



PORTADA

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS EN LA ATENCIÓN  
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE LA FUNDACIÓN  
DISCAPACITADO FÍSICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Autor:

**Garcés Reinoso Guillermo Enrique**

Guayaquil – Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

Dedico el éxito y la satisfacción de esta investigación a Dios que me regala los dones de la sabiduría y el entendimiento. A mi esposa Anita quien estuvo conmigo todo el tiempo de esta carrera, mis padres y hermanos quienes también aportaron mucho para este logro, mi princesita e hija amada Emily por creer en mí, y a mi hermano Efrén quien con su gran calidad humana, apoyo incondicional, amor, alegría y ánimo contagioso aportó con su ayuda catedrática para así poder llevar a cabo la culminación de este proyecto.

**Garcés Reinoso Guillermo Enrique**



## AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a las autoridades, maestros, maestras del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, a nuestro tutor de Tesis Dr. Simón Alberto Illescas Prieto quien con su entrega, dedicación, sapiencia, permitieron interiorizar sentires, saberes y actitudes, frente a la necesidad de buscar cambios sustanciales a nivel profesional y social de nuestra realidad.

**Garcés Reinoso Guillermo Enrique**



### **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “FUNDISF” CON EL FIN DE LOGRAR INCREMENTAR LA ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL PERÍODO 2019 – 2020** y problema de investigación: **¿CÓMO AFECTA LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS VULNERABLES EN SUS ESTADOS FÍSICOS, Y DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA “FUNDISF”?**, presentado por **Guillermo Enrique Garcés Reinoso** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Garcés Reinoso Guillermo Enrique**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Garcés Reinoso Guillermo Enrique en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PLAN DE PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “FUNDISF” CON EL FIN DE LOGRAR INCREMENTAR LA ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL PERÍODO 2019 – 2020**, de la modalidad de Encuentros realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Garcés Reinoso Guillermo Enrique

Nº de cédula: 0915702096

\_\_\_\_\_ Firma



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**PORTADA INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL**  
**TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS EN LA ATENCIÓN**  
**A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE LA FUNDACIÓN**  
**DISCAPACITADO FÍSICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Autor:

**Garcés Reinoso Guillermo Enrique**

**Resumen**

La fundación del discapacitado físico (FUNDISF), quien brinda atención de rehabilitación física y terapias presentaba una deficiencia en su atención en los pacientes con discapacidad física provocando una falta de asistencia de pacientes por lo que como resultado del mismo afectaban en los ingresos económicos de la empresa. Las técnicas y métodos utilizados en nuestra investigación están basadas en el mejoramiento de los procedimientos de atención a clientes fundamentados en el estudio de los aspectos de procedimientos y técnicas de atención eficiente. Durante el análisis del problema se adoptó las herramientas y técnicas el Foda y la espina de pescado como aplicaciones metodológicas para aplicaciones relevantes y resolutivas en la problemática. La población que se ha escogido incluye al personal administrativo además de voluntarios y empleados. El tipo de muestra escogida es la aleatoria para aplicar el muestreo de esta investigación. Todos los tipos de investigación aplicados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. La propuesta que se planteó como solución es una capacitación sobre la buena atención a clientes y la información de los beneficios que brinda la empresa, hacia los clientes sean estos con discapacidad o a la población en general.

Calidad	Atención	Capacitación	Empleados
---------	----------	--------------	-----------



**PORTADA INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS EN LA ATENCIÓN  
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA DE LA FUNDACIÓN  
DISCAPACITADO FÍSICO DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Autor:

**Garcés Reinoso Guillermo Enrique**

**Abstract**

The foundation of the physically disabled (FUNDISF), who provides physical rehabilitation care and therapies, had a deficiency in their care for patients with physical disability, causing a lack of patient assistance, which as a result affected the patient's income company. The techniques and methods used in our research are based on the improvement of customer care procedures based on the study of aspects of efficient care procedures and techniques. During the analysis of the problem, Foda and fish bone techniques were adopted as methodological applications for relevant and resolutive applications in the problem. The population that has been chosen includes the most employed administrative staff. The type of sample chosen is the random one to apply the sampling of this investigation. All types of research applied were descriptive, explanatory and correlational. The proposal that was made as a solution is a training on good customer service and information on the benefits provided by the company, towards clients with disabilities or the general population.

Quality	Attention	Training	Employees
---------	-----------	----------	-----------



## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
PORTADA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto .....	3
1.3 Situación Conflicto .....	5
1.4 Formulación del Problema .....	5
1.5 Variables de Investigación .....	6
1.6 Delimitación del problema .....	6
1.7 Preguntas de Investigación .....	6
1.8 Evaluación del Problema .....	6
1.9 Objetivos de la Investigación .....	8
1.9.1 Objetivo General .....	8
1.10 Justificación e Importancia .....	8
1.11 Aspectos que justifican la investigación .....	9
1.12 Viabilidad de la Investigación .....	10
Viabilidad técnica .....	10
Viabilidad económica .....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO .....	12

2.1 Antecedentes Históricos .....	12
2.2 Antecedentes Referenciales: .....	16
2.3 Fundamentación Legal .....	28
Variables de la Investigación .....	31
2.4 Definiciones Conceptuales.....	32
CAPÍTULO III.....	34
MARCO METODOLÓGICO .....	34
3.1 Datos de la Empresa .....	34
Misión.....	34
Visión.....	35
Logotipo.....	35
Organigrama.....	36
Descripción de actividades de los colaboradores .....	36
Director .....	36
Gerente .....	37
Administrador .....	37
Recepcionista .....	37
Jefe Técnico .....	37
Jefe Voluntariado.....	38
Auxiliar Técnico .....	38
Voluntarios.....	38
3.2 Diseño de la Investigación .....	38
3.3 Tipos de Investigación .....	39
3.4 Población.....	40
3.4.1 Población finita .....	40
3.4.2 Infinita .....	40
3.5 Muestra.....	41
3.5.1 Tipos de muestra – Estratificado.....	42
3.6 Métodos y Técnicas de la Investigación.....	43
Método Inductivo y Deductivo .....	43
Método Analítico y Sistemático .....	43
Método Descriptivo .....	44
Técnicas de Investigación.....	44
3.7 Procedimientos de la Investigación.....	45

Procedimiento de la Investigación .....	47
Encuesta a los colaboradores.....	47
Entrevista al Director y al administrador.....	48
CAPÍTULO IV .....	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	49
Aplicación de las técnicas e instrumentos .....	49
Entrevista realizada al Director de la fundación FUNDISF. ....	57
Plan de Capacitación al personal sobre la atención al cliente de FUNDISF .....	58
Componentes del Plan de Capacitación de servicio al cliente .....	58
Objetivo del Plan de Capacitación .....	58
Plan de Capacitación al servicio al cliente .....	59
Tabla 15 Programa .....	63
Cronograma de Capacitación .....	63
Recursos .....	63
Conclusiones .....	65
Recomendaciones .....	66
Bibliografía.....	67
Anexos .....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Enfrentamiento.....	5
Tabla 2	Prototipo .....	39
Tabla 3	Universo.....	41
Tabla 4	Procedimientos .....	44
Tabla 5	Aplicaciones.....	46
Tabla 6	Atención al cliente .....	49
Tabla 7	Procesos de atención & Metas.....	50
Tabla 8	Proceso adecuado en atención al cliente .....	51
Tabla 9	Capacitación vs Servicio de atención.....	52
Tabla 10	Capacitación adecuada.....	53
Tabla 11	Manual de funciones .....	54
Tabla 12	Ambiente laboral .....	55
Tabla 13	Plan de mejoras .....	56
Tabla 14	Planificación.....	59
Tabla 15	Finanzas .....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Enfoque Sistémico del Programa de Capacitación .....	23
Gráfico 2 Atención al cliente .....	49
Gráfico 3 Procesos de ventas & Metas .....	50
Gráfico 4 Proceso adecuado en atención al cliente .....	51
Gráfico 5 Servicio al cliente vs Nivel de ventas .....	52
Gráfico 6 Capacitación adecuada .....	53
Gráfico 7 Manual de funciones .....	54
Gráfico 8 Ambiente laboral .....	55
Gráfico 9 Plan de Mejoras .....	56

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La productividad que presentan las organizaciones cual quiera que fuera la naturaleza, siempre va a resultar de muchos aspectos tanto internos como externos, uno de ellos que es tema de análisis como es el servicio al cliente, dado a que dando un buen servicio de calidad se puede lograr que los resultados estén alineados a los objetivos propuestos.

La forma más explicitica de brindar un buen servicio de calidad no consiste en poder exigir tanto a los servidores de la organización, sino que ellos estén debidamente capacitado para poder atender, en este caso y de acuerdo a la unidad organizativa de análisis el atender a pacientes con ciertos niveles de discapacidad no es fácil, porque muchas veces por su mismo problema muchos de ellos son irritables y su mejoría es progresiva pero lenta.

Según Balda, (2017) refiere que “el reto de un buen servicio es que cualquiera que sea su escenario, se debe buscar la satisfacción del cliente, no precisa que él reciba toda la atención, pero si la necesaria para lograr que tengamos clientes satisfechos que se convertirán en clientes seguros y potenciales para propagar el servicio”.

Es decir, que se debe buscar las vías precisas para que puedan los empleados tener un excelente servicio de calidad ya que es indispensable para las mejoras de los pacientes como para la empresa, como también para la ciudad que recibirá los beneficios a través de los discapacitados.

En el presente trabajo de investigación se considera el enfoque de servicio que se está analizando en la fundación de discapacitado físico FUNDISF dado que es relevante identificar la calidad del servicio que se ofrece porque de allí depende mucho la satisfacción y la continuidad de los clientes dentro de la fundación, a más de ser uno de las prioridades que tienen este grupo vulnerable y que debe recibir una atención digna y humana.

Las personas con discapacidad siempre son vulnerables al tipo de atención que reciben por parte de las personas que los atienden, de allí que muchos de ellos desertan al momento de asistir a sus tratamientos por ellos es importante detectar cuáles son las causas y consecuencias que han incidido para que en ellos se produzca la insatisfacción al momento de seguir con sus tratamientos por cualquiera de la discapacidad que se puedan identificar al recurrir al centro y ser atendido por los auxiliares y especialistas.

Las personas con necesidades especiales, según el INEC, (2010) presentan limitaciones en cuanto a los tratamientos que deben realizarse y que las organizaciones competentes en esta área necesitan dar una atención personalizada siendo uno de los factores que inciden de manera directa en su recuperación e inclusión en todos los ámbitos en el que debe desarrollarse y que actualmente el gobierno nacional insta a que exista programas de inclusión social para ellos.

Otros de los problemas identificados es que muchos de los servidores de la Fundación no están debidamente capacitados para recibir a los pacientes y esto se debe a que la fundación no cuenta con recursos propios y menos aún ayuda gubernamental, sin embargo el equipo de voluntarios gestionan actividades semestrales y anuales para tomar fondos a más de que los rubros que se cobran aunque son bajos también ayudan a solventar los servicios.

Por último, uno de los aspectos que se indagó mediante las conversaciones con el director es que los rubros que incurren en cada una de las capacitaciones no cuentan con financiamiento de ningún organismo, y que la Fundación como organismo de servicio a las personas con necesidades especiales se sostiene con las actividades que el equipo de voluntariado gestiona.

## **1.2 Ubicación del problema en un contexto**

Conocemos todas las teorías de atención al cliente, desde los japoneses hasta los americanos, e inclusive algunos vivimos bajo ciertas reglas que se encuentran en dichos modelos. ¿Y si no? ¿Cómo hacer para que nuestro emprendimiento de un buen servicio? los más avanzados en el proceso pueden decir que se capacitaron y crearon un clima laboral ofrecer no sólo un servicio sino crear ese tan buscado cliente de por vida.

Sin embargo, cuando se vive en una sociedad como la latinoamericana, en la que nunca sabemos qué esperar de la atención al cliente, ¿dónde radica realmente para nosotros los emprendedores la diferencia entre servicio y satisfacción?

La queja sobre la calidad del servicio al cliente en Ecuador es recurrente. Expertos en el área indican que existe una carencia de estudios, cifras desactualizadas y falta de ejecución de protocolos en atención al cliente. Sin embargo, la academia -especializada en mercadotecnia- instruye a los estudiantes sobre análisis del comportamiento de los mercados y consumidores; inclusive existen investigaciones.

Ecuador se convirtió en el sexto país con altos índices de eficiencia en servicio público, según el informe denominado 'Diagnóstico Institucional del Servicio Público de Ecuador' del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual evaluó el rendimiento de otras 15 del continente americano.



La medición del estudio, realizado entre 2011 y 2015, se basó en el cumplimiento de buenas prácticas laborales contempladas en la carta Interamericana de la función pública.

Actualmente el Ecuador está envuelto en una notable evolución empresarial, haciendo necesario aplicar tendencias y métodos modernos que faciliten el funcionamiento de las herramientas hacia la buena atención al cliente ya que existen un sin número de microempresas que realizan sus actividades económicas dentro de la Provincia de Santa Elena. Es por esta razón que el fin de mejorar el nivel de atención al cliente es prioridad para todos los beneficios de este sector de la provincia de Santa Elena.

La Fundación del Discapacitado Físico, ubicado en el cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, como entidad de servicio a las personas con necesidades especiales fue creada bajo la intención de brindar atención a las personas vulnerables y que sus limitaciones propician de que no se las involucre en todas las áreas que la sociedad demanda.

