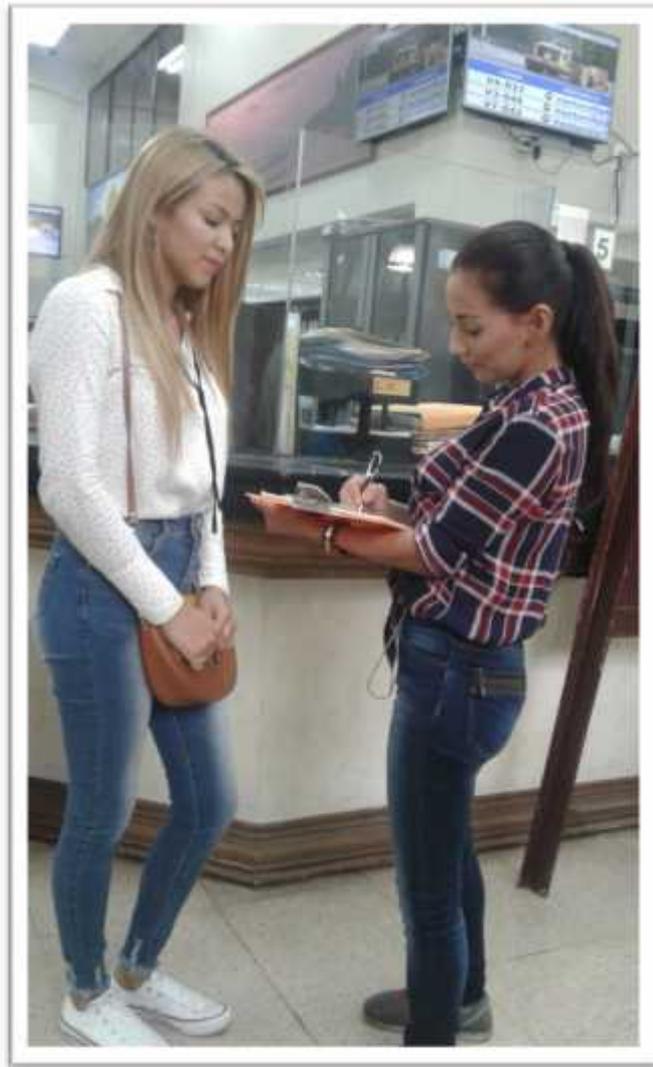


Ilustración 19. Encuesta realizada a los usuarios de las Ventanillas del Municipio de Guayaquil

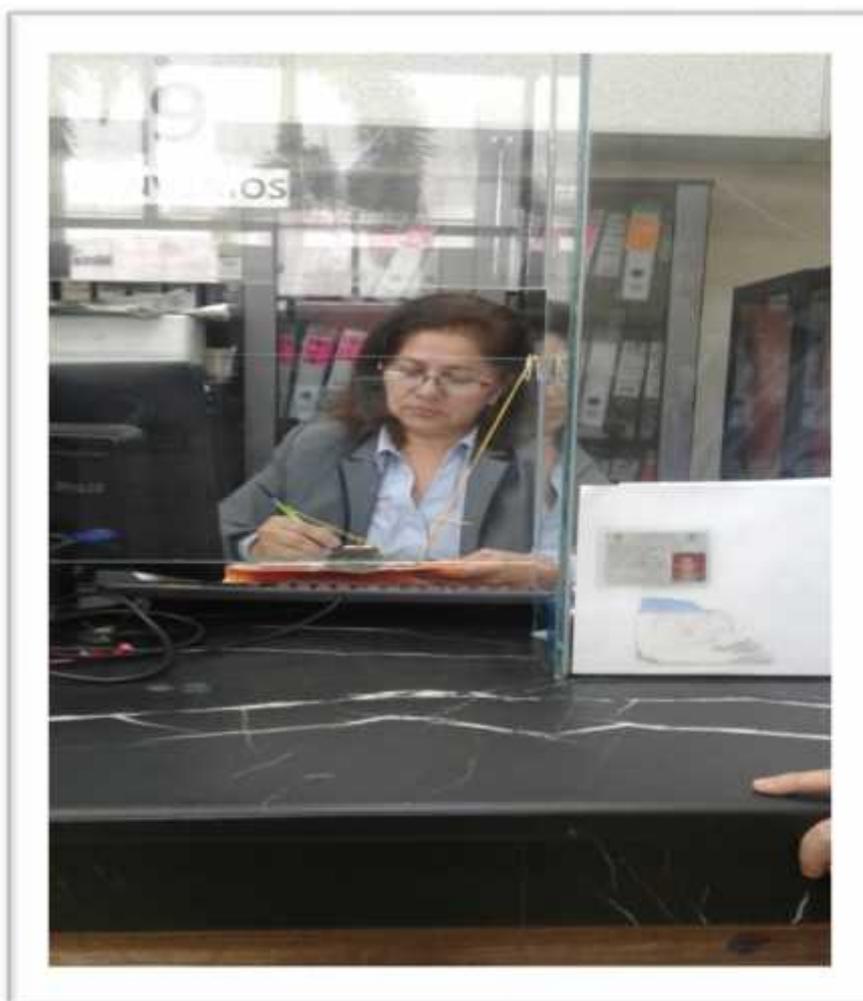


Ilustración 20. Encuesta realizada a los Funcionarios de las Ventanillas del Municipio de Guayaquil

