



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

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

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Plan de capacitación al personal en el servicio de atención  
al usuario de la unidad de control de tránsito del  
Cantón Daule.**

**Autor: Freire Herrera Erick Rubén**

**Tutor: PhD. Ramón Guzmán Hernández**

Guayaquil, Ecuador

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a DIOS que por la gracia y su amor estoy aquí, todo lo que soy se lo debo a Él; a mis padres por su apoyo incondicional, todos los que de una u otra manera me han ayudado para ser un hombre de bien.

**Erick Rubén Freire Herrera**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primera instancia a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a cumplir mi objetivo en el que me encuentro.

Gracias por transmitirme sus conocimientos y dedicación con ellos he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi proyecto.

**Erick Rubén Freire Herrera**



## 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 capacitación al personal en el servicio de atención al usuario de la unidad de control de tránsito del cantón Daule.** Y problema de investigación: **¿Cómo incide la ausencia de personal capacitado en la oficina de cobro de multas de atención al usuario que brinda la Unidad de Control de Tránsito del cantón Daule, provincia del Guayas en el periodo 2019?** presentado por **Erick Rubén Freire Herrera** 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:

Tutor:

**Freire Herrera Erick Rubén**

**Dr. Ricardo Guzmán Hernández**

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

Yo, **ERICK RUBEN FREIRE HERRERA** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de capacitación al personal en el servicio de atención al usuario de la unidad de control de tránsito del cantón Daule**, de la modalidad de semipresencial 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/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. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

---

Erick Rubén Freire Herrera

---

Firma

No. de cedula: 0929705598

## **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

---

Firma

CEGESCYT



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema:**

**Plan de capacitación al personal en el servicio de atención  
al usuario de la unidad de control de tránsito del  
Cantón Daule.**

**Autor: Freire Herrera Erick Rubén**

**Tutor: Dr. Ricardo Guzmán Hernández**

**RESUMEN**

El presente proyecto investigativo busca mejorar las competencias de atención al usuario en la unidad de control de Tránsito y como aumentar la satisfacción del usuario con la entrega de un servicio de calidad al momento de requerir un servicio al personal de la CTE.

La investigación de campo se basó en utilizar el muestro no probabilístico intencional aplicando las técnicas cuantitativas y cualitativa para conocer la problemática de servicio que tiene la unidad de control de tránsito y efectuar las mejorar con el área de servicio aplicando el campo de acción personal, tecnología y procesos internos para aumentar la satisfacción del usuario.

**Palabras Claves:** Clientes      Usuario      Satisfacción



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título  
de:  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**

**Tema:  
Plan de capacitación al personal en el servicio de atención  
al usuario de la unidad de control de tránsito del  
Cantón Daule.**

**Autor: Freire Herrera Erick Rubén**

**Tutor: Dr. Ricardo Guzmán Hernández**

**ABSTRACT**

This research project seeks to improve the skills of customer service in the Transit control unit and how to increase user satisfaction with the delivery of a quality service when requiring a service to CTE staff.

The field research was based on using the intentional non-probabilistic sampling applying the quantitative and qualitative techniques to know the service problem that the traffic control unit has and make the improvements with the service area applying the personal action field, technology and internal processes to increase user satisfaction

**Keywords:** Customers                      User                      Satisfaction

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
Planteamiento del problema: .....	1
Ubicación del problema en un contexto:.....	3
Situación el conflicto: .....	3
Formulación del problema: .....	5
Delimitación del problema: .....	5
Variable de la investigación: .....	5
Variable independiente: .....	5
Variable dependiente:.....	5

Objetivos de la investigación: .....	5
Justificación de la investigación:.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales .....	14
Marco Fundamentación legal .....	17
Definiciones conceptuales .....	21
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>22</b>
Diseño de la investigación .....	24
Tipo de investigación .....	25
Población y Muestra .....	25
Tipos de muestreo: .....	26
Métodos y Técnicas.....	27
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>32</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>ANALISIS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD.....</b>	<b>38</b>
<b>PLAN DE MEJORA.....</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>

<b>Bibliografía .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>49</b>
Anexo 1 .....	50
Anexo 2 .....	51
Anexo 3 .....	52

**ÍNDICE DE TABLA:**

TABLA 3. 1 POBLACIÓN.....	27
TABLA 3. 2: PROCEDIMIENTOS.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS:

FIGURA 1. 1:ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	4
FIGURA 3. 1:ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL .....	23
FIGURA 4. 1: SERVICIO .....	32
FIGURA 4. 2: ATENCIÓN .....	33
FIGURA 4. 3: INFORMACIÓN .....	33
FIGURA 4. 4: PERSONAL .....	34
FIGURA 4. 5: USUARIOS.....	35
FIGURA 4. 6: ATIENDE CON PROFESIONALISMO.....	35
FIGURA 4. 7: CALIDAD DE SERVICIO. ....	36
FIGURA 4. 8: AGILIDAD DE RESPUESTA. ....	36
FIGURA 4. 9: TRATO Y AMABILIDAD DEL PERSONAL DE DICHA OFICINA .....	36
FIGURA 4. 10: EFICACIA Y RAPIDEZ EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....	37
FIGURA 4. 11:¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDA USTED CON LA ATENCIÓN PRESTADA?.....	37

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del problema:

Es indispensable que el sector público sea más dirigido hacia el cliente, y trabaje con más eficiencia y calidad en los servicios que ofrece a la población. El cliente ha dejado de ser quien debe adquirir nuestro producto o servicio, para convertirse en una persona que tiene libertad, en una persona activa que exige su derecho de recibir los mejores servicios. De acuerdo al estudio “**Barómetro Global de Servicio al cliente**”, elaborado por American Express, nueve de cada diez consumidores mexicanos (93%) recuerda una experiencia positiva de servicio al cliente, y de ellos, 57% indican que el representante fue agradable, mientras que 50% considera que era una persona capacitada y conocedora del producto. (El Universo, 2019)

La capacitación del personal es de gran importancia dentro de las organizaciones ya que este es el factor principal en el desempeño de los trabajadores, dentro de las empresas hay una poca contribución y respuesta positiva ante las necesidades de la empresa.