El personal de servicio, como son los doctores, las enfermeras, auxiliares y el equipo de voluntarios busca brindar un buen servicio a dichas personas, pero presentan un problema de que no es lo mismo atender a pacientes que no tienen ningún grado de discapacidad que a quienes presentan.

Conforme a este criterio y de acuerdo a los archivos analizados, altos índices de discapacidades con porcentajes elevados, porque existen dificultades precisas como atender a personas con problemas de audición, otros presentan problemas físicos y otros problemas cognitivos.

Esto compromete a que el servicio no sea de buena calidad y la falta de una buena atención los pueda convertir a los pacientes aún más vulnerables.

### 1.3 Situación Conflicto

La Fundación del Discapacitado Físico de acuerdo a los registros de historias clínicas, (2018), han atendido a 1245 personas con necesidades especiales, donde el 45% son de personas con discapacidades físicas, el 25% son de personas con discapacidades cognitivas y el 30% son de personas que presentan problemas auditivos y de lenguaje.

Sin embargo, la deserción ha sido preocupante porque las personas que han tenido que seguir con el tratamiento lo han abandonado, porque ellos sienten que no son bien atendidos, aspecto que en cierta forma no se pretende decir que la Fundación no brinda la atención adecuada sino que de acuerdo a los avances de algunas de las enfermedades que son degenerativas el servicio ya no es suficiente. Porque la entidad en análisis no cuenta con los rubros para contratar a personas especialistas en esas áreas como traumatólogos, endocrinólogos y gerontólogos.

Tabla 1 **Enfrentamiento**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Carencia de recursos para levantar nuevos centros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausencia de atención a personas con discapacidad física</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deficiente preparación del personal de atención.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clientes insatisfechos por el pésimo servicio</li></ul>

Autor: Garcés, G. (2019)

### 1.4 Formulación del Problema

¿Cómo afecta la falta de capacitación a los voluntarios y empleados en relación a la atención que brindan a las personas con discapacidad, que asisten a la Fundación Discapacitado Físico (FUNDISF), ubicado en el Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena en el período 2019?

## 1.5 Variables de Investigación

- **Variable Independiente** : Capacitación a los voluntarios y empleados
- **Variable Dependiente:** Atención a personas discapacidad.

## 1.6 Delimitación del problema

- **Campo** : Administración
- **Área** : Servicios
- **Aspectos** : Capacitación voluntarios y empleados, atención a personas con discapacidad.
- **Tema** : Propuesta de capacitación a empleados la atención a las personas con discapacidad física de la Fundación del discapacitado Físico (FUNDISF) del cantón La Libertad.

## 1.7 Preguntas de Investigación

**1.7.1** ¿Cuál es el grado de capacitación que tienen los empleados en relación a la atención que reciben los pacientes?

**1.7.2** ¿Cuáles son las técnicas y métodos con que atienden los empleados de la fundación?

**1.7.3** ¿Cuál será la propuesta para mejorar la atención de servicio al cliente de la fundación?

## 1.8 Evaluación del Problema

**Coherente:** Las personas con necesidades especiales deben recibir una atención personalizada y humanitaria, dado a que estos procesos de tratamiento y recuperación tienen que ver mucho con el incentivo que deben recibir, por ende el servicio debe ser de calidad y por ello se requiere de manera urgente que exista programas de capacitación en cuanto a atención al cliente.

**Relevante:** Mejorar el servicio de atención al cliente es uno de los aspectos que permite a las organizaciones tener resultados favorables, más aun cuando se dirige a personas con capacidades especiales, por ello el personal debe estar debidamente capacitado y preparado para atender en las diferentes áreas que presentan, dado a que como grupo vulnerable la diversidad de enfermedades y tratamiento lo exigen.

**Claro:** Al no haber un buen servicio de calidad es obvio que las personas desertan de seguir siendo asistidos, por ello es que mediante un plan de capacitación se puede lograr no solo la retención del cliente sino que los resultados en los tratamientos sean efectivos lo que puede ayudar a que puedan también ser reinsertados en las actividades cotidianas.

**Conciso:** Las personas con capacidades especiales requieren una buena atención para que sus procesos de mejoramiento en las diferentes enfermedades que presentan sean efectivas, al no haber un servicio de calidad es inminente no predecir que pueden empeorar en sus estados.

**Vigente:** Las personas con capacidades especiales cada año, según las organizaciones competentes, presentan un aumento de la población, lo que ha dado lugar que se dirija una atención adecuada para que puedan ser útiles a la sociedad, pero lastimosamente, no todas estas personas reciben un trato digno.

**Viable:** Es viable el coordinar programas de capacitación para que las enfermeras, auxiliares, voluntarios como también el personal administrativo puedan atender a las personas con capacidades especiales sean éstas físicas como otras, a más de conocer que el nivel de atención depende mucho de la evolución que presentan los pacientes no importando su

estrato social , dado a que muchos de ellos presentan mejorías otros no, y varios de ellos se vuelven dependientes de quienes participan de su tratamiento que le darán directamente un mayor valor a su personalidad, imagen personal y como a su estilo de vida.

## **1.9 Objetivos de la Investigación**

### **1.9.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de capacitación de voluntarios y empleados mediante un análisis descriptivo e indagatorio, para fortalecer los procesos de atención a las personas con capacidades especiales de la Fundación del Discapacitado Físico, del año 2019.

### **1.9.2 Objetivos Específicos**

- Establecer fundamentos teóricos que fortalezcan la calidad de la atención y capacitación a voluntarios y empleados de la Fundación del Discapacitado Físico, del año 2019.
- Analizar los métodos y las técnicas aplicadas a la calidad de atención al cliente de la Fundación del Discapacitado Físico, del año 2019.
- Diseñar una capacitación a voluntarios y empleados de la Fundación del Discapacitado Físico, del año 2019.

## **1.10 Justificación e Importancia**

La atención que se les brinda a las personas con discapacidad aunque tiene su grado de dificultad posee una relevancia en cuanto a que sea eficiente dado a que ellos como grupo vulnerable siempre van a ser susceptible a cualquier reacción de las enfermeras o voluntarios, por ello

que formar al equipo que atiende en la fundación permitirá que la calidad de servicio no solo sea satisfactorio sino que forma parte del tratamiento.

Es fundamental analizar el presente proyecto de investigación en relación al servicio que brinda La fundación del discapacitado físico (FUNDISF), ubicado en el cantón La Libertad, de la provincia de Santa Elena, a los pacientes que atiende dado a que muchos por el mismo aspecto de vulnerabilidad que tienen por su grado de discapacidad requieren una atención personalizada y humana lo que conlleva a que sus procesos de recuperación sean satisfactorios.

Es factible realizar este proyecto porque existen muchos centros para las personas con capacidades especiales que no brindan un buen servicio, y con este análisis y posibles soluciones que se den en la propuesta serviría para mejorar la calidad de atención al cliente; y en la unidad de análisis se establece como un programa permanente que conlleva a resultados favorables.

Los parámetros que se impartirán en el programa de capacitación sobre el servicio al cliente son de gran utilidad no solo en el momento de capacitarlos sino que muy aparte de sus resultados se puede hacer cada cierto tiempo una realimentación y correctivos necesarios para que siempre se mantenga una mejora constante.

### **1.11 Aspectos que justifican la investigación**

**Conveniencia:** Los pacientes atendidos en la fundación al recibir una buena atención se sentirán muy valorados dado a que su situación emocional y físico lo exige de esta manera su tratamiento va a mejorar obteniendo cierto grado de independencia en sus actividades diarias, en cuanto a la entidad de beneficio social mejoraría su nivel de atención lo que va a reflejar de manera paralela su imagen y rentabilidad.

**Relevancia Social:** Las técnicas y estrategias de buena atención al cliente que se aplicarían darán un inicio prometedor de beneficios a las personas con discapacidades especiales que se trataran a todos los estratos sociales involucrados, y a la vez mejorar la imagen corporativa de servicio de la fundación del discapacitado que mucho lo necesita como los pacientes a tratarse.

**Valor teórico:** El presente proyecto de investigación aporta de forma significativa desde el punto vista científico a una gran utilidad para otros estudios similares, sean dentro del cantón, provincia o nación.

**Utilidad Metodológica:** Al momento de implementar en la capacitación las estrategias y metodologías, ayudaran a fortalecer la calidad en el servicio de atención al cliente, tanto así como el desempeño de parte de los voluntarios y empleados de la fundación.

### **1.12 Viabilidad de la Investigación.**

#### **Viabilidad técnica**

La investigación es viable técnicamente porque se elaborara un plan de acción donde se detallan las actividades a realizar con las estrategias adecuadas que va a permitir fortalecer en las enfermeras, voluntarios y el resto del personal la calidad en cuanto a la atención de los pacientes con discapacidad.

El personal de talento humano debe estar comprometido a que la asimilación de la capacitación se vea reflejado en los resultados que se obtengan al identificar la satisfacción del cliente y que la fundación presente una imagen de apoyo y sostenibilidad en los grupo vulnerables de análisis, como son los discapacitados

## **Viabilidad económica**

La investigación es viable económicamente porque el personal que atiende en la fundación brindará un buen servicio lo que conlleva a un resultado económico tanto para entidad que debe reconocer el esfuerzo de sus empleados y propiciar los incentivos adecuados. De esta forma el beneficio involucra en los re ejes del problema, clientes servidores y fundación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

La sistematización de la capacitación del talento humano permite trazar el desarrollo de cada persona en la empresa y fortalecer su desempeño laboral, partiendo desde esas premisas la capacitación tiene su historia, en donde es importante mencionar de qué manera trabajaban las personas en tiempos remotos y de cómo se dieron las primeras técnicas de entrenamiento.

Las técnicas de comunicación en la antigüedad, (1950) mediante transmisión verbal por generaciones se veían limitadas a ciertos estratos sociales por la falta de alfabetización, indicando y supervisando la efectividad de los oficios o actividades ya que de esta manera se entrenaba a familias completas especializándolas así en algún tipo de oficio o actividad.

Como por ejemplo en fabricación de los monumentos arquitectónicos como ruinas y pirámides que para su elaboración intervinieron personas con diferentes oficios tales como pintores, escultores y arquitectos.

Las agrupaciones de trabajadores, o gremios de trabajadores los mismos quienes iniciaron primero como gremios, constituyeron la primera forma de una empresa, donde para poder proteger sus intereses dieron paso a los sindicatos (sindicalistas con vida jurídica) y con ellos surgieron normas como la cantidad y calidad de trabajo que debía realizar el trabajador sin olvidar su remuneración.

Los emprendimientos laborales fueron creciendo dando paso a la extensión de nuevos mercados implementado más máquinas y materiales creando una mayor inversión por parte de los maestros donde además dio lugar a la creación de talleres propios por parte de los maestros y de trabajadores especializados.

Al ver el crecimiento de nuevos talleres los maestros se movieron a hacer los suyos pero más exclusivos por lo que demandaban una mayor habilidad en la mano de obra al momento de contratar al personal.

Además de toda esa transición en la industrialización de los talleres y empresas se levantó la capacitación como estrategia y fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios con el propósito de proteger intereses económicos y el estatus social de artesanos y comerciantes de la época.

La capacitación en las empresas se transformó con la incorporación de objetivos y métodos entrenando a las personas en una sola tarea para el proceso y no en todas las actividades de algún tipo de fabricación y fue como la industrialización provocó la exigencia de la mano especializada para las máquinas nuevas que se iban incorporando a medida que crecía el mercado en las empresas y talleres.

La segunda guerra mundial en el año 1914, afectó de forma notable en las ventas de los productos ya que los jóvenes de edad productiva asistió al llamado de sus países, provocando así la intervención de la mujer como un papel muy importante en la industria y en consecuencia la capacitación se transformó de nuevo ya que las jornadas laborales sufrieron un cambio por los toques de queda que se realizaban por la situación de la guerra, donde la producción disminuía surgiendo la necesidad de elaborar productos clandestinos. Posteriormente, en 1911 en su obra *Los principios de la administración científica*, formula el principio de preparación, en el cual contempla la necesidad de 17 “seleccionar científicamente los trabajadores

y prepararlos y entrenarlos para que produzcan más y mejor.” (Chiavenato, I., 1986) Así, entre los principios abordados por Taylor en su concepción de la organización del trabajo, se encuentra la selección y entrenamiento de los trabajadores, lo que obviamente lleva implícito un trabajo de estudio del individuo fundamentalmente basado en sus aptitudes y rasgos psicofisiológicos.

Entre los representantes de este período se encuentra H. Emerson (1853-1931) que popularizó la administración científica y desarrolló los primeros trabajos sobre selección y entrenamiento de empleados.

Otro de los precursores de la administración como ciencia fue Henry Fayol (1841- 1925) quien planteó la existencia de seis grupos de funciones básicas en la empresa y que a cada función esencial le corresponde una determinada capacidad específica perteneciente a las personas que lo aplican demostrando que pueden ser técnicas en el ámbito administrativo, de seguridad y personal.

Henry Fayol abordó dentro de su concepción teórica la existencia de un conjunto de cualidades que debía poseer un administrador y la necesidad de su formación tomando en cuenta sus aptitudes y cualidades personales; y también hace referencia dentro de sus principios, al espíritu de equipo y el papel que tiene la comunicación en el mismo.

Hablar de la evolución de la capacitación a partir de lo antes detallado, algunas de las organizaciones prestadoras de servicio tomaron a la capacitación con mucha preocupación en el desarrollo y adiestramiento de sus empleados en algunos factores como el mejoramiento de la calidad de vida del empleado, y el incremento de la productividad, esto dio lugar a un sinnúmero de factores de beneficios, entre ellos el de tener al personal debidamente preparado y sobre todo la garantía de un buen desempeño laboral estable.