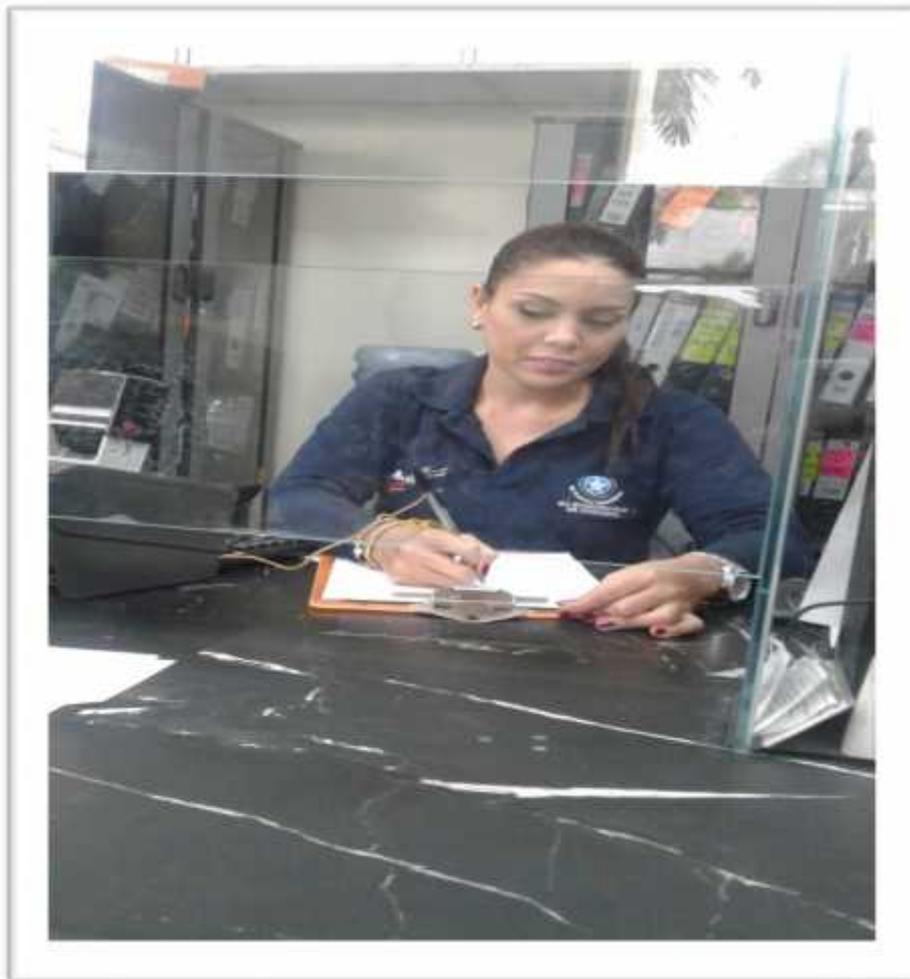


Ilustración 21. Encuesta realizada a los Funcionarios de las Ventanillas del Municipio de Guayaquil

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS PARA URKUND.rtf (D22526420)
Submitted: 2016-10-19 18:47:00
Submitted By: dfrancoz@ulvr.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<http://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml>

Instances where selected sources appear:

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

"DINÁMICA DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE VENTANILLAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS AÑO 2016".

AUTOR/AS:

Verónica Gissella Moran Bazaña
Johanna Isabel Campozano Aguayo

TUTOR:

PHD. Dora Franco Zavala

REVISORES:

Lcda. Judith Erazo de Falconi
PhD. Margarita León García
MsC. Mónica Villao Reyes
MsC. Kenya Ortiz Freire

INSTITUCIÓN:

Universidad Laica Vicente Rocafuerte

FACULTAD:

Educación

CARRERA:

Administración Secretarial

FECHA DE PUBLICACIÓN:

No. DE PÁGS: 105

TÍTULO OBTENIDO:

Licenciadas en Ciencias de la Educación - Especialización Asignaturas Secretariales

ÁREAS TEMÁTICAS: (el área al que se refiere el trabajo. Ej. Auditoría Financiera, Auditoría, Finanzas)

PALABRAS CLAVE: (términos con el que podría ubicar este trabajo)

Calidad, calidez, atención al cliente, respeto

RESUMEN: (de qué se trata, para qué, por qué?)

El trabajo investigativo tiene la finalidad de guiar al funcionario hacia un cambio de actitud, el mismo que es indispensable para manejar situaciones complejas y dar un buen servicio basado en calidad y calidez. Los ciudadanos de la urbe porteña necesitan que sus requerimientos sean atendidos a la brevedad posible con el respeto que cada uno de ellos merece, de esta manera se tendrá una forma diferente de ver y pensar al momento de ir a realizar algún trámite en una institución pública. En la actualidad los estándares de calidad cada vez son más exigentes y cada institución se capacita para estar a la altura de lo solicitado por el cliente.

No. DE REGISTRO (en base de datos):

No. DE CLASIFICACIÓN:

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:

SI

NO

CONTACTO CON AUTOR/ES

Teléfono:
0939806760
0939969806

E-mail:

Johannacampozano56@hotmail.com
Vmoran83@gmail.com

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:

Nombre: Michelle Vargas Aguilar Secretaria de la Facultad Carrera
Psicología Educativa

Teléfono: 042596500 Ext. 221

E-mail: mvargasa@ulvr.edu.ec