Capacitación significa entrenar a la persona de acuerdo con el área en la que se encuentre para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto nos llevara a crear personas autosuficientes. Cuando el empleado tiene una formación y capacitación adecuada, está mucha más motivado para devolverle algo a la empresa. Un empleado que no posee capacitación adecuada se siente desmotivado porque carece de los conocimientos necesarios para rendir en el trabajo. Esto resulta baja productividad y trabajos malos que daña finalmente a toda la organización.

Con programas de capacitación se logrará desarrollar o más bien explotar las habilidades y conocimientos de cada integrante de la organización, es necesario determinar estrategias específicas para realizar un trabajo determinado entonces es ahí en donde el desempeño del trabajador se relaciona con que la capacitación sea adecuada para cumplir con los objetivos de la empresa. (CHACÓN, 2017).

La unidad de control de tránsito presenta una problemática ligada a la mal atención que se le brinda al usuario, esto genera una inconformidad al usuario al momento de realizar sus trámites.

Para una empresa del sector público dedicada a la atención al usuario, es de mucha importancia que sus colaboradores presenten un buen trato con las personas que necesitan realizar sus trámites.

Según (Casal J, 2014) sostiene que:

El gran reto que tiene hoy en día todas las organizaciones, sean públicas o privadas, es conseguir que el cliente o ciudadano en el caso de las administraciones se sienta satisfecho y que sus necesidades estén cubiertas, máxime si vamos a una sociedad de servicios basada en una nueva dinámica social y económica donde diariamente se producen nuevos retos y cambios, desde la llegada de las nuevas tecnologías hasta el impacto de nuevas normativas, globalización , clientes y usuarios con más opciones donde elegir e incluso mejor informados y conocedores de sus derechos (pág.87).

El reto de hoy en día es de cubrir la demanda del cliente, el cliente requiere de muchos servicios y de la atención la cual se requiere de ser cubiertos, las empresas necesitan dar capacitación a sus empleados donde ellos son los encargados de cubrir esa demanda.

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

En el sector público existen situaciones que no siempre satisfacen al cliente, no se da en todos los sitios; pero, reconoce que la mayoría presenta falencias; esto, por dos razones: no tener una buena cultura de servir al cliente y la falta de una enseñanza desde establecimientos educativos sobre la importancia de un usuario satisfecho.

Sin embargo, 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.

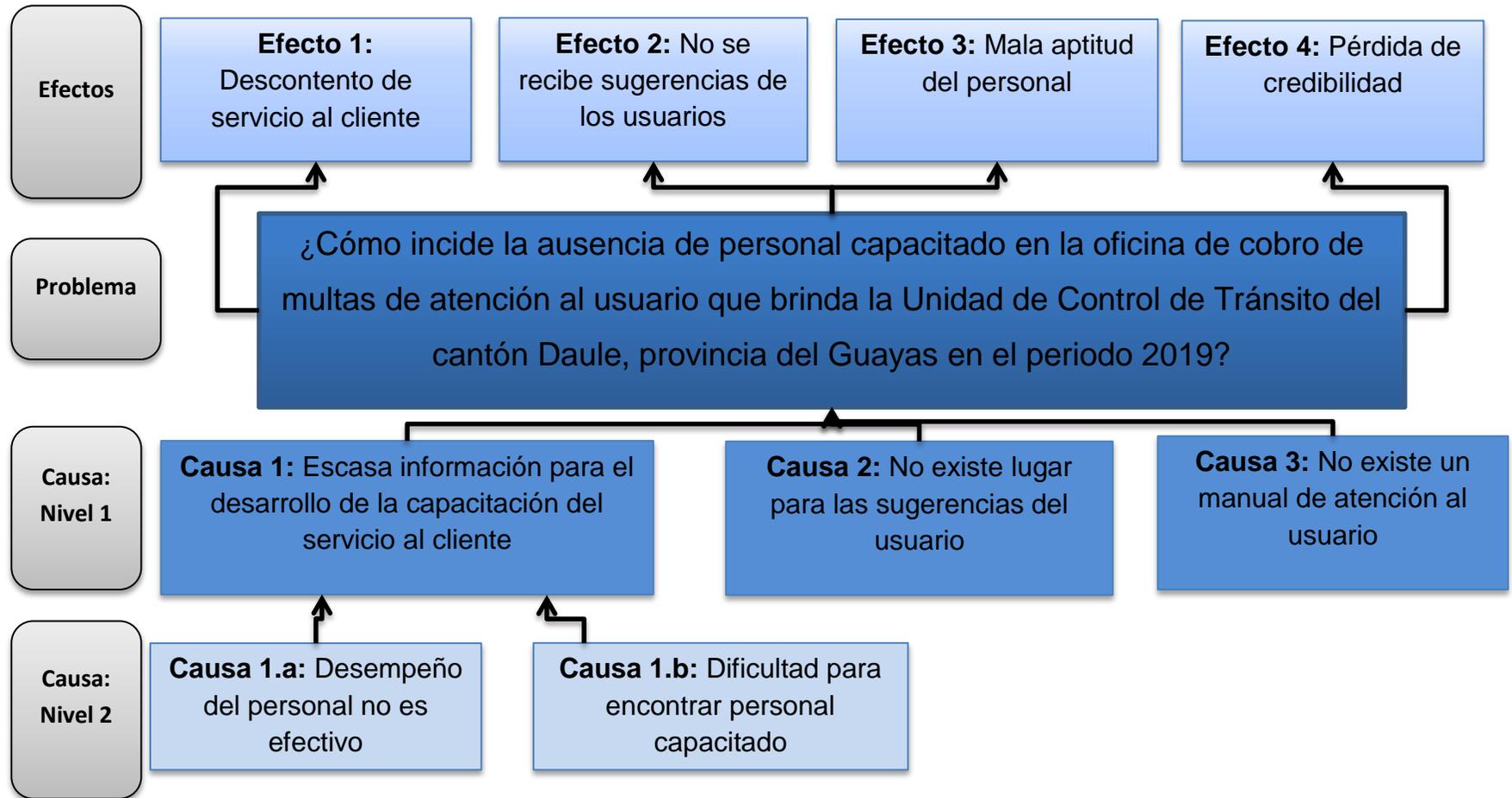
### **Situación el conflicto:**

El presente trabajo de investigación se desarrolla en torno a la problemática que se presenta en la atención al usuario en la ventanilla de cobros ubicada en la unidad de control de tránsito del cantón Daule. El Uct-Daule requiere un análisis para establecer las inconsistencias en el proceso de atención al usuario y como resultado se presentan las quejas por parte de las personas al momento de realizar sus trámites en la agencia de Tránsito.