En la actualidad los representantes de los trabajadores como son: los sindicatos, asociaciones de profesionales, asociaciones de obreros han mostrado un gran interés en que los empresarios y organizaciones se encarguen de hacerles llegar la capacitación y entrenamientos adecuados para la mejora de su desempeño y condiciones de vida del personal que participan en cada organización.

Los empresarios con mucho éxito en sus industrias y gobiernos de la actualidad, a la hora de realizar un análisis del personal que labora y participa de todos los procesos de fabricación y administrativos, para tener una mejor calidad de servicios sean estos tangibles como intangibles se han sensibilizado sobre la importancia que juega los entrenamientos y adiestramientos como capacitaciones donde no se fomente la explotación del empleado sino donde se vea una mejor realización y distribución de la riqueza.

En la calidad de la capacitación como recurso de adiestramiento al personal de las organizaciones constituyen hoy en día un tipo de forma educativo extraescolar, donde produce el incremento de las habilidades, conocimientos y aptitudes del trabajador para la superación profesional y mejor calidad laboral.

La capacitación como herramienta importante en las organizaciones y empresas, asiste a los empleados como recurso de gran beneficio al momento de desempeñar un trabajo, y donde sus beneficios pueden prolongarse toda su vida laboral ayudándolos al desarrollo personal y para el cumplimiento de futuras responsabilidades.

Según García, (2014) manifiesta que fenómenos sociales y económicos a nivel mundial (guerras mundiales y la industrialización de los países en las décadas de los años 40' s y 50' s) hicieron que se pusiera un especial énfasis en la capacitación como una forma de incrementar la productividad,

debido a que se deben de aprovechar al máximo los recursos materiales y humanos. (p.34)

En 1948 se aprobó la declaración universal de los derechos humanos. En 1955 la Organización Internacional del Trabajo en la recomendación 99, determinó los derechos de las personas con discapacidad, estableciendo los derechos a la rehabilitación profesional y a los servicios correspondientes.

Las Naciones Unidas entre los años 1983 a 1992, aprobó la declaración del decenio de los impedidos, así mismo lo hizo con el plan de acción mundial para las personas con discapacidad en el que se acordó y definió los términos de referencia de las personas con discapacidad en deficiencia, discapacidad en minusvalía.

## **2.2 Antecedentes Referenciales:**

### **Antecedentes Referenciales**

Este proyecto se fundamenta en diversas teorías basadas en la capacitación, lo que genera un mejor desempeño en los empleados creando un compromiso organizacional.

Gómez, (2014) es su trabajo de titulación **“La capacitación como estrategia para el fortalecimiento del desempeño laboral en las empresas comerciales”** de la Universidad Particular Técnica de Loja, define que:

Como un papel principal en la educación del empleado es la capacitación, donde nos encontramos en una sociedad competitiva donde es importante estar en constante aprendizaje y desarrollo en beneficio profesional, personal y de la compañía porque de esta

manera el empleado va a cumplir con sus funciones de manera exitosa y eficiente. P.32

En relación al tema de investigación se define de forma unánime que el desarrollo de las empresas donde ha provocado una competitividad entre sí, es la enseñanza y educación con la capacitación en los empleados, esta sirve para el desempeño óptimo en las actividades que ellos realicen.

Gore, (2016) en su tesis **“Motivación y capacitación para beneficios de las empresas de servicio”** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena” señala que: “las cualidades de la fuerza de trabajo serán el arma competitiva básica del siglo XXI y las personas capacitadas o especializadas son la única ventaja competitiva perdurable. P.23

Dado esta interpretación de Gore, respalda los aspectos determinados en el presente trabajo de titulación, que lo más importante es el desarrollo y la capacitación para incrementar el compromiso de los empleados en sus labores cotidianas, sentirse identificados y parte activa dentro de la compañía.

Catañón, 2013 en su tesina **“Satisfacción de resultados empleando la capacitación como método de desarrollo en las organizaciones”** de la Universidad Tecnológica Equinoccial se enfoca en los resultados de la capacitación donde refiere que:

Los resultados que se obtiene después de capacitar a los empleados son positivos, la única desventaja que se puede nombrar por una parte, es que la compañía invierte en capacitaciones hacia su personal, lo que les hace a sus empleados obtener una buena formación, volviéndose atractivos dentro del mercado y en conclusión todo lo invertido sería una pérdida; sin embargo por otra parte es un

beneficio ya que la compañía cuenta con personal altamente competitivo. p.36

Se puede interpretar en relación al problema identificado en la Fundación del Discapacitado Físico, que a la hora de invertir en los empleados con la capacitación como recurso estratégico para el desarrollo y formación de ellos, es de tomar muy en cuenta que se debe de dar seguimiento en sus conductas laborales para evitar circunstancias desfavorables tanto para la organización como para el empleado.

Para retener al personal es importante concientizar a los empleados que las capacitaciones que son brindadas dentro la compañía son importantes para su desarrollo fomentando el crecimiento profesional para crear un plan de carrera.

Rodríguez, (2016) en su Artículo Científico **“La Implementación de metodologías estratégicas para la optimización de recursos económicos en las empresas y organizaciones”** de la Universidad de Guayaquil, refiere que:

Es necesario para la compañía correr el riesgo y tener capacitaciones constantes para su personal porque esto ayuda a que cada vez se encuentren más preparados para cumplir con los objetivos planteados por la compañía, cuyo propósito de una capacitación es optimizar tiempos y realizar sus funciones de manera exitosa, si la compañía no corre el riesgo lo único que conseguirá es atrasar sus procesos y esto se verá reflejado en el incumplimiento de las metas que se plantea la compañía cada año. P.12

Al momento de trabajar en la optimización de recursos tangibles e intangibles de las empresas, la capacitación será de gran aporte para evitar los incumplimientos laborales de los trabajadores y una falta de

calidad en la elaboración de un producto o el ofrecimiento de servicios en el mercado.

Según Figueroa, (2015) de la Tesis **“La Vinculación de recursos metodológicos para la generación de resultados favorables en las compañías”** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, define que “es importante que la compañía genere un plan de capacitación en base a los puestos de trabajo que cada empleado ocupa, de esta manera la capacitación debe estar vinculada con el descriptivo del cargo así los resultados serán más productivos”. P. 32

Todas las organizaciones comerciales sean estas compañías y empresas, los resultados serán siempre lo que enmarque si es conveniente la aplicación de otros recursos que trabajan en favor de las mejoras económicas, ya que se ha vuelto la capacitación como herramienta indispensable como aporte a cada puesto de trabajo en las empresas.

La capacitación como vemos en los párrafos anteriores es una herramienta de fundamental importancia para la generación de recursos económicos de las organizaciones y empresas.

Hoy en día están siendo desafiadas por el incremento de nuevos mercados comerciales que los hace más competitivos, y que para eso la capacitación está ayudando a la implementación de nuevos conocimientos para toda área laboral y para eso vamos a implementar en este proyecto unos principios que serán de gran aporte.

El pensamiento exacto para el presente trabajo; es, la capacitación es la herramienta ideal para el cumplimiento de objetivo.



## **Principios de la Capacitación:**

La capacitación debe incluir cuatro fases importantes que son:

(Chiavenato, 2007, p. 386).

- 1. Transmisión de información:** Involucra que los empleados tengan conocimiento y sean capacitados respecto al giro del negocio, es decir, competencias para el cargo, normas, políticas internas, productos, reglas, reglamentos, entre otros.
- 2. Desarrollo de habilidades:** Todas las habilidades, destrezas y conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño, es decir, las capacitaciones deben enfocarse al descriptivo de funciones del cargo para mejorar las competencias y aumentar el desempeño de los empleados.
- 3. Desarrollo o modificación de actitudes:** El objetivo de la capacitación es mejorar o cambiar ciertas actitudes que perjudican en la evaluación de desempeño con el fin de que el empleado trabaje para desarrollar esas habilidades.
- 4. Desarrollo de conceptos:** Adquirir información real y aplicar los conceptos aprendidos para llevarlos a la práctica.

## **Capacitación y Desarrollo**

Bohlander, (2010), refiere que la capacitación es considerada como formación integral de los miembros de una compañía, estas capacitaciones pueden ir orientadas al desempeño, basadas en competencias organizacionales, aprendizaje significativo y planes de acción. P. 215.

Para realizar capacitaciones con el personal se debe realizar un análisis de las funciones de los empleados de cada área para determinar las necesidades, por ello se debe analizar conjuntamente los objetivos que son planteados tanto por la compañía como por los empleados y trabajar en conjunto con la evaluación de desempeño, que es una herramienta fundamental para detectar las debilidades que tiene el área y el empleado.

Se debe trabajar conjuntamente con el jefe inmediato utilizando las siguientes herramientas: entrevistas con los jefes y empleados para levantar información y con la observación directa. (William B, Werther Jr, Keith Davis, 2000, p. 245-251)

Existen 6 importantes ventajas dentro de la capacitación de personal que son:

1. Aumento de productividad
2. Cumplimiento de metas y objetivos
3. Satisfacción laboral
4. Disminuye la rotación de personal
5. Compromiso con la compañía
6. Evitar accidentes laborales

Se debe considerar que cada uno de las ventajas debe desarrollarse dentro de un marco de inducción, dado a que se prepara al personal de la manera más adecuada para que cumpla con satisfacción lo encomendado dentro de las funciones específicas que se les asigne dentro de la organización.

Según Bohlander, Snell, Sherman (2001) plantean cinco objetivos principales en la capacitación que son: (p. 223-229)

1. Formar personal capacitado para que cumplan sus funciones
2. Fomentar el trabajo en equipo
3. Basarse en el servicio al cliente
4. Alineamiento de la actitud y su desempeño
5. Generar alineamiento con la cultura organizacional

Es importante una vez que se diseñe el plan de capacitación conocer el entorno en el que se va a desarrollar, tener en claro cuáles son los objetivos y los resultados que se van a obtener después de brindar capacitaciones a los empleados.

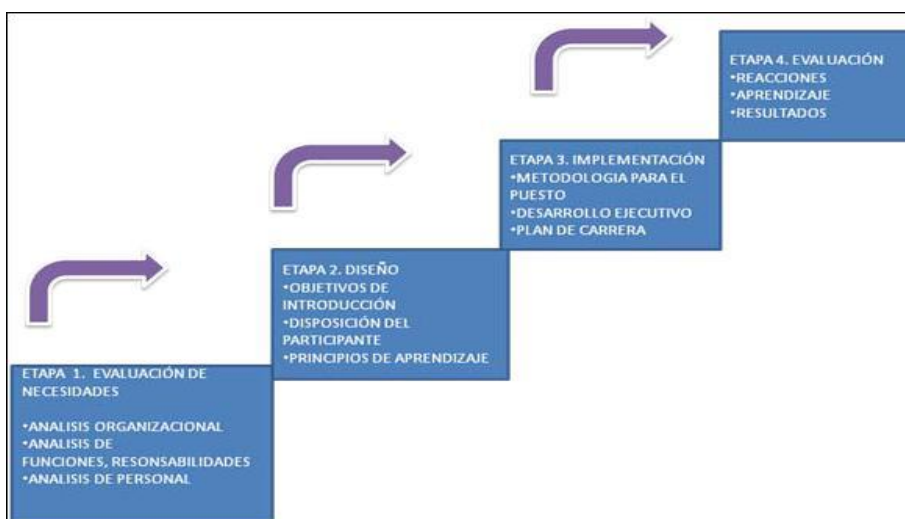
Para que la capacitación sea exitosa es importante que el participante esté interesado, motivado y tenga una buena actitud para el aprendizaje, solo de esa manera se podrá obtener un beneficio y el cumplimiento de los objetivos determinados, no se puede capacitar a alguien que no presente interés absoluto de lo que es necesario que aprenda.

El establecerse metas es un valor fundamental para todo aquel empleado que busca crecer y superarse dentro de la compañía, por ello es importante que los empleados que vayan a participar en capacitaciones tengan claro cuáles son sus objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Bohlander, Snell, Sherman, (2001) sugieren que la capacitación tiene un enfoque sistémico que consta de cuatro fases que son: (p. 218.)

1. Detección de necesidades
2. Diseño de programa
3. Instrumentación
4. Evaluación

**Gráfico 1 Enfoque Sistémico del Programa de Capacitación**



**Fuente:** Bohlander, Snell, Sherman. Administración de Recursos Humanos,

### **Métodos para detectar las necesidades de Capacitación**

Primero se debe identificar las necesidades de cada área y realizar un diagnóstico conjuntamente con el jefe o líder del área y coordinar las capacitaciones que se pueden realizar tanto técnicas como por competencias.

El siguiente paso después de brindar una capacitación es darle seguimiento, realizar planes de acción y ver los resultados después de las capacitaciones otorgadas a los empleados. Es así como la compañía conseguirá que sus empleados mejoren la manera de trabajar obteniendo cambios en sí mismo y en su entorno laboral.

Alles, Martha (2010) concluyó:

Actualmente la sociedad demanda que los empleados sean capaces de hacer más tareas y, en muchos casos, de distinto orden que las que tradicionalmente realizaban, la capacitación y la formación de los empleados cobra un peso estratégico. La tarea de capacitación

consiste en mejorar el presente rendimiento y ayudar a construir un futuro en el que los empleados estén formados y preparados para superarse continuamente. (p.216)

Alles (2010) considera que es importante tener en claro el concepto de capacitación y formación de personal, por ello se realiza las siguientes definiciones: (p.219)

- Capacitar a una persona es darle mayor habilidad para poder desempeñarse con éxito en su puesto.
- Es hacer que su perfil se adecue al descriptivo de conocimientos y competencias requeridos para el puesto, adaptándolo a los permanentes cambios que la tecnología y el mundo globalizado exigen.

Es importante diferenciar que la capacitación es válida cuando es requerido por el puesto, de lo contrario es considerado como beneficio únicamente para el empleado.

Alles (2010) define a la capacitación como una actividad estructurada, donde se debe detallar lo siguiente: lugar donde se va a dar el curso, la fecha, los horarios, los temas que se van a tratar, los objetivos y planes de acción, existiendo una trasmisión de conocimiento y habilidades. (p. 220).

La capacitación debe ser:

- **Organizada:** Es decir que debe estar delineada en función de una organización adecuada, esto es enmarcada mediante una planificación donde se establecen los objetivos y las metas a seguir.

- **Planificada:** La planificación es uno de los aspectos más relevantes para que los resultados se den de acuerdo a lo establecido, en este caso es necesario las etapas que se van a desarrollar.
- **Evaluable:** Para poder tener los resultados se deben considerar el aspecto evaluativo, es decir que pueda identificar el grado de aprendizaje para el logro de los objetivos propuestos.

Se debe tomar en cuenta que la capacitación trabaja conjuntamente con los subsistemas de recursos humanos tales como:

- **Descriptivo del cargo:** Consiste en analizar el perfil, tomando en cuenta cuáles deben ser sus conocimientos, habilidades y competencias para el cargo, es decir realizar una adecuación de la persona y el puesto.
- **Selección de personal:** Para realizar el proceso de selección se debe tomar en cuenta las habilidades y conocimientos técnicos que tiene la persona, utilizando herramientas para detectar que tipo de capacitaciones necesitaría la persona para asumir el cargo.
- **Inducción:** Es importante que con el personal nuevo se proporcione una capacitación interna para dar a conocer al nuevo empleado la manera en que se trabaja, cuales son las metas, objetivos que tiene la compañía en su puesto de trabajo, de tal manera que la persona puede cumplir con sus obligaciones de manera exitosa y considerar que una buena inducción parte de un buen desempeño, así serán mucho más proactivos debido a la empatía que se creara por el hecho de ser ingresados

- **Desarrollo y plan de carrera:** Está relacionado con la capacitación en conocimientos y desarrollo de competencias.

**Evaluación de Desempeño:** Es la herramienta principal para detectar futuras necesidades de capacitación, se puede realizar una evaluación de 360 grados para mejores resultados

### **Desarrollo Profesional:**

“Es la educación profesional que perfecciona a la persona para ejercer una estabilidad dentro de una profesión” (Chiavenato, 2007, p. 385)

El desarrollo es importante ya que tiene como objetivo capacitar a los empleados para que puedan “asumir funciones más complejas”. (Chiavenato, 2007, p. 385)

### **Capacitación:**

“Es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función” (Chiavenato, 2007, p. 385).

La capacitación tiene como objetivo empoderar al empleado para asumir nuevos retos, brindar mayor conocimiento, prepararse y poner en práctica lo aprendido dentro de su puesto de trabajo.

### **Diseño del programa de Capacitación**

Una vez que se realice la detección de necesidades, es importante llevar a cabo un programa de capacitación de alto nivel.

Bohlander, Snell, Sherman (2001) consideran que existen cuatro parámetros importantes dentro del diseño que son: (p. 223-225)

- Objetivos de la Capacitación
- Deseo y motivación de la persona
- Principios de Aprendizaje

Características de los instructores

### **Implementar el programa de capacitación**

Dentro de la implementación se debe analizar la metodología que se va a utilizar para el programa, y dentro del diseño se debe dividir en dos grupos para realizar las capacitaciones que son: área administrativa y el área operativa.

El programa de capacitación va a ser diferente para cada área de acuerdo a la detección de necesidades y puesto de trabajo.

Para realizar el programa de capacitación se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- 1. Entorno:** Es importante considerar el espacio en el que se va a desarrollar la capacitación, dado a que solo de esa manera se podrá considerar la correcta formación, ya que debe ser un ambiente aceptable y de acuerdo al tema.
- 2. Necesidades:** Si no se identifican las necesidades, es irrelevante aquello de establecer una capacitación sin la asociación de los problemas para definir las soluciones pertinentes.
- 3. Evaluación de desempeño:** Toda capacitación es formativa, por ello se debe considerar una evaluación de desempeño de la temática a solucionar.



Bohlander, Snell y Sherman (2001) concluyeron que dentro de la capacitación se sugiere:

1. Desarrollar metas y mediciones realistas para cada área de capacitación en el puesto.
2. Planear un programa de capacitación específico para cada empleado incluyendo periodos programados de evaluación y retroalimentación.
3. Generar un entorno adecuado para realizar las capacitaciones
4. Realizar evaluaciones periódicas después de concluir la capacitación (p. 230)

## **2.3 Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador 2008**

**Capítulo tercero:** Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria Sección sexta: Personas con discapacidad Sección sexta Personas con discapacidad

**Art. 47.-** El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.

## **Ley Orgánica de Servicio Público**

Establece en el Art. 76 que el "Subsistema de evaluación del desempeño.- es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedades que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentara en indicadores cuantitativos/ cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, institucionales, organismos o personas jurídicas señaladas ".

## **Políticas**

- Impulsar la actividad de pequeñas y medianas unidades económicas asociativas y fomentar la demanda de los bienes y servicios que generan.
- Impulsar las condiciones productivas necesarias para alcanzar la soberanía alimentaria.
- Promover condiciones adecuadas para el comercio interno e internacional, considerando especialmente sus interrelaciones con la producción y con las condiciones de vida.
- Promover cambios en los patrones de consumo a fin de reducir su componente importado y suntuario, generalizar hábitos saludables y prácticas solidarias, social y ambientalmente responsables.

## **Plan Nacional Toda Una Vida**

De esta manera, el presente Plan Nacional ha reconocido la importancia de promover el desarrollo integral de los individuos durante todo el ciclo de vida, de implementar el enfoque basado en el ejercicio y garantía de derechos y consolidar el Régimen del Buen Vivir (plasmado en la Constitución de Montecristi).

En este sentido, el Plan ha puesto como centro a la naturaleza y a las personas en sus distintas expresiones colectivas y organizativas, como sujetos titulares de derecho; en este carácter, son la primera prioridad para el proceso de desarrollo nacional.

Para esto, a su vez, se ha propuesto que el sistema estatal sea portador de obligaciones y garante de los mismos, bajo los principios de transparencia, rendición de cuentas, igualdad y no discriminación.

## **Objetivos**

### **1.- Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.**

Se propone el establecimiento de una formación integral de alcanzar la sociedad socialista del conocimiento.

Ello nos permitirá dar el salto de una economía de recursos (materiales) a la economía del recurso infinito: el conocimiento.

Es preciso centrar los esfuerzos para garantizar a todos el derecho a la educación, bajo condiciones de calidad y equidad, teniendo como centro al ser humano y el territorio.

Fortaleceremos el rol del conocimiento, promoviendo la investigación científica y tecnológica responsable con la sociedad y con la naturaleza.

### **2.- Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.**

Política: 9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

### **3.- La motivación para impulsar la transformación de la matriz productiva.**

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen.

Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada.

### **Políticas y lineamientos estratégicos**

Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional a. Impulsar y fortalecer las industrias estratégicas claves y sus encadenamientos productivos, con énfasis en aquellas que resultan de la reestructuración de la matriz energética, de la gestión soberana de los sectores estratégicos y de las que dinamizan otros sectores de la economía en sus procesos productivos.

### **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente** : Capacitación a los voluntarios y empleados.

Al detallar conceptos favorables a la capacitación determinamos que ella no solo es una herramienta como tal sino que además es una estrategia que aporta al crecimiento organizacional y como también del recurso humanos, una estrategia que motiva a cambio integrales en su concepción donde se involucran a los empleados y voluntarios que en este proyecto aplicado a la fundación del discapacitado físico, es de suma importancia para la optimización de los recursos sean estos económicos como humanos. (Rivera, 2017, pág. 43)

**Variable Dependiente:** Atención a personas discapacidad.

Cuando nos referimos a la atención al cliente, concluimos que en nuestra generación se ha convertido en uno de los departamentos de mucho cuidado a la hora de emprender cualquier negocio, siendo esto así es necesaria la inversión en este aspecto, es por eso que en la fundación del discapacitado físico se implementaría nuevas estrategia de atención para las mejoras de la imagen de la organización como de los empleados que como resultado final, la buena y alta calidad de atención que reciban las personas vulnerables como lo son los discapacitados. (Santisteban, 2015, pág. 21)

## **2.4 Definiciones Conceptuales**

**Calidad:** Según Crosby, la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad, además es la conformidad con la especificaciones o cumplimiento de los requisitos de un producto o servicio para el bienestar de los clientes. (Crosby, 1987)

**Atención:** Es tomar posesión de la mente, de una forma clara y vivida donde su esencia son la localización y la concentración de la conciencia. (William, 1985)

**Capacitación:** La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. Chiavenato I. (1988).

**Voluntario:** El voluntario es aquella persona solidaria que decide prestar una parte de su tiempo y de sus facultades en beneficio de otros ciudadanos que lo necesitan en organizaciones y programas de acción

social y sin recibir contraprestaciones habituales en el mercado. Gutiérrez, R. (1988)

**Calidad de capacitación:** Calidad del proceso de capacitación que permite a los beneficiarios lograr competencias efectivas que mejoren su productividad y faciliten ya sea su inserción, reinserción, permanencia o movilidad laboral. López. (2012)

**Generar:** al objeto producido, al modo en que se llevó a cabo el proceso o a la suma de los productos del suelo o de la industria. García. (2011)

**Necesidad:** es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. También se utiliza esta palabra para significar obligación. Zambrano. (2016)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Datos de la Empresa

<b>Nombre de la empresa:</b>	Fundación Discapacitado Físico
<b>Nombre Comercial:</b>	Fundación Discapacitado Físico
<b>Fecha de Constitución:</b>	23 noviembre del 2010
<b>Registro Único Contribuyente:</b>	0915702096001

**Objetivo Social:** Atención Médica mediante terapias de rehabilitación física a pacientes con discapacidad física.

La Fundación del discapacitado físico, es una entidad sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es de brindar y un servicio de atención médica a través de rehabilitación de personas con discapacidad física y también al fomento de la cultura preventiva en aquellos que necesiten tratamientos con síntomas y problemas de salud por medio de una mayor concienciación social que garantice el bienestar de las personas con discapacidad física como de las personas y familias que los rodean.

#### **Misión.**

La Fundación del discapacitado Físico “FUNDISF” es una entidad sin ánimo de lucro, cuya misión es proporcionar los apoyos necesarios para que las personas con discapacidades físicas y sus familias, disfruten de calidad de vida en condiciones de igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía.

## **Visión.**

Somos una organización innovadora que mejora día a día con una atención inmediata, con gente preparada en el área de terapia física generando así confianza en las personas con necesidades de apoyo, en sus familias, en los profesionales y en la sociedad.

## **Valores Corporativos**

La Fundación “FUNDISF” desarrolla su estrategia y busca conseguir sus objetivos guiada por los siguientes valores:

- La persona con discapacidad Física, como eje de la planificación y sujeto de un desarrollo continuo
- La innovación y el riesgo para lograr un servicio personalizado.
- La calidad y la ética como ejes transversales de toda actuación.
- Apuesta por una Organización dedicada a la ayuda social, que cree en el trabajo en equipo y en los logros colectivos.

Una Entidad socialmente útil, honesta y transparente en las gestiones que emprende a favor siempre de los más vulnerables y de aquellos que necesiten sus servicios,