### **Conflicto**

A continuación se presenta la técnica de árbol de problema como herramienta para lograr mayor interpretación de las causas y afectaciones:

Figura 1. 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Erick Freire (2019)  
Fuente: Autor

**Formulación del problema:**

¿Cómo incide la ausencia de personal capacitado en la oficina de cobro de multas de atención al usuario que brinda la Unidad de Control de Tránsito del cantón Daule, provincia del Guayas en el periodo 2019?

**Delimitación del problema:**

- **Campo:** Administración
- **Área:** Atención al usuario
- **Aspectos:** Personal capacitado, atención al usuario
- **Tema:** Plan de capacitación al personal en el servicio de atención al usuario de la unidad de control de tránsito del cantón Daule.

**Variable de la investigación:****Variable independiente:**

- Capacitación de personal

**Variable dependiente:**

- Atención al usuario

**Objetivos de la investigación:****Objetivo general:**

Desarrollar un plan de capacitación para el personal de atención al usuario de la unidad de control de tránsito del cantón Daule.

**Objetivo específicos:**

- Establecer los fundamentos teóricos que sustentan la capacitación al personal y su relación con atención al usuario.

- Diagnosticar la situación actual que existe con respecto a la capacitación del personal en el UCT-Daule y su relación con la atención al usuario.
- Elaborar un plan de capacitación sobre atención al usuario en la unidad de control de tránsito del Cantón Daule.

### **Justificación de la investigación:**

En el cantón Daule existe la oficina de cobros de la comisión de tránsito del Ecuador la cual ofrece atención al usuario al momento de realizar pagos de multas o el garaje de los vehículos que se encuentran retenidos en los patios del centro de retención vehicular, en los últimos años el personal atendido por el personal civil que está encargada de esta oficina, han generado un sin número de quejas por la mala atención por parte de las personas antes mencionadas, lo que genera una preocupación , desconfianza , mala atención, demoras en realizar los trámites, etc. son algunos de los problemas que se presentan en esta oficina.

Las empresas elaboran plan de capacitaciones a su personal con el fin de mejorar su atención al cliente, con el propósito de mejorar cada día más y que el usuario se sienta satisfecho y así dejar una buena imagen de la empresa. En el estudio de trabajo se permitirá analizar la calidad de servicio, medir el ambiente laboral en el cual se desarrollan a diario sus clientes. Una vez obtenidos los resultados podemos implementar estrategias para mejorar el nivel de satisfacción del cliente

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

El servicio de atención al cliente ha recorrido un largo camino en los últimos 1.500 siglos. La responsabilidad de cuidar a los clientes se ha mantenido como una constante pero el cómo se lleva eso a cabo ha cambiado de forma increíble. Cuando avanzamos a la edad del comercio moderno, nos damos cuenta de cómo el servicio de atención al cliente ha evolucionado siempre al calor de la tecnología. Esto tiene sus ventajas y sus inconvenientes. (Carreño C, 2017)

Con la revolución industrial, la capacitación se transformó en la incorporación de objetivos y métodos, es decir se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad, teniendo a su cargo una parte del proceso de fabricación a realizar. Lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades. Esto fue lo que provocó la revolución industrial junto con los problemas de los obreros y la explotación de estos.

A medida que los empresarios fueron adquiriendo mayor crecimiento y desarrollo para sus empresas, fueron entrenados a los trabajadores no solo en las actividades que realizaban sino en diversas actividades y así es como empiezan a participar más en los procesos que se llevan a cabo. La industrialización los llevo al cambio en los objetivos y métodos y esto a su vez propicio una gran demanda en la mano de obra capacitada para el manejo de maquinaria nueva.

Posteriormente a partir de la primera guerra mundial se tuvo que entrenar a las personas no solo en actividades que realizaban, sino en distintos tipos de actividades y sobre todo en las bélicas. En esta etapa la mujer desempeño un papel muy relevante en la industria, debido a que los hombres jóvenes y en edad productiva partieron a la guerra.

En consecuencia la capacitación se transformó en un nuevo giro para cambiar las acciones de trabajo en donde el ser humano juega un papel clave dentro de la actividad productiva dentro de la industria. (Hafemann H, 2019)

En 1925 Gardner describió cómo podrían ser utilizados los principios del taylorismo para capacitar operarios en donde se propuso analizar las tareas para simplificarlas y enseñar luego cada operación por separado y de a un paso por vez. En vez de asumir que los trabajadores fueran forzados a producir, proponía que se les facilitara el mayor conocimiento posible sobre su tarea y así minimizar dificultades y temores. (El Insignia, 2017)

Aparentemente, recién con la Segunda Guerra Mundial surgen los métodos sistemáticos de capacitación, a la filosofía de servicio al cliente busca orientar los esfuerzos de la organización a la satisfacción de las necesidades de consumidores y usuarios, mantenido una comunicación cercana y directa, así como una imagen de servicio calidad y postventa.

El servicio de atención al cliente no debe limitarse a un buen trato mientras se realiza una venta, sino que trasciende e involucra actividades y operaciones antes y después de la prestación del servicio o venta del bien. Un buen servicio al cliente implica esfuerzos de investigación de mercados y mercadotecnia para prever las tendencias del cliente y alinear las actividades al cumplimiento de esos requerimientos, mercadear los productos y servicios en total sintonía con las necesidades del consumidor y mantener un trato siempre cercano.