## **Logotipo**

**FUNDACIÓN DISCAPACITADO FÍSICO**



**FUNDISF**

Acuerdo Ministerial N° 7008

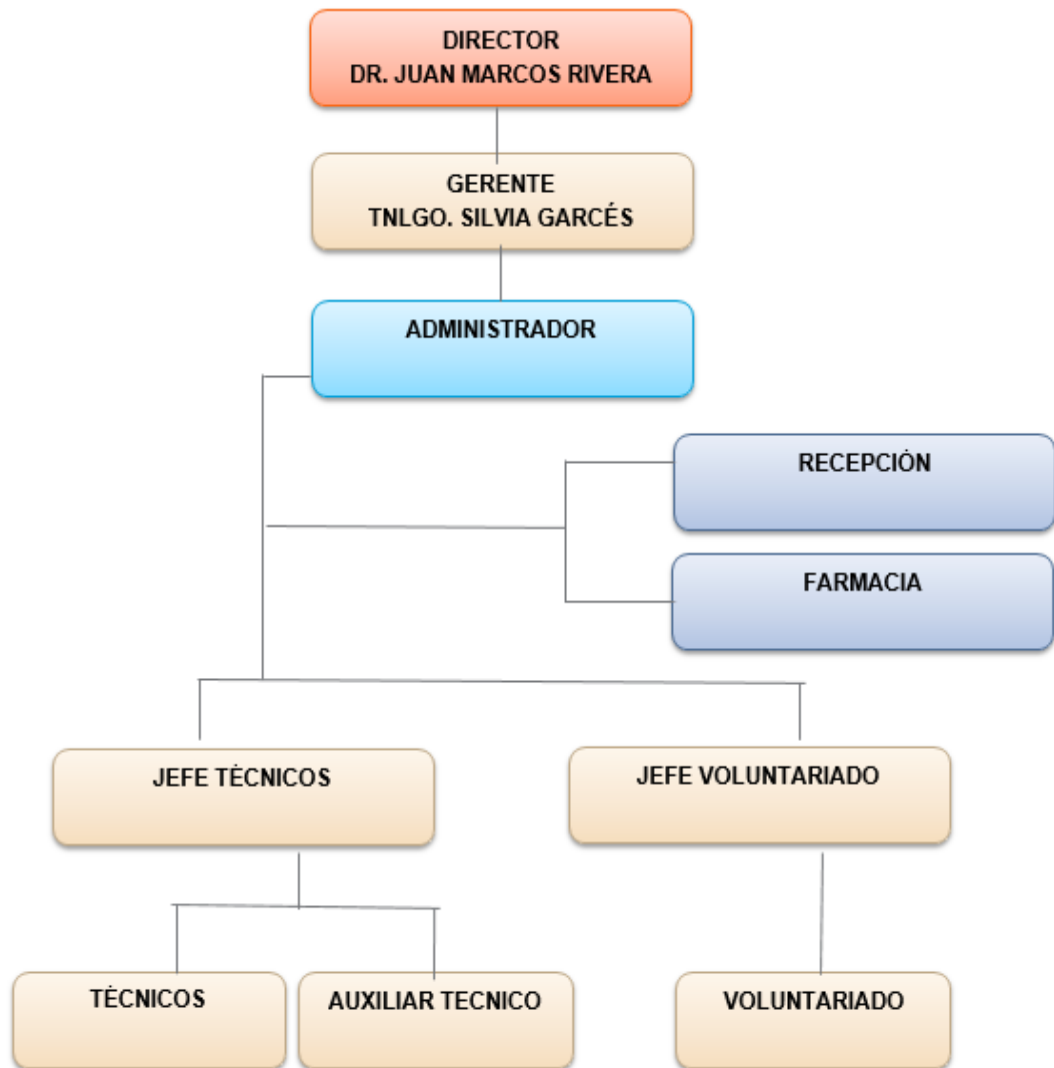
REC SENESCYT 882

Barrio La Propicia

**Fuente:** Datos obtenidos de la Fundación del Discapacitado Físico.



## Organigrama



**Elaborado:** Guillermo Garcés Reinoso. (2019)

### Descripción de actividades de los colaboradores

#### Director

Funciones: Planificar, dirigir, organizar, coordinar, supervisar, evaluar y controlar con iniciativa y criterio de responsabilidad los recursos humanos y materiales asignados a la fundación, con el objetivo de promover y favorecer el estilo de vida de los pacientes, impulsando los diferentes tipos de apoyo que necesita cada persona, permitiéndoles desarrollar su

proyecto de vida y participar activamente en la sociedad, manteniendo relaciones óptimas con la fundación y de quienes los rodean.

### **Gerente**

Es quien tiene el control y los alcances de la Fundación como responsable del funcionamiento en las áreas administrativas y operativas, coordinando de manera eficiente a un equipo de trabajo multidisciplinario que cumplan planes y programas de la fundación que está a su cargo, de acuerdo con la visión, misión y valores de la institución que busca mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad física.

### **Administrador**

La persona de llevar a cabo todo lo que se ha planificado en el año, es el administrador, donde se preocupa que los trabajos de los diferentes departamentos se cumplan y además funcionen como corresponde vigilando que cada trabajador esté proveído de los recursos materiales y humanos llevando a cabo un trabajo de prevención para que la organización no sufra cualquier desmán.

### **Recepcionista**

Es la persona encargada de tener el primer contacto con los pacientes que se atienden en la fundación, además de eso registra los datos de ingreso si es nuevo paciente o realiza al archivo de atención médica y es quien le deriva al cubículo que le corresponde ser atendida la persona.

### **Jefe Técnico**

El manejo de esta responsabilidad, la jefatura del técnico en terapia física, es para darle seguimiento a los controles de terapias que cada paciente se registra, para poder manejar un mejor control en los procesos de recuperación al momento que se atiende a todos los pacientes en curso.

## **Jefe Voluntariado**

Es la persona que maneja al voluntariado de la fundación, donde se coordinan actividades de ayuda social como la realización de diferentes actos donde los logros que favorecen a la comunidad sean estas a las personas con discapacidades o de quienes lo rodean, quedan muy agradecidos por tal gestión.

## **Auxiliar Técnico**

El auxiliar tiene como trabajo y responsabilidad de llevar a cabo las terapias, tratamientos y los procesos de recuperación a los pacientes que son atendidos, detallando en las fichas médicas el informe de atención para la debida historia clínica de cada persona y así facilitar el trabajo de seguimiento que se le tiene que realizar a cada paciente.

## **Voluntarios**

El voluntariado lo componen las personas naturales que trabajan a favor de la comunidad, y en todas las actividades que se realiza en la fundación sin registrar cobro de gestiones o de trabajos que emprenden durante todo el año.

## **3.2 Diseño de la Investigación**

El experimental una parte o porción de la ciencia y por lo general procede como una prueba de hipótesis comprobable para el ahorro de recursos del dinero y tiempo.

El de Campo es un experimento llevado a cabo afuera del laboratorio, en el mundo real y nos permite repetir los procesos científicos, abordando los

problemas de nuestra investigación para de esa manera pueda surgir nuevas hipótesis.

Ramírez, (2017) refiere que “para establecer un diseño de investigación se requiere que exista un análisis interno y externo, dado a que solo de esa forma se vuelve más efectiva la búsqueda de los indicadores de necesidad de acuerdo a la problemática” (pág. 45)

### 3.3 Tipos de Investigación

**Tabla 2** **Prototipo**

<b>Exploratorio</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Correlacional</b>	<b>Explicativa</b>
“Sucede cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado y poco abordado antes” (G, 1986, pág. 412)	Constituyen una "mera descripción de algunos fenómenos" como describir la conducta sexual del hombre norteamericano.” (Minsky, 1955, pág. 102)	“Tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos variables” (Sampieri, 2014, pág. 71)	“Es explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, dos o más variables” (Fernández, 2014, pág. 108)

Autor: Garcés, G. (2019)

Este proyecto de investigación se ha fundamentado en estudios descriptivos y bibliográficos ya que todas las fuentes utilizadas en el mismo fueron tomados a través de documentos publicados con términos oficiales encontrados en libros que aportan al tema de investigación, sitios Webs más publicaciones de interés para el tema.

Se investigará con los tipos explicativo y descriptivo ya que son métodos que examinarán el problema planteado, que servirán para diagnosticar y

diseñar un plan de mejoramiento en cada uno de los elementos aplicados a las variables que sustentan nuestro proyecto de investigación.

Porque se tomó la información general de los conceptos de las variables inherentes a la calidad del servicio, desglosándose en aspectos particulares al realizar el procedimiento de muestreo.

Con esto se pudieron obtener hallazgos específicos que permitieron la comprobación de la hipótesis y así obtener con mayor claridad la aplicación de estos métodos de investigación.

### **3.4 Población**

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". Pineda E. (2011)

Por otro lado Chávez (2007), se refiere a la población a ser estudiada como el universo como el universo de la investigación, sobre el cual se busca extender los resultados, clasificando las poblaciones como finitas e infinitas de acuerdo con la cantidad de personas que integren la investigación.

#### **3.4.1 Población finita**

Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador y que de acuerdo a su número y dimensión puede ser medibles para aplicar los instrumentos necesarios en todo proyecto de investigación (Arias, 2012, pág. 81)

#### **3.4.2 Infinita**

Es cuando el número de elementos que lo conforman es infinito, como por el estudio de elementos que hay en el mercado, hay tantas calidades en esta población se las podría denominar infinita (Baptista, 2003, pág. 193)

La población a la cual está referida el presente estudio lo constituye la población finita de las personas pertenecientes a la organización en estudio, cuya información fue obtenida por todo el personal que labora en los diferentes departamentos, de la empresa en estudio para la siguiente investigación.

Tabla 3 **Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Administrador	1
Terapista Físico	3
Auxiliar	3
Recepcionista	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

Autor: Garcés, G. (2019)

### 3.5 Muestra

En el estudio de una población, es necesario extraer una muestra, la cual no es más que un subconjunto de la población. (Bavaresco, 2013, pág. 92).

Según Parra (2003), define la muestra como “una parte (sub-conjunto) de la población obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la población”. (p. 67)

Al tiempo Arias (2006), la muestra cómo, un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, escogidos al seguir ciertos criterios de selección.

Es decir entonces, que la muestra refleja las similitudes y diferencias encontradas en la población, es decir, debe reunir aproximadamente las características de estas, que son importantes para nuestra investigación, tomando en cuenta los objetos, eventos o fenómenos en el estudio aplicado.

En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, lo que se define como muestra censal a aquella porción que representa toda la población.

### **3.5.1 Tipos de muestra – Estratificado**

Es cuando los elementos son proporcionados a su presencia de la población, dividiéndolos por tipos con el fin de dar representatividad a los diferentes factores que integran el universo. (Tamayo, 2017, pág. 112)

El muestreo estratificado nos va aportar información más precisa de algunas subpoblaciones que varían bastante en tamaño y propiedades entre sí, pero que son homogéneas dentro de sí.

El muestreo estratificado, mas allá de darnos un porcentaje se centra en conocer la realidad y el enfoque de investigación.

El uso adecuado del muestro estratificado va a generar ganancia en precisión, pues al dividir una población heterogénea en estratos homogéneos, el muestreo en estos estratos tiene poco error debido precisamente a la homogeneidad.

### **3.6 Métodos y Técnicas de la Investigación**

#### **Método Inductivo y Deductivo**

Se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, y que se eleva a conocimientos generales para la formación de hipótesis y que podrá además ser completa o incompleta (Egg, 2011, pág. 97)

Será de importancia aplicarla porque las hipótesis nos llevarán a descubrir conocimientos para el desarrollo de las mismas.

Como sólo es posible realizar inducciones perfectas en grupos reducidos, como es este el caso, francamente se emplean inducciones imperfectas, sistema en el cual se observa la muestra de un grupo y se infiere de ella lo que es típico del grupo entero.

Un ejemplo de esta clase de deducciones es el siguiente razonamiento sobre las diferentes características de desarrollo laboral del personal que desempeña sus funciones en la organización.

#### **Método Analítico y Sistemático**

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado.

Consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos (Iglesias, 2011, pág. 94)



## **Método Descriptivo**

Es uno de los métodos cualitativos que se usan en una investigación porque tiene como objetivo principal evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del tiempo, para que en esta investigación se analice los datos reunidos debemos relacionar las variables entre sí. (Sabino, 1992, pág. 4)

## **Técnicas de Investigación**

Las técnicas se apoyaran de los instrumentos para recopilación de la información esperada para la medición de variables.(Münch, 1996, pág. 62)

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación. Muchas veces se inicia un trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación.

Por tal razón, se considera esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirir tal información que el presente proyecto lo requiere para forma general obtener los resultados esperados que garanticen el trabajo de investigación.

Tabla 4 **Procedimientos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Autor: Garcés, G. (2019)

### **3.7 Procedimientos de la Investigación.**

#### **Encuesta**

Malhotra (2011)

La encuesta es una técnica estructurada para la recopilación de datos que consiste en serie de preguntas a “la conducta, intenciones, actitudes, conocimiento, motivaciones y características demográficas y pueden realizarse de forma escrita o por medios tecnológicos que el encuestado responde” (p. 168).

La estructuración de la herramienta mediante la recolección de datos se desarrolló de acuerdo a cuatro temas que son el fundamento, los cuales cubrirán las necesidades de información que se busca para la investigación.

Estos cinco temas son: la capacitación, la atención, la comunicación, el ambiente laboral y la motivación.

De estos temas que se asentaron en la ficha veinte reactivos de la encuesta se adoptaran con el fin de obtener toda la información necesaria para el logro de todos los objetivos de este proyecto.

A través de esta herramienta se podrá determinar algunos aspectos y criterios de importancia que los encuestados pudieran tener de la empresa como de los pacientes conociendo así las razones del porque la falta de una buena atención a las personas con discapacidad como también la falta de capacitación al personal que brinda los diferentes servicios al momento de atenderlos.

Todo una vez obtener los resultados producirá la necesidad de la implementación de nuevas técnicas y estrategias que permitan al trabajador sentirse cómodo en su área de trabajo creando un buen ambiente y rendimiento laboral, como también el de desempeñarse con más profesionalismo en la atención de los pacientes que se atienden en la fundación.

La encuesta se aplicó con un enfoque claro y conciso a efectos de darle el realce y calidad a los resultados obtenidos.

Los propósitos de la encuesta están enmarcados directamente en los propósitos fundamentales de este proyecto, que es el de brindar una buena atención a los pacientes con discapacidad física como el de crear un buen ambiente laboral y de la obtención de buenos resultados a favor de la organización.

**Tabla 5 Aplicaciones**

Instrumento	Criterios
Encuesta (8 ítems)	Obtener información de todo el personal que compone la organización.
	Tratamiento y análisis de los datos obtenidos para la aplicación del estudio del proyecto.

Autor: Garcés, G. (2019)

## **Entrevista**

Alonso (2014)

Expone que la entrevista se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del entrevistador cada una con un sentido determinado, relacionados a partir del llamado contrato de comunicación y en función de un contexto social en el que se encuentren, permitiendo a las razones y justificaciones de todo . (p. 35)

En cada uno de los detalles y forma de la entrevista entendemos que es el fiel reflejo de las manifestaciones e intenciones del investigador, manejando el instrumento con mucho cuidado en lo persuasivo sin mostrar cualquier interés de saber todo lo que concierne al tema de investigación, pero si tener muy en claro el panorama de lo que se quiere del entrevistado.