Por años, el popular adagio "El cliente siempre tiene la razón" ha dominado los mercados minoristas. Desde la década de los noventa, una nueva tendencia se ha venido consolidando, que coloca al cliente y sus necesidades como el centro de todas las decisiones de negocios. Se trata de la filosofía del servicio al cliente.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), por sus siglas en inglés) se formó en Ginebra, Suiza, en 1946 fijó estándares para el servicio al cliente. La primera reunión en Londres, ese mismo año atrajo a un total de 65 asistentes institucionales y corporativos de 25 países.

La década de los setenta incluyó a los aparatos electrónicos en la filosofía del servicio al cliente, especialmente el uso de escáner y sistemas de códigos de barras para estandarización de los procesos de producción, despacho y trazabilidad en mejora de la logística y los tiempos de respuesta a los clientes.

Agencias como el Instituto de Calidad de Servicio, han proporcionado capacitación en el servicio al cliente desde 1972, desarrollando seminarios, libros, videos y otras publicaciones orientadas a la capacitación y divulgación de las mejores prácticas en el ámbito. Un análisis acerca de la calidad de los servicios en donde se clarifica que la atención es primordial para las organizaciones teniendo como elementos y argumentos el intento de mantener la calidad en el servicio como un aspecto de calidad.

A finales de los ochenta, la proliferación del Internet permitió la sofisticación de los dispositivos de seguimiento y comunicación en línea, así como las encuestas en sitios web, las cuales, también ganaron popularidad. Durante la década de los noventa, las compañías se enfocaron más en retribuir a sus clientes, llevando a cabo promociones por su lealtad. Aerolíneas, hoteles, empresas financieras, de seguros, tiendas por departamentos y

otras cadenas de servicios, crearon sus sistemas de fidelización, en un afán por ganar mercado bajo la filosofía de atención al cliente, cercanía y calidad en servicio duradera en el tiempo.

En la primera década de este siglo el Internet cada vez más robusto y masificado, utilizando plataforma digital que buscan tener mayor informado al cliente o usuario en los medios digitales y teniendo información al instante dando un seguimiento y mejores oportunidades para que las compañías para optimizar su relación servicio al cliente.

Con los avances tecnológicos tanto clientes como empresas tienen amplias y variadas oportunidades de estar comunicados entre sí. En los actuales tiempos es obligatorio para las empresas disponer de canales directos de comunicación e intercambio para un servicio al cliente inmediato y asertivo; chat, correo electrónico, atención telefónica las 24 horas del día, sitios web, redes sociales, blogs, encuentras en línea y dispositivos de medición continua y en tiempo real de la satisfacción del cliente son tácticas que toda empresa debe implementar si desea competitividad y crecimiento.

Un cliente satisfecho es un cliente feliz, es aquel que volverá por nuestros productos y servicios una y otra vez, aquel que divulgará entre sus amigos y contactos una imagen positiva de tu empresa, “es publicidad gratis y de las más efectivas” de acuerdo con estudios efectuados por (Couso R, 2005) que: “los programas de fidelización basados en el servicio al cliente, reconocen que es más barato mantener un cliente que captarlo” (pág.29).

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible que toda organización debe prestar atención como el gustos, preferencias, conocer las expectativas, gustos y tendencias de nuestros clientes, es decir, saber lo que el cliente opina, piensa o quiere; es fundamental para lograr su satisfacción y con ello permanencia y

seguridad de nuestro negocio, es un pilar fundamental de la filosofía del servicio al cliente.

El gran reto que tiene hoy en día el marketing es conseguir que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas, pero debido tanto a la dinámica social y cultural que tiene la empresa actual como a la llegada de las nuevas tecnologías, está obligada a imprimir cambios en su filosofía y modo de hacer. Esto significa potenciar dentro de la compañía una “cultura cliente” para lo que precisa contar con un personal en actitud positiva, con un gran sentido de la responsabilidad y con formación suficiente para poder comunicar a los clientes todos los intangibles que lleva consigo la palabra servicio o producto.

Los empresarios saben que el costo de mantenimiento de un cliente es notablemente inferior al coste de conseguir uno nuevo y a su vez sensiblemente menor al de recuperación de un cliente perdido. Entonces, ¿por qué no potenciar ya una cultura de atención al cliente que nos permita fidelizarlos? Utilicemos el marketing relacional.

En el pasado las empresas estaban orientadas a fabricar productos e hicieron de ello su razón de ser, con la llegada de la competencia el marketing tuvo que saber dar los elementos diferenciadores para poder seguir vendiendo, hoy los directivos han detectado que el fin último de las empresas son los clientes y por lo tanto deben orientarse hacia ellos (focus Customer). La competencia ha hecho que los clientes sean mucho más exigentes, y que la venta sea más compleja. La diferenciación fundamental de las empresas competitivas es fidelizar y prestar buena atención a los clientes.

El objetivo fundamental de cualquier compañía es conseguir la satisfacción total del cliente. Hoy por hoy cubrir las necesidades no “satisface

plenamente”. Es necesario buscar los valores añadidos. Un cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas de producto se ven superadas por el mismo producto.

La búsqueda de nuevas expectativas en los productos se canaliza por dos vías: una externa y otra interna. La vía externa está formada por los propios clientes con sus demandas directas e indirectas, sus comportamientos y sus nuevas costumbres. La vía interna se encuentra en la propia empresa. Con una información y formación interna bien estructurada, una empresa puede llegar a encontrar nuevos valores en sus productos, que la conviertan en líder de mercado.

Por tanto, podemos decir que la atención al cliente a través de un departamento propio es una potente y útil herramienta estratégica del marketing ya que actúa como dispositivo de control, recopilador y a su vez difusor de información tanto a la empresa como al cliente, contribuye a realizar las previsiones de venta e interviene en el control y seguimiento de la red de ventas. En la actualidad internet y las redes sociales han facilitado aún más esta área estratégica de la empresa, principalmente, a través de la figura del community manager.

La atención al cliente con el objetivo de brindarle un excelente servicio y cautivar ha sido objetivo de cambios continuos, la frase célebre «El cliente siempre tiene la razón» ha dominado el escenario en la atención al cliente, no obstante, a partir de la década de los 90 la atención adquiere un papel activo para las empresas, que buscan coloca al cliente y sus necesidades como el centro de todas las decisiones de negocios.

Los inicios

Podemos encontrar el inicio de la atención al cliente en la Organización Internacional de Normalización, o por sus siglas ISO, creando los primeros estándares sobre la atención al cliente y la calidad en el servicio. Por tanto, podemos ubicar en el año 1.946 la creación de la atención al cliente.

Década de 1980

Agencias como el Instituto de Calidad de Servicio iniciar la capacitación de empleados y empresas con la creación de seminarios y cursos, logrando mejorar la estandarización en los proceso de atención al cliente.

Se debe resaltar que a partir de la década de los 80 se inicia el uso de las nuevas tecnologías, por ejemplo la creación de encuestas en línea.

Década de 1990 en adelante

Se produce un boom de las nuevas tecnologías que impactan positivamente en la atención al cliente, Se inician estrategias de marketing como la bonificación y regalos a los clientes con el objetivo de lograr su fidelidad. Es de resaltar que Internet se convierte rápidamente en una herramienta para la capacitación, logrando:

Mejorar la homogeneidad y estandarización de procesos de capacitación al cliente.

Interiorizar la importancia de la atención al cliente para las empresas.

Creación de nuevos canales de comunicación entre cliente y empresa.

Formación continua y en tiempo real de la atención al cliente para los empleados.

En la actualidad la atención al cliente es un requisito OBLIGATORIO dentro de cualquier compañía y empleado. De este modo, todos los empleados deben prepararse para ofrecer a sus clientes un trato preferencial, personal y dinámico.

Como se puede observar, una parte fundamental de la atención al cliente se centra en los canales de comunicación, que deben satisfacer las necesidades del cliente en todas las fases de la venta y posventa.

### **UN CLIENTE SATISFECHO = CLIENTE FIDELIZADO**

La ecuación anterior resume la importancia de la atención al cliente, si queremos fidelizar y multiplicar los clientes, debemos caracterizarnos por un trato exquisito e inteligente en la gestión del cliente.

## **INCIDENCIA, QUEJA O RECLAMACIÓN = OPORTUNIDAD PARA FIDELIZAR AL CLIENTE**

Si logramos solventar de forma exitosa una incidencia, queja o reclamación para el cliente, ofreciendo un trabajo personalizado, lograremos un cliente satisfecho para nuestra compañía. (Pluriempleo, 2019)

### **Antecedentes referenciales**

La capacitación al personal y la buena atención al usuario son dos variables que las empresas deben de tomar en consideración, por ende es importante profundizar en estos temas para obtener mayor conocimiento. Es de mucha importancia además tomar en consideración algunos trabajos de investigación que tengan un enfoque con referencia a la investigación que se está realizando, por lo tanto, se mencionan algunos trabajos connotación antes señalada.

Actualmente las empresas modernas no se conforman simplemente con nuevo personal, sino van más allá de las expectativas de una relación laboral común, puede promover el interés de desarrollar a sus colaboradores con conocimientos que también pueden beneficiar a la empresa. El servicio al cliente es un proceso importante para la empresa, ya que los colaboradores representan el nombre de esta y este es quien vende los servicios. Para ofrecer un servicio se debe conocer como la empresa atiende a los clientes, para ello percatarse de las expectativas de los clientes es de gran importancia. Para desarrollar estas habilidades el personal debe de contar con capacitaciones. (Lopez C, 2015)

El Plan de Capacitación es un proceso formativo de carácter estratégico que genera cambios aplicado de forma organizada y sistémica, orientado al mejoramiento del talento humano desarrollando conocimientos y habilidades determinadas para el logro de los objetivos de una empresa. A fin de analizar la problemática originada en el entorno de una organización

adoptando soluciones posibles es fundamental la tarea de los responsables de capacitación, quienes fomentan sus conocimientos, habilidades y actitudes para conseguir la excelencia de su organización contribuyendo al desarrollo del país. Las necesidades de capacitación siempre van a estar visibles en una empresa, por ello es prioritario como se detalló en el primer Capítulo, el diagnóstico de estas considerada como parte medular de este proceso ya que el resultado de la información será un insumo factible para conocer los antecedentes, indispensables para planear, elaborar y aplicar con éxito los programas respectivos. La vinculación que existe entre la capacitación y el desempeño correcto de las funciones que tiene una empresa es evidente, por lo que se requiere pensar que la capacitación es una inversión ya que dará réditos de larga duración a la organización. (Armas, 2015)

Finalmente, la capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. La capacitación se da por los cambios provocados en el sector externo y que afectan directamente el interior de la empresa y que surge como consecuencia de la necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, la misión y la visión de la organización. (Rodríguez-Fonseca, 2016)

La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, para desarrollar y mejorar competencias, para incentivar hábitos positivos de trabajo, para pensar formas alternativas de gestionar y de resolver situaciones complejas, para descubrir maneras más eficaces la forma de gerenciar y para profundizar en el entendimiento de los procesos de la propia empresa.

Uno de los temas que nunca debería olvidarse, es que atender bien a nuestros clientes, es una de las principales herramientas de diferenciación y una de las formas de agregar más valor a nuestra empresa. La forma en que cada miembro de una empresa se comunica e interactúa con cada uno de sus clientes, genera impresiones e impacta de manera positiva o negativa en el proceso de generación de valor de toda la compañía. Por esa razón es importante comprender y tomar conciencia de que siempre es posible mejorar la calidad de atención a los clientes y, a su vez, todos somos responsables de atenderlos bien. (CUKIERMAN, 2013)

A continuación se realizó una breve valoración de algunos trabajos de investigación que se han realizado en el Ecuador en los últimos años sobre el tema:

**Tema:** Plan de capacitación sobre atención al cliente en el café restaurante Can Ferrán ubicada en el barrio La Ronda en el Centro Histórico de Quito provincia de Pichincha con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio.

**Autor:** Esteban Ricardo Curay Camacho Institución: Instituto Tecnológico “Cordillera”

**Año:** 2015

**Resumen:** La finalidad de este plan es mejorar la calidad en el servicio para poder incrementar el consumo en el restaurante y la afluencia de turistas al sector mediante capacitaciones al personal que todas las aéreas que poseen el contacto directo con los clientes. (Camacho, 2015)

**Diferencia:** en el presente trabajo tiene la finalidad de mejorar la calidad de atención al usuario para que ellos se lleven una buena imagen de la atención que se brinda, esto se lograra capacitando al personal con diferentes estrategias y capacitaciones.