## **Procedimiento de la Investigación**

En el presente tema de investigación se usará como instrumentos la entrevista y la encuesta, donde la entrevista se la desarrollará a la alta gerencia como es en este caso al director y las encuestas a los empleados de la organización.

## **Encuesta a los colaboradores**

La encuesta como contenido tendrá diez ítems de preguntas, con algunas preguntas alternativas de diversa elección, con el único objetivo de identificar las amenazas y debilidades empleadas de acuerdo a las variables identificadas en el presente trabajo de investigación.

## **Entrevista al Director y al administrador**

Se desarrollaran seis preguntas claras que permiten al director exponer de forma abierta sobre los temas y así de esta manera se podrá conocer lo que se quiere analizar tanto en las debilidades como las oportunidades para la satisfacción de la organización como del investigador.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación de las técnicas e instrumentos

#### Encuesta

1.- ¿Cree usted que la fundación FUNDISF ofrece una excelente atención a sus pacientes?

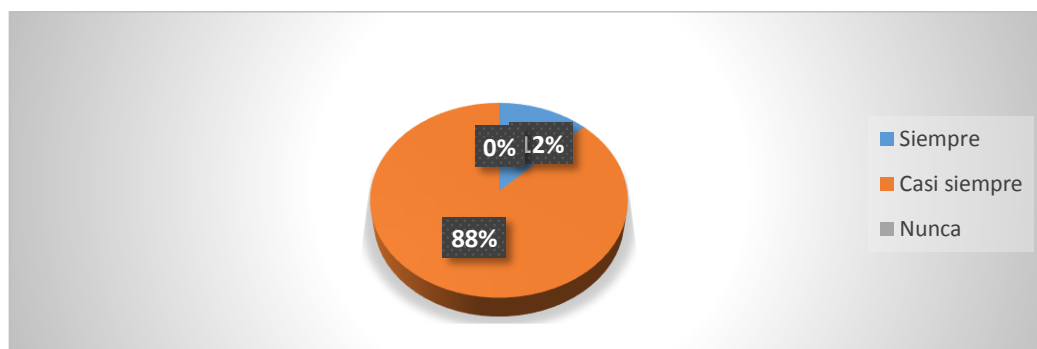
*Tabla 6 Atención al cliente*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	12%
Casi siempre	7	88%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

**Elaborado por:** Garcés Guillermo

*Gráfico 2 Atención al cliente*



**Fuente:** Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

**Elaborado por:** Garcés Guillermo

**Análisis:** La atención al cliente, en este escenario de lo que es una clínica, es muy complejo dado a que mayormente atienden a personas con discapacidad por ello es que la mayoría del personal encuestado acierta que atienden con calidez y eficiencia a las personas que los necesitan.

## 2.- ¿Los procesos de atención aportan al cumplimiento de las metas establecidas en la organización?

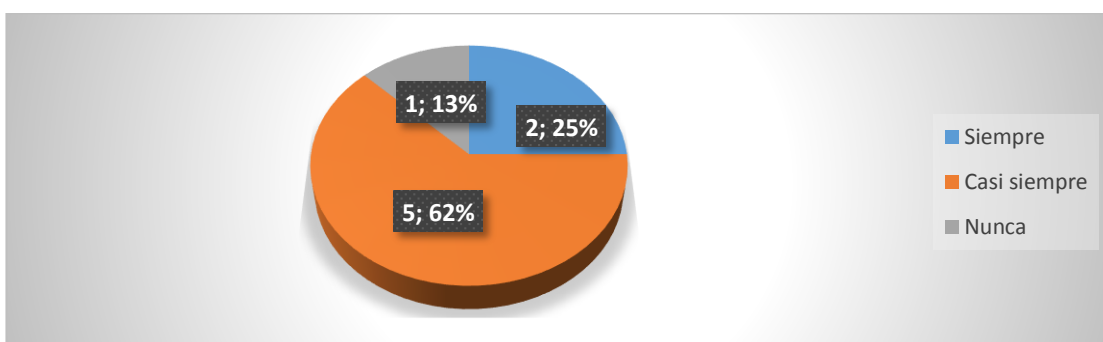
Tabla 7 Procesos de atención y Metas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	25%
Casi siempre	5	62%
Nunca	1	13%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

Gráfico 3 Procesos de ventas y Metas



Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

**Análisis:** Los procesos de atención al cliente siempre se van a enfocar en el cumplimiento de los objetivos determinados, dado a que solo es necesario que estén debidamente identificados y que a su vez se puedan aplicar con lineamientos bien definidos, por ello es que en relación a la pregunta, la mayoría de las personas encuestadas están orientadas en conocer que tales procesos cumplen con las metas explícitas.

### 3.- ¿Existe un proceso adecuado específico en la atención a los pacientes con discapacidad?

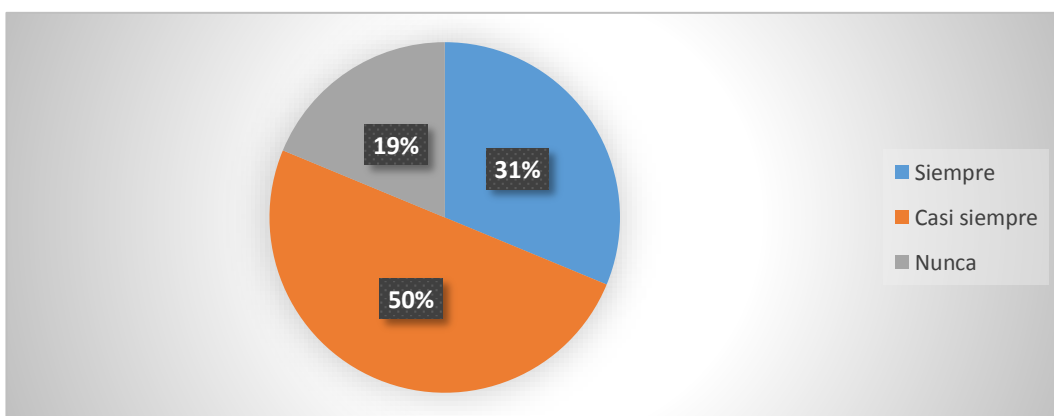
Tabla 8 Proceso adecuado en atención al cliente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	19%
Casi siempre	8	31%
Nunca	3	50%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

Gráfico 4 Proceso adecuado en atención al cliente



Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

**Análisis:** Uno de los aspectos que son relevantes en cuanto al servicio al cliente, es que la población que es atendida en la fundación son personas con necesidades especiales, por lo que los procesos adecuados deben estar orientados a procesos de inclusión y sobre todo los procedimientos son más sutiles, por ello es que de acuerdo a esta pregunta la mayoría de las personas voluntarias y los auxiliares opinan que si aplican procesos adecuados.



**4.- ¿Considera usted que la capacitación aportaría notablemente para mejorar en el servicio de atención a los pacientes?**

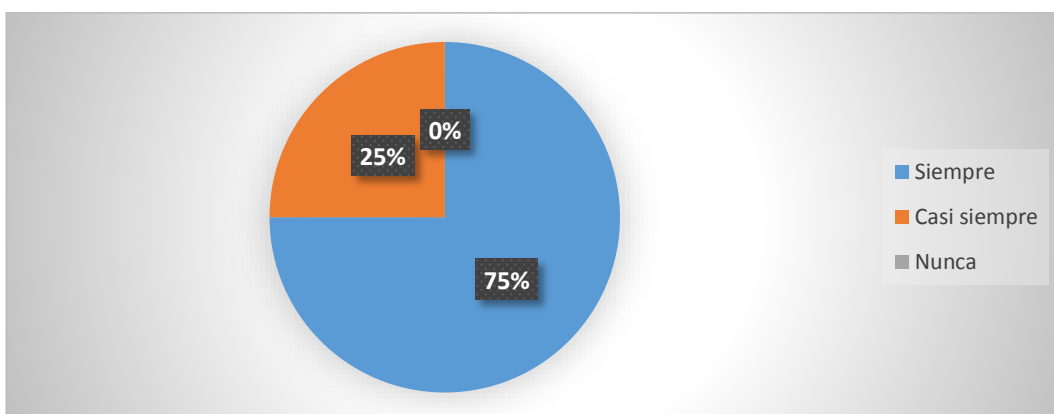
*Tabla 9 Capacitación vs Servicio de atención*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	12	75%
Casi siempre	4	25%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

**Elaborado por:** Garcés Guillermo

*Gráfico 5 Servicio al cliente vs Nivel de ventas*



**Fuente:** Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

**Elaborado por:** Garcés Guillermo

**Análisis:** La capacitación es uno de los factores que siempre va a beneficiar no solo al personal sino también a las entidades que sienten esa preocupación, por ello es que en relación a esta pregunta y orientada en la unidad de análisis se identificó que el personal auxiliar y voluntarios opinan la mayoría que si es relevante la capacitación.

## 5.- ¿Reciben de forma regular capacitación adecuada para desempeñar de mejor manera sus funciones?

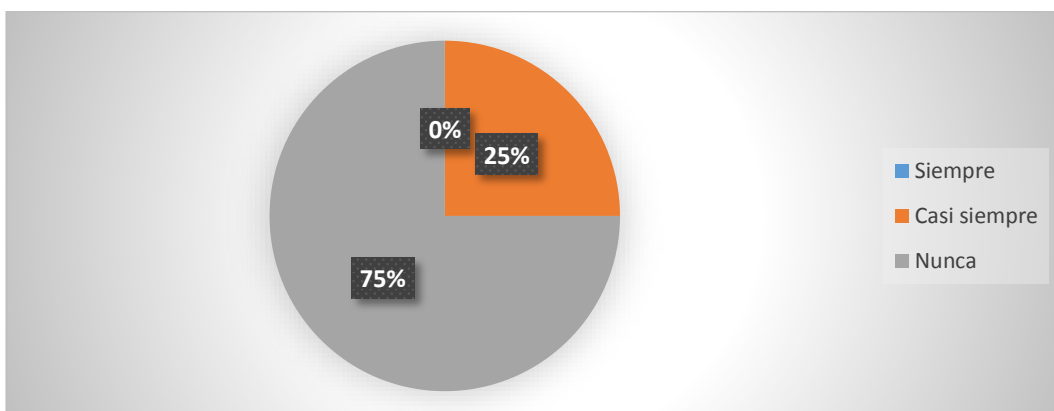
Tabla 10 Capacitación adecuada

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	25%
Nunca	12	75%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

Gráfico 6 Capacitación adecuada



Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

**Análisis:** De acuerdo a la pregunta anterior, en esta se pudo evidenciar que aunque están consiente de la importancia de la incidencia de la capacitación de acuerdo a las necesidades, no reciben por parte de la alta gerencia las capacitaciones adecuadas, por ello es que más de las tres cuartas partes opinan la falta de este tipo de formación.

## 6.- ¿Existe un manual de funciones y reglas en los procesos operativos de atención a los pacientes con discapacidad?

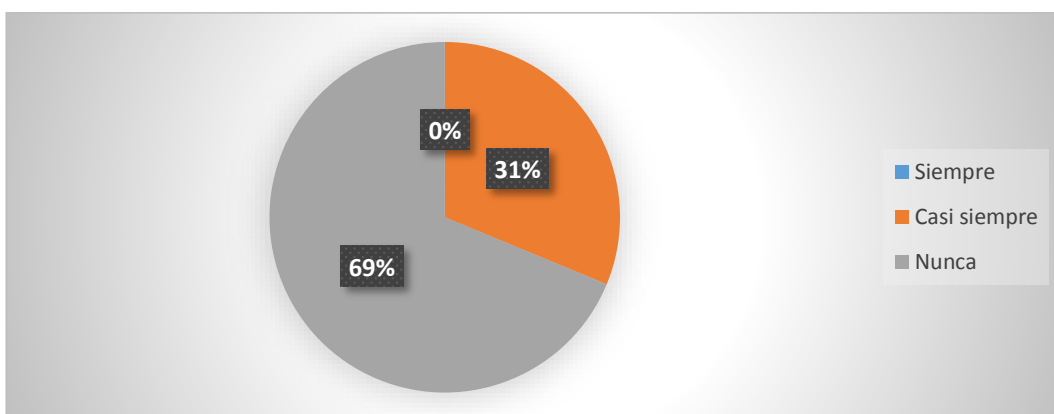
Tabla 11 Manual de funciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	31%
Nunca	11	69%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

Gráfico 7 Manual de funciones



Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

**Análisis:** Un manual de funciones es muy importante en toda organización, sea la naturaleza que fuera, es por ello que se precisa que se aplique de manera que permita las directrices necesarias, dado a esta pregunta se pudo identificar que más de la mitad infiere en que no hay un manual específico de funciones lo que propicia que no haya una dirección en las actividades y en las tareas.