Tema: Capacitación Y Servicio Al Cliente

Autor: Crysta Lucia Nowell López Institución: Universidad Rafael Landívar

**Año:** 2015

**Resumen:** La capacitación es el componente que se necesita para desenvolver las cualidades del personal. La presente investigación tiene como objetivo general establecer la relación de la capacitación con la calidad del servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango. (Lopez , 2015)

**Diferencia:** con las capacitaciones y otras variables que se implementará al personal mejoraremos las cualidades de atención al usuario que se necesita para brindar un servicio de calidad, esto conlleva a un gran esfuerzo y dedicación pero se logrará el objetivo.

### **Marco Fundamentación legal**

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR (2008) Art. 234.-**

El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (ECUADOR, 2008)

#### **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021: “TODA UNA VIDA”**

**Objetivo 7:** Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía

En las distintas mesas de diálogo, la participación ciudadana es una prioridad explícita, al igual que la prolongación de los espacios para la construcción de la política pública y su posterior seguimiento, implementación y evaluación. Entre las principales propuestas generadas por la ciudadanía están: la libertad y el fortalecimiento de la organización social, sindical y su representación en diferentes instancias; la democratización de los mecanismos de participación; la incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones; la generación de espacios públicos, urbanos y rurales, de participación; la veeduría ciudadana y el control social

de la gestión e inversión pública, y la construcción del poder popular. (PLANIFICACIÓN, 2017)

## **REGLAMENTO LEY OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

### **CAPÍTULO IV DE LOS PLANES DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

#### **SECCIÓN I DE LA PLANIFICACIÓN PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES**

**Art. 22.-** Priorización para la planificación de simplificación de trámites. - Las entidades y organismos de la Administración Pública, previo a la elaboración de su plan anual de simplificación de trámites, deberán realizar la priorización de los trámites a ser simplificados. Para el efecto, se deberán considerar los criterios de priorización que les sean aplicables, conforme a lo descrito a continuación:

- a) Demanda anual de los trámites: Considerará el volumen o frecuencia de las solicitudes que ingresan al año a cada entidad de la Administración Pública para la gestión de un trámite en particular. La identificación de los trámites de mayor demanda se realizará a través de sus registros de transacciones y/o el número de visitas de consulta de información realizadas a través de páginas web institucionales.
- b) Volumen de quejas asociadas a un trámite: Considerará la cantidad de quejas recibidas en relación a un trámite, para lo cual las entidades y organismos de la Administración Pública deberán mantener un registro de las quejas receptadas por medio de buzones físicos o electrónicos.
- b) Costo para la administración pública: Considerará aquellos trámites, que, en su gestión, representan costos elevados para las entidades y organismos de la Administración Pública.
- c) Volumen de devoluciones: Considerará aquellos trámites en los que se identifique devoluciones recurrentes entre el administrado y la administración pública.

- d) Tiempo de respuesta: Considerará los tiempos que a las entidades y organismos de la Administración Pública les toma dar respuesta a un trámite y los tiempos de respuesta elevados, asociados a la gestión interna de las entidades y organismos de la Administración Pública;
- e) Necesidades ciudadanas: Considerará aquellos trámites que, mediante espacios de participación ciudadana, sean de relevancia para los administrados, y;
- f) Susceptibilidad a corrupción: Considerará aquellos trámites que sean objeto de denuncias de corrupción o aquellos que internamente hayan sido identificados como un posible riesgo de corrupción. Además de estos criterios, el ente rector de simplificación podrá determinar otros que contribuyan a la optimización y eficiencia de trámites administrativos, los mismos que serán puestos en conocimiento de las entidades y organismos de la Administración Pública. Para garantizar la correcta aplicación de estos criterios, el ente rector de simplificación de trámites emitirá la normativa técnica correspondiente. (REGLAMENTO LEY OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS, 2017)

## **NORMA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO**

### **CAPÍTULO II**

#### **De la atención al usuario**

**Art.3.-** de la atención al usuario. - la atención al usuario constituye el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que permiten conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de las y los usuarios. (PÚBLICO, 2013)

#### **LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS, LOEP (2018)**

**Art. 20.-** Principios que orientan la administración del talento humano de las empresas públicas. - Los sistemas de administración del talento

humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en siete principios:

1. Profesionalización y capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa;
2. Definición de estructuras ocupacionales, que respondan a las características de especificidad por niveles de complejidad, riesgos ocupacionales, responsabilidad, especialización, etc.;
3. Equidad remunerativa, que permita el establecimiento de remuneraciones equitativas para el talento humano de la misma escala o tipo de trabajo, fijadas sobre la base de los siguientes parámetros: funciones, profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia:
4. Sistemas de remuneración variable, que se orientan a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo de índices de eficiencia y eficacia, establecidos en los reglamentos pertinentes, cuyos incentivos económicos se reconocerán proporcionalmente al cumplimiento de tales índices, mientras éstos se conserven o mejoren, mantendrán su variabilidad de acuerdo al cumplimiento de las metas empresariales. El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecho adquirido. El pago de la remuneración variable se hará siempre y cuando las empresas generen ingresos propios a partir de la producción y comercialización de bienes y servicios;
5. Evaluación Periódica del desempeño de su personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa pública y las responsabilidades del evaluado en la misma y estructurar sistemas de capacitación y profesionalización del talento humano de las empresas públicas;
6. Confidencialidad en la información comercial, empresarial y en general, aquella información, considerada por el Directorio de la empresa

pública como estratégica y sensible a los intereses de ésta, desde el punto de vista tecnológico, comercial y de mercado, la misma que goza de la protección del régimen de propiedad intelectual e industrial de acuerdo a los instrumentos internacionales y la Ley de Propiedad Intelectual, con el fin de precautelar la posición de las empresas en el mercado; y,

7. Transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos de la empresa, para cuyo efecto se presentará la declaración juramentada de bienes, al inicio y finalización de la relación con la empresa pública, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de esta Ley. (LOEP, 2018)

### **Definiciones conceptuales**

- **Capacitación:**
  - Acción y efecto de capacitar. (R.A.E, 2018)
  - **Capacitación:** La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. (Definición, 2019)
- **Personal:** Refiere a aquello perteneciente a la persona o aquello que es propio de ella. (DefiniciónABC, 2009)
- **Atención:** La atención es la capacidad para observar lo que nos interesa y dejar de mirar lo que no queremos o no deseamos ver. (Universidad Alicante, 2009)
- **Usuario:** Persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual. (Significados, 2019).
- **Atención al cliente o usuario:** La atención al cliente o usuario, es aquella actividad laboral enclavada en los servicios postventa de las empresas u organizaciones, que se dedica a recoger y resolver sugerencias, reclamaciones y quejas de aquellas personas que ya son clientes o usuarios. (Ortiz , 2013)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Breve caracterización de la Unidad de Control de Tránsito del Cantón Daule**

UCT “Daule” se fundó en el año 2009, primer y única oficina en brindar atención al usuario referente al tránsito en el cantón Daule, provincia del Guayas, ubicada en la Av. Vicente Piedrahita y red vial estatal E48.

Por el año 2014 el UCT Daule entrega matriculación a la autoridad de tránsito mancomunidad norte con todos los servicios referentes a matriculación, quedando la oficina de atención al usuario en el UCT Daule en la cual se realizan los servicios de cobro de multas, guardianía de los vehículos de los centros de retención vehicular, ingreso de citaciones, entre otros.

El propósito de la oficina de cobros del Uct-Daule es brindar atención a los usuarios para resolver los problemas que se le presenta a las personas en los distintos casos que día a día lleguen al Uct por lo cual el personal debe estar con la respectiva capacitación para resolver los mismo.

#### **Misión**

Dirigir y controlar la actividad operativa de los servicios de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en la red vial estatal y sus troncales nacionales y demás circunscripciones territoriales que le fueren delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con sujeción a las regulaciones emanadas por la ANT, la investigación de accidentes de tránsito y la formación del Cuerpo de Vigilantes y de Agentes Civiles de Tránsito.

## Visión

Ser líder del control operativo técnico del tránsito en la red vial estatal, la formación de agentes y la investigación eficaz de los accidentes, procurando la disminución de la accidentabilidad, la fluidez y la seguridad del tránsito en las vías de la red estatal y sus troncales nacionales, con la activa participación de personal especializado

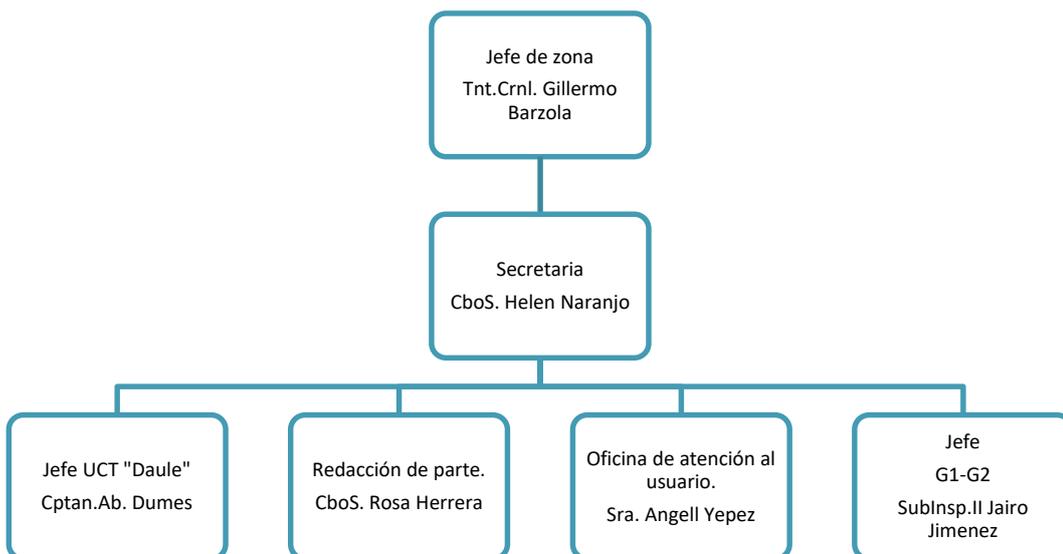
## Valores Institucionales

- Responsabilidad: Cumplir con el deber.
- Excelencia: Rendimiento sobresaliente y liderazgo de gestión.
- Eficiencia: Lograr la máxima
- Productividad con los recursos que se disponen.
- Innovación: Aplicar la tecnología de punta en los procesos.
- Transparencia: Mantener a disposición de la ciudadanía todos los actos inherentes a la gestión.

## Estructura organizativa

UCT "Daule" presenta la siguiente estructura organizacional:

**Figura 3. 1:** Organigrama Institucional



Elaborado por: Erick Freire 2019  
Fuente: Uct Daule

## **Diseño de la investigación**

El presente trabajo de investigación se sustenta en un enfoque cuali-cuantitativo de la investigación, que determina el tipo de investigación a realizar y su metodología

El enfoque cuantitativo (que representa un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas.

La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (Sampieri & Hernandez , 2014)

## **Tipo de investigación**

En el presente trabajo de investigación, se utilizará principalmente la investigación descriptiva, ya que se necesita evaluar ciertos rasgos de la situación que está ocurriendo en la oficina de cobros del UCT-Daule, así como se valorarán los datos recopilados de la encuesta que se realizará a los usuarios que diariamente frecuentan esta oficina.

La investigación descriptiva es aquella que persigue, como su nombre indica, describir que es lo que está ocurriendo en un momento dado: porcentaje del público, objetivo que consume una marca en un lugar determinado, características de las personas que utilizan un servicio concreto, etc. Se trata de estudios más formales y estructurados que los realizados en la investigación exploratoria, y pueden ser de dos tipos:

-Estudios transversales, en los que se recopila la información necesaria de una vez, utilizando una técnica muestra de la población que interesa analizar. Son los estudios que se emplean con más frecuencia.