## 7.- ¿El entorno y ambiente laboral es agradable dentro de la fundación al momento de brindar un buen servicio?

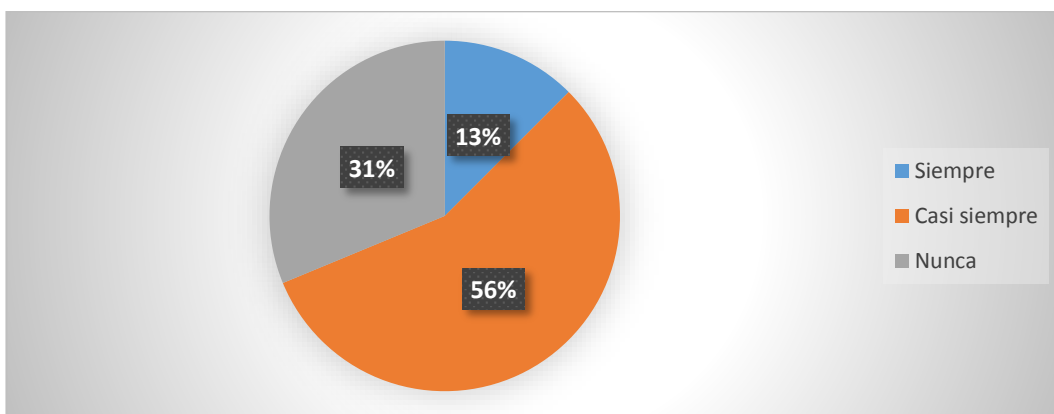
Tabla 12 Ambiente laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	13%
Casi siempre	9	56%
Nunca	5	31%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

Gráfico 8 Ambiente laboral



Fuente: Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

Elaborado por: Garcés Guillermo

**Análisis:** El ambiente laboral es uno de los factores que siempre va a incidir a que el personal de un buen servicio de calidad, es por ello que es necesario en esta pregunta el haber identificado que más de la mitad respalda que su ambiente si es agradable, aunque no reciben incentivos, igual se sienten cómodos porque son comprendidos en los procesos.

**8.- ¿Disponen de un diseño de los procesos de atención, seguimiento y evaluación de las formas de atender a los pacientes con discapacidad?**

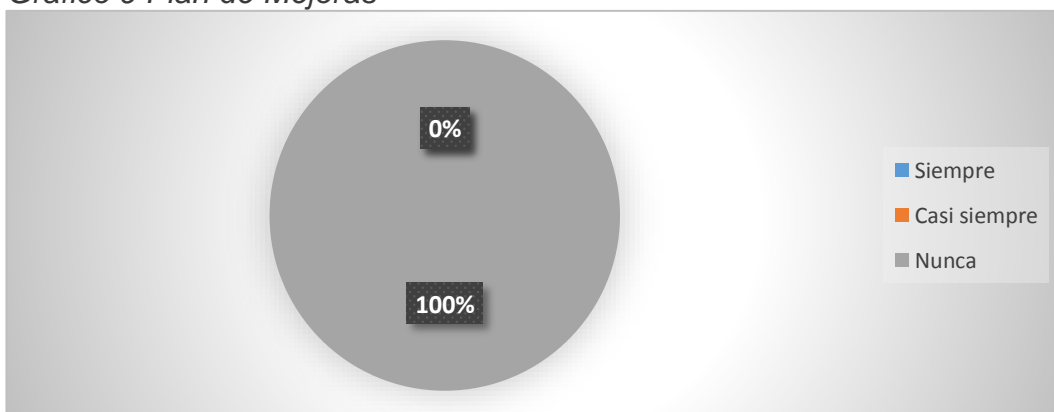
*Tabla 13 Plan de mejoras*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Nunca	16	100%
<b>TOTAL</b>	16	100%

**Fuente:** Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

**Elaborado por:** Garcés Guillermo

*Gráfico 9 Plan de Mejoras*



**Fuente:** Colaboradores de la Fundación FUNDISF.

**Elaborado por:** Garcés Guillermo

**Análisis:** En cuanto al plan de mejoras, se puede determinar la importancia y la urgencia en cuanto a desarrollar actividades que fortalezcan los procesos adecuados en un ambiente laboral armónico y por ende esto se verá reflejado en los niveles de ingresos por los servicios que ofrece la fundación.

### **Entrevista realizada al Director de la fundación FUNDISF.**

**Objetivo:** Identificar y analizar las opiniones vertidas sobre la calidad servicio que brinda el personal de empleados y voluntarios de la fundación FUNDISF.

El instrumento que se aplicó tiene la estructura de ocho preguntas, con las características de ser preguntas abiertas para poder indagar aspectos que mediante la observación no son visibles, y que mediante los indicadores de búsqueda se logró evidenciar lo que en un momento solo eran subjetivas, pero que mediante este instrumento han dado realidad.

Los aspectos a indagar fueron precisamente sobre los causales, en este caso, se buscó los factores que incidieron en la poca atención y aunque le ambiente laboral es agradable uno de los aspectos que no favorece es que en cuanto a remuneración aún falta alinearse a los procesos que demanda la ley.

### **Análisis e interpretación de la aplicación de la entrevista.**

De acuerdo a los resultados se pudo identificar los siguientes aspectos:

- No hay procesos adecuados de las funciones específicas.
- Ausencia de motivación en cuanto a incentivos.
- Bajo nivel de ingresos en cuanto al servicio que ofrecen,
- Falta de control en los procesos de servicios, dado a que los resultados se reflejan en la situación económica.

## **Plan de Capacitación al personal sobre la atención al cliente de FUNDISF**

### **Generalidades**

Implementar un plan de capacitación va a permitir establecer criterios de beneficios equitativos, dado a que no solo va a ser beneficiada la clínica, sino también los trabajadores en cuanto a atender bien a los pacientes así como también las personas que como se conocen pertenecen a un grupo vulnerables y que son necesarias para sus procesos de tratamiento y recuperación.

### **Componentes del Plan de Capacitación de servicio al cliente**

Los componentes que intervienen en el plan de motivación laboral:

1. Problema identificado.
2. Objetivos.
3. Metas.
4. Acciones concretas.
5. Recursos.
6. Responsables.
7. Seguimiento.
8. Evaluación.
9. Resultados.

### **Objetivo del Plan de Capacitación**

Preparar al personal de servicio mediante actividades y tareas que permitan fortalecer la atención a los pacientes de la Fundación del Discapacitado Físico.

## Plan de Capacitación al servicio al cliente

Tabla 14

### Planificación

**Objetivo General:** Preparar la personal de servicio mediante actividades y tareas que permitan fortalecer la atención a los pacientes de la Fundación del Discapacitado Físico

PROBLEMA	OBJETIVO	META	ACCIONES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Ausencia de tácticas para el trabajo en equipo	Trabajar en equipo con liderazgo	Trabajo en equipo. Liderazgo.	Estrategias para el trabajo en equipo.	Humanos. Tecnológicos. Insumos y herramientas.	Presidente de la fundación Ponente del taller Asistentes	Sábado 20 abril - 2019 15H00 – 17H00
Escasa capacitación en cuanto a la atención y tratamiento a las personas discapacitadas	Capacitar en el área de atención y tratamiento a discapacitados	Tratamiento eficaz y eficiente en las personas con capacidades especiales en atención con calidad y calidez	Técnicas para atender a las personas con discapacidad y de actividades que fomenten las relaciones humanas.	Humanos. Tecnológicos. Insumos y herramientas.	Presidente de la fundación Ponente del taller Asistentes	Sábado 27 abril - 2019 15H00 – 17H00
Poco ambiente laboral armónico	Mejorar el ambiente laboral	Desarrollarse en un ambiente laboral en un 100%	Estrategias para crear un ambiente armónico en lo laboral	Humanos. Tecnológicos. Insumos y herramientas.	Presidente de la fundación Ponente del taller Asistentes	Sábado 04 mayo -2019 15H00 – 17H00

**Elaborado por:** Garcés, G. (2019)



**Tema:** El trabajo en equipo

**Día:** sábado    **Hora:** 15:00 – 17:00

**Fecha:** 20 de Abril 2019

**Objetivos específicos:**

- Conocer las habilidades y actitudes necesarias para liderar equipos de trabajo.
- Identificar los diferentes estilos de liderazgo a aplicar.
- Mostrar la comunicación dentro del equipo como instrumento de motivación y transformación de las relaciones.
- Mostrar la relación entre la gestión del equipo y la comunicación.
- Conocer los principios básicos de actuación de cara a delegar y desarrollar la persona y la organización.

## LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO

### *Componentes del liderazgo*



**Propósito:**

Es una invitación para que los participantes reflexionen, descubran, reconozcan y fortalezcan la forma cómo se desenvuelven trabajando en equipo en su vida laboral, en el ámbito profesional, para el fortalecimiento de sus actividades en la organización.

**Tema:** Atención y tratamiento eficaz

**Día:** sábado    **Hora:** 15:00 – 17:00

**Fecha:** 27 de abril del 2019

**Objetivos específicos:**

- Desarrollar conductas preventivas y paliativas ante problemas de atención y de tratamientos concretos.
- Fomentar una cultura de prevención de la discapacidad y de respeto, equidad, integración y desarrollo de las personas con discapacidad, mediante una mayor infraestructura de servicios de atención, rehabilitación, tratamiento, información y atención médica especializada para las personas con discapacidad.
- Desarrollo de habilidades y conocimientos para una buena interacción con el entorno físico y humano con métodos de tratamiento para los discapacitados

The infographic features a vertical red bar on the left with the word 'CALIDAD' written vertically in white capital letters. To the right, there are two main sections. The top section is titled 'DIMENSION FISICA' in a yellow box, with the text 'Conjunto de características, de un producto proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente'. The bottom section is titled 'DIMENSION HUMANA' in a yellow box, with the text 'Trabajar de manera proactiva e innovadora, considerando las necesidades integrales del paciente y no solo las medicas'. There are two small images at the bottom right: one showing a hand holding a small object, and another showing a hand holding a larger object. The background is a light blue and green gradient.

**Propósito:**

Se aplicara un conjunto de características, de proceso o servicio que le confiere a la aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente trabajar de manera proactiva e innovadora, considerando las necesidades integrales del paciente y no solo las medicas dimensión humana dimensión física con calidez.

**Tema:** Mi desarrollo en el ambiente laboral

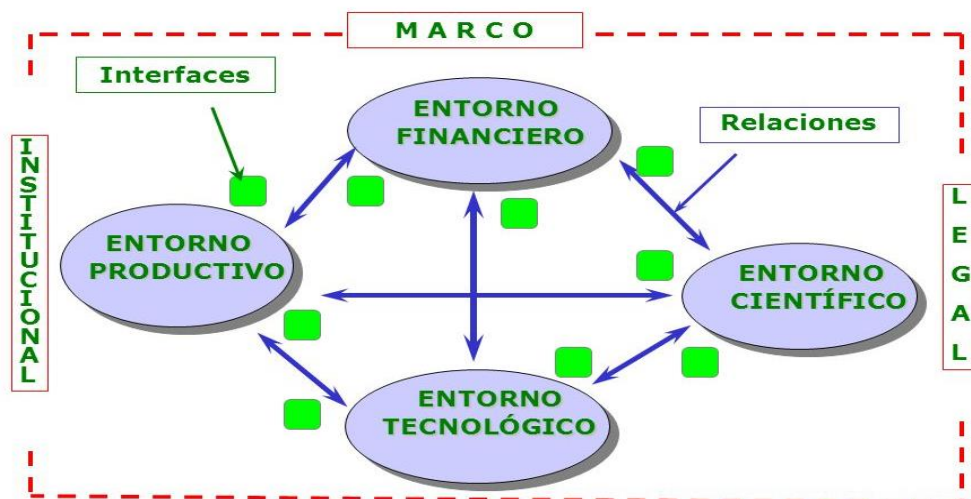
**Día:** sábado    **Hora:** 15:00 – 17:00

**Fecha:** 4 de Mayo del 2019

**Objetivos específicos:**

- Determinar y conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores que pueden llegar a alentar la productividad y la obtención de resultados.
- Identificar un área de oportunidad que la empresa podría convertir en una fortaleza.
- Identificación de los posibles conflictos que pueden traer resultados inadecuados en el desarrollo de las actividades laborales.

### MODELO DE SISTEMA DE INNOVACIÓN



**Propósito:**

La manifestación de los resultados en los empleados y voluntarios de la organización se manifestará cuando entiendan que las personas productivas tienen algo especial que las diferencia de las poco productivas. Cuando comprendan que la diferencia, no solo está en que las personas productivas obtienen mejores resultados en su trabajo como profesional. Su vida transcurre además, de forma más relajada, disfrutan más de lo que le rodea ya que tienen una mejor calidad de vida pudiendo hacer uso de los recursos tecnológicos o científicos que la fundación posea.

**Tabla 15 Programa  
Cronograma de Capacitación**

TIEMPO	2019				
	ABRIL			MAYO	
ACTIVIDADES	1	2	2	4	1
	3	0	7		1
INAUGURACIÓN E INDUCCIÓN	▲				
CAPACITACIÓN “EL TRABAJO EN EQUIPO”		▲			
CAPACITACIÓN “ATENCIÓN Y TRATAMIENTO EFICAZ”			▲		
CAPACITACIÓN “MI TRABAJO Y EL ENTORNO”				▲	
DINÁMICAS DE REFUERZO Y CLAUSURA					▲

Autor: Garcés, G. (2019)

### Recursos

Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. También, se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

### Humanos

Capacitador, Directivos, Empleados, Voluntarios.

### Técnicos

Libros, Manual, Test, Material de apoyo, Certificados.

### Tecnológicos

Computador, Proyector, Internet

### Materiales

Hojas papel bond 75 grs.

Laptop, Impresora, Lápiz, borrador, regla, resaltador, pen drive, esferos negro, azul rojo cartulinas iris, gafetes.

## Económicos

Tabla 16

## Finanzas

Ingresos		Egresos	
Aporte Fundación	\$ 300,00	Movilización	\$ 90,00
		Gastos Impresión	\$ 35,00
		Plastificación	\$ 15,00
		Refrigerio	\$ 160,00
<b>Total</b>	<b>\$ 300,00</b>	<b>Total</b>	<b>\$ 300,00</b>

Autor: Garcés, G. (2019)

Analizando el presente cuadro de las actividades económicas se establece que todos los gastos realizados en la presente, fueron cubiertos directamente por la fundación quienes con anterioridad se comprometieron a sustentar todo lo realizado.

Además no hubo la necesidad de recurrir otros recursos como préstamos de cualquier índole ya que el presupuesto no era tan alto y lo que permitió realizarlo sin novedad alguna.

## Conclusiones

- La atención al cliente no es muy buena, es decir no hay una atención adecuada para las personas con discapacidad, dado a que ellos requieren de otros tipos de cuidados en su tratamiento.
- No hay procesos adecuados en cuanto a la atención al cliente, así mismo las funciones específicas y las reglas que deben establecerse para la atención al cliente.
- Existe complejidad en cuanto al trato con los pacientes porque los tratamientos de ellos requieren de una atención personalizada y muchas de las enfermeras y del voluntariado no están preparados.
- Hace falta capacitación específicas de acuerdo a las necesidades, por la diversidad de los casos de tratamientos se debe considerar las formaciones de manera constante.
- El ambiente laboral es a presión, aunque no demuestran inconformidad, si infieren en que se debe mejorar el ambiente en cuanto a la forma de brindar una mejor atención a las personas con discapacidad.
- No existe un plan de capacitación en cuanto a la atención al cliente y la forma de como brindar un servicio con eficacia y excelencia.

## Recomendaciones

- Mejorar la atención al cliente aplicando las estrategias adecuadas.
- Considerar los incentivos y reconocimientos en base al esfuerzo que cada trabajador demuestra, esa es una forma de impulsar a mejorar su rendimiento laboral.
- Diseñar un manual de funciones específicas para que las enfermeras y el personal de voluntarios tengan una dirección en la aplicación de las actividades.
- Establecer fundamentos teóricos que fortalezcan la calidad de la atención a los pacientes discapacitados.
- Analizar los métodos y las técnicas aplicadas a la calidad de atención al cliente.
- Diseñar una capacitación a voluntarios y empleados de la Fundación del Discapacitado Físico.

## **Bibliografía**

- Arias, F. (2006). *El proyecto de la investigación*. Caracas : Episteme C.A.
- Baptista, L. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso Metodológico en la Investigación*. Maracaibo: Imprenta Internacional CA.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Catañón, A. (2013). *Satisfacción de resultados empleando la capacitación como método de desarrollo en las organizaciones*. Guayaquil, Ecuador.: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Florida: Continental SA.
- Egg, A. (1995). *Técnicas de la Investigación*. Buenos Aires: Lumen.
- Esquinca, K. (2019). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/atencion-al-cliente/>
- Fernández, C. (2014). *metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Figuroa, A. (2015). *La Vinculación de recursos metodológicos para la generación de resultados favorables en las compañías*. Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Figuroa, R. (2015). *La Vinculación de recursos metodológicos para la generación de resultados favorables en las compañías*. Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Físico, F. d. (2018). *Historias Clínicas* . La Libertad, Ecuador: FUNDISF.
- G, D. (1986). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.



- Gómez, A. F. (2014). *La Capacitación como estrategia*. Riobamba: Universidad Técnica de Riobamba.
- Gore, E. (2016). *Motivación y capacitación para beneficios de las empresas de servicio de la Provincia de Santa Elena*. Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Iglesias, M. (2011). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Lovato, S. G. (2018). *Revista espacios*. Obtenido de Revista espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/18392421.html>
- Minsky, H. (1955). *Inestabilidad Financiera*. Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Münch, I. (1996). *Métodos y Técnicas de la Investigación*. México: Trillas.
- Rodríguez, C. (2016). *La implementación de metodologías estratégicas para la organización de recursos económicos en las empresas y organizaciones*. ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la Investigación*. Buenos Aires: Panapo.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- Universo, E. (2019). *Noticias El Universo*. Obtenido de Noticias El Universo: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/acion-cliente-falencias-ecuador>
- William, J. (1985). *Principios de la Psicología*. Florida: Dorver.

# Anexos

## ANEXO 1: CARTA DE APROBACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN EN LA FUNDACIÓN DEL DISCAPACITADO FÍSICO



FUNDACIÓN DEL DISCAPACITADO FÍSICO  
“FUNDISF”



ACUERDO MINISTERIAL No. 7008

La Libertad: Barrio Mariscal Sucre, Av. 4ta y Josué Robles Boderó

TF 2934280 – 0958967283 e-mail:fundisf@hotmail.com

---

Guayaquil, 30 de Marzo del 2019

### Carta de Aceptación

Ing. Karla Gutiérrez Quiroz

**Directora de la Unidad Académica de Educación Comercial,  
Administración y Ciencias**

Por este escrito me permito informarle que el **Sr. Garcés Reinoso Guillermo Enrique**, alumno del Instituto Superior Bolivariano de Tecnología, de la carrera Tecnología en Administración de Empresas, fue aceptado para realizar en la **Fundación del Discapacitado Físico de la Provincia de Santa Elena**, su Residencia Profesional, con el proyecto: **“PROPUESTA DE CAPACITACIÓN A EMPLEADOS EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA”**, bajo la supervisión y asesoría de Dr. Illescas Prieto Simón Alberto, ocupa el cargo Tutor.

**ATENTAMENTE**

---

Tec, Sup. Juan Marcos Rivera Anchundia

**Gerente**

**ANEXO 2: EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN EN LA FUNDACIÓN DEL DISCAPACITADO FÍSICO.**



**ENTREVISTA CON EL DIRECTOR DR. JUAN MARCOS RIVERA A.**



ENTREVISTA CON LA ADMINISTRADORA SRTA. SILVIA GARCÉS.



ENCUESTA REALIZADA A LA SRTA. FERNANDA MEREJILDO ZAMBRANO.



## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN APLICADAS EN LA FUNDACIÓN DEL DISCAPACITADO FÍSICO



### INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA

#### ENTREVISTA AL DIRECTOR Y ADMINISTRADOR DE FUNDISF

#### DATOS INFORMACIÓN

**Entrevistado:** Dr. Juan Marcos Rivera A.

**Entrevistador:** Sr. Guillermo Garcés

**Fecha:** 02 de Junio del 2019

**Hora Inicia:** 16:30

**Hora finaliza:** 17:15

**Objetivo del instrumento:** Reunir la información más importante y relevante sobre la importancia de la capacitación a los empleados, voluntarios y en la atención al cliente

#### Interrogantes:

1. ¿Usted cree que el personal que trabaja en la atención directa con los pacientes estarán desempeñando una labor adecuada para el cumplimiento de las metas y objetivos?

---

---

2. ¿Considera usted que una capacitación al personal de la organización como instrumento de fortalecimiento a los objetivos le vendría muy bien?

---

---

3. ¿En la actualidad existe un buen nivel de desempeño en atención a los pacientes de parte del personal de la fundación en forma general?

---

---

4. ¿Usted instaure como director de la organización procesos de seguimiento y evaluación específicamente al personal que brinda atención directa?

---

---

5. ¿Existe un control de las funciones que realizan los empleados y voluntarios de la fundación?

---

---

6. ¿Obtienen capacitaciones frecuentes el personal de todas las áreas de trabajo, en cuanto a la atención al cliente y el servicio de calidad que brindan?

---

---

7. ¿Se trabaja en el fortalecimiento de los objetivos específicos de atención a los pacientes con discapacidad mediante estrategias adecuadas para una buena atención?

---

---

8. ¿Usted cree que la aplicación de un taller de capacitación como modelo de estrategia a todo el personal involucrado en la fundación ayudaría a fortalecer la atención al cliente?

---

---

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



## ENCUESTA A EMPLEADOS Y VOLUNTARIOS DE LA FUNDACIÓN “FUNDISF”

Estimado servidor, me complace dirigirme a usted para solicitar su ayuda respondiendo este formulario que servirá de mucho para el desarrollo del proceso de investigación de mi trabajo de titulación.

### Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta antes de contestarla
- Marque con una **X** en el cuadro que considera correcto
- Utilizar esferográfico azul

**Objetivo:** Reunir la información más importante y relevante sobre la importancia de la capacitación a los empleados, voluntarios y en la atención al cliente

**Agradecería de antemano que responda:**

### Questionario:

1.- ¿Cree usted que la fundación FUNDISF ofrece una excelente atención a sus pacientes?

Siempre       Casi siempre       Nunca

2.- ¿Los procesos de atención aportan al cumplimiento de las metas establecidas en la organización?

Siempre       Casi siempre       Nunca

3.- ¿Existe un proceso adecuado específico en la atención a los pacientes con discapacidad?

Siempre       Casi siempre       Nunca



4.- ¿Recibe usted incentivos y reconocimientos en su desempeño laboral?

Siempre       Casi siempre       Nunca

5.- ¿Considera usted que la capacitación aportaría notablemente para mejorar en el servicio de atención a los pacientes?

Siempre       Casi siempre       Nunca

6.- ¿Existe un manual de funciones y reglas en los procesos operativos de atención a los pacientes con discapacidad?

Siempre       Casi siempre       Nunca

7.- ¿El entorno y ambiente laboral es agradable dentro de la fundación al momento de brindar un buen servicio?

Siempre       Casi siempre       Nunca

8.- ¿Disponen de un diseño de los procesos de atención, seguimiento y evaluación de las formas de atender a los pacientes con discapacidad?

Siempre       Casi siempre       Nunca

Guillermo Garcés R.

C.C. 0915702096

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CREDENCIACIÓN

CECULA DE CIUDADANÍA No. 091570209-6

GARCÉS REINOSO GUILLERMO ENRIQUE

NUMERO DE IDENTIFICACION: 0148 00148 M

FECHA DE NACIMIENTO: 1973


FECHA DE EMISIÓN: 1984

BUAYAS SALINAS

CIUDADANÍA: BACHILLER

FECHA DE CADUCIDAD: 1778029

REN Gys



FIRMA DEL CEDULADO

EQUATORIANA \*\*\*\*\* E33331212E

CASADO ANA LUISA PARRA DE LA A

SECUNDARIA BACHILLER

PLAYO RODRIGUEZ GARCÉS

REINOSO NUÑEZ

FECHA DE NACIMIENTO: 14/09/2007

FECHA DE EMISIÓN: 1778029

REN Gys



CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019

0021 M JUNTA N.º 0021 - 130 CERTIFICADO N.º 0915702096 CEDULA N.º

GARCÉS REINOSO GUILLERMO ENRIQUE  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: SANTA ELENA  
CANTÓN: LA LIBERTAD  
CIRCUNSCRIPCIÓN:  
PARROQUIA: LA LIBERTAD  
ZONA: 1




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS  
2019

CIUDADANA/O:  
ESTE DOCUMENTO  
ACREDITA QUE  
USTED SUFRAGÓ  
EN EL PROCESO  
ELECTORAL 2019

Presidencia/E de la JRV

*Handwritten signature*

DOY FE: Que el documento que antecede en 002 hojas es igual al documento original que me fue exhibido

Art. 18 numeral 5 Ley Notarial

La Libertad, 15/09/2019

DR. GUIDO B. MORENO ORDÓNEZ  
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN LA LIBERTAD

*Handwritten signature*





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0915702096

**Nombres del ciudadano:** GARCES REINOSO GUILLERMO ENRIQUE

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
(CONCEPCION)

**Fecha de nacimiento:** 26 DE OCTUBRE DE 1973

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** SECUNDARIA

**Profesión:** BACHILLER

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** ANA LUISA PEÑA DE LA A

**Fecha de Matrimonio:** 14 DE MAYO DE 1994

**Nombres del padre:** FLAVIO RODRIGUEZ GARCES NARANJO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** BLANCA CECILIA REINOSO NUÑEZ

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 14 DE SEPTIEMBRE DE 2007

**Condición de donante:** SI DONANTE



Información certificada a la fecha: 15 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 2 - SANTA ELENA  
- LA LIBERTAD

N° de certificado: 191-251-31527



191-251-31527

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Garcés Reinoso Guillermo Enrique** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de capacitación a empleados en la atención a personas con discapacidad física de la fundación discapacitado físico FUNDISF, del cantón La Libertad** de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 114 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Garcés Reinoso Guillermo Enrique  
Nombres y Apellidos del Autor  
N° De cédula: 0915702096



Firma



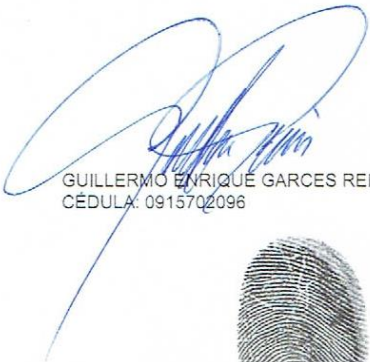
Factura: 002-010-000030896



20192403002D01396

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192403002D01396**

Ante mí, NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) GUILLERMO ENRIQUE GARCES REINOSO portador(a) de CÉDULA 0915702096 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 15 DE AGOSTO DEL 2019, (11:32).



GUILLERMO ENRIQUE GARCES REINOSO  
CÉDULA: 0915702096



NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ  
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD



### CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA "FUNDISF" CON EL FIN DE LOGRAR INCREMENTAR LA ATENCIÓN A DISCAPACITADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA PARA EL PERÍODO 2019 – 2020** y problema de investigación: **¿CÓMO AFECTA LA CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS VULNERABLES EN SUS ESTADOS FÍSICOS, Y DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA "FUNDISF"?**, presentado por **Guillermo Enrique Garcés Reinoso** como requisito previo para optar por el título de:

#### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:   
Garcés Reinoso Guillermo Enrique

Tutor:   
Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Roldán Luis Alberto Roldán

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma

CEGESCIT