- Estudios longitudinales, en los que también se utiliza una muestra de la población, pero en esta ocasión se realizan mediciones reiteradas, con el objetivo de analizar la evolución de la muestra a lo largo del tiempo. (Pintado & Sanchez , 2015)

Es el tipo de investigación más común y se encarga de establecer relaciones de causa y efecto que permitan hacer generalizaciones que puedan extenderse a realidades similares. Es un estudio muy útil para verificar teorías. (Significados, 2019)

## **Población y Muestra**

- **Población:** Según (Sentis, Pardell, & Cobo , 2003) define como: “el conjunto de todos los elementos que cumplen ciertas propiedades, entre las cuales se desea estudiar un determinado fenómeno”. (p.15)
- **Población finita:** Según (Arias, 2012) es la “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. (p.92)

- **Población infinita:** De acuerdo con (Gomez, Levin, & Balderas, 2004) “es aquella en la que teóricamente imposible observar todos los elementos. Aunque muchas poblaciones parecen ser excesivamente grandes, no existe una población realmente infinita de objetos físicos”. (p.239)
- **Muestra:** Como afirma (Segura & Fuentes, 2006) “la muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiaran, es un subconjunto de la población.” (p.55)

### **Tipos de muestreo:**

#### **Probabilístico**

En el muestreo probabilístico se seleccionan los elementos con base en probabilidades conocidas. Es evidente que las muestras basadas en métodos probabilísticos permiten inferencias sin sesgo acerca de la población sujeta a investigación. Las muestras probabilísticas o aleatorias, también denominadas al azar, se obtienen de tal manera que desde todos los puntos de vista el investigador no tiene propensión o tendencia, se logran mediante procedimientos basados en el cálculo de probabilidades. (Rocha, 2015)

#### **No probabilístico**

Estas muestras no se basan en procedimientos estadísticos, sino que dependen de la decisión del investigador. Se puede advertir que este tipo de muestras, al no obedecer a un procedimiento probabilístico, tienen la desventaja de que es difícil controlar la validez de los resultados, aunque tienen la ventaja en cuanto a costo y tiempo. (Rocha, 2015)

#### **Muestreo No Probabilístico Intencional**

En este procedimiento, el investigador es quien selecciona la muestra e intenta que sea representativa, por lo tanto, la representatividad depende de la intención u opinión. Por lo tanto, los sujetos de la muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su

accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. (Scharager J & Reyes P, 2001)

A continuación, se brinda presenta una tabla donde se presenta la población y muestra definida en la presente investigación:

**Tabla 3. 1 Población**

<b>Elementos</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento de Investigación</b>
Jefe Zonal	1	1	Cualitativa	Entrevista a Profundidad
Jefe Destacamento	1			
Jefe por Grupo de Trabajo	2			
Jefe Empleado Civil	1			
Usuario Mensuales	2000	100	Cuantitativa	Cuestionario - Encuesta
<b>Total</b>	<b>2005</b>	<b>101</b>		

Elaborado por: Erick Freire, 2019  
Fuente: Datos de la investigación

### **Métodos y Técnicas**

Una vez revisadas y analizadas los métodos y técnicas de investigación, se considera que serán la encuesta y el método de campo los que mejor aportarán para determinar la problemática planteada:

### **ENCUESTA**

Esta técnica es uno de los procedimientos investigativos más comunes y resulta ampliamente utilizado en el campo sociológico. Esto se relaciona, sin duda, con la facilidad de aplicación y el carácter directo de la misma, pero no por ello deja de tener requerimientos metodológicos en su utilización a fin de que los resultados que se obtengan a través de ella sean objetos y lo más reales posibles. (Moreno & Ramos , 2018)

## **ENTREVISTA**

Una entrevista de investigación es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado).

El fin de este tipo de entrevista es obtener información relevante sobre un tema de estudio, a través de respuestas verbales dadas por el sujeto de estudio. (Mejia , 2019)

## **MÉTODO DE CAMPO**

Es aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente. (definiciones, 2019)

**Tabla 3. 2: Procedimientos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuantitativa</li><li>• Cualitativa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevista a Profundidad</li><li>• Cuestionario - Formulario</li></ul>

Elaborado por: Freire (2019)

**ENCUESTA A USUARIOS DE LA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL  
ECUADOR**

Objetivo: Obtener información acerca de los usuarios que a diario requieren de los servicios de la oficina determinaremos el nivel de satisfacción de los usuarios y con ello determinaremos la implementación del plan de acciona para mejoras.

- 1) ¿Está usted conforme con la atención que se le brinda en la unidad de control de tránsito CTE?

Sí

No

- 2) ¿Cree usted que se debe mejorar la atención al cliente en las oficinas de la CTE?

Sí

No

- 3) ¿Cree usted que el personal que brinda la información eficiente y veraz al usuario?

Sí

No

- 4) ¿Creería usted necesario que haya más de dos personas en la oficina de servicio al cliente para mejorar la atención?

Sí

No

- 5) ¿se podría mejorar la atención al usuario en las oficinas de la CTE dándoles capacitaciones al personal?

Sí

No

## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

### UCT-DAULE ATENCIÓN AL USUARIO

Encuesta de Satisfacción

Calificación mediante escala: 1=malo, 2=debe mejorar, 3=bueno, 4=satisfactorio, 5=excelente.

- Atiende con profesionalismo

1       2       3       4       5

- Calidad de servicio

1       2       3       4       5

- Agilidad de respuesta

1       2       3       4       5

- Tiempo de espera

1       2       3       4       5

- Trato y amabilidad del personal de dicha oficina

1       2       3       4       5

- Eficacia y rapidez en la solución de problemas

1       2       3       4       5

- ¿Qué tan satisfecho queda usted con la atención prestada?

1       2       3       4       5

**ENTREVISTA A PROFUNDIDAD A JEFE ZONAL**

**OBJETIVO:** Conocer el nivel de atención al usuario en el centro de CTE que se otorga a los usuarios en el Cantón Daule.

1. ¿Qué aspectos considera que debe mejorar el personal de atención al usuario en el centro de transito de CTE?

---

---

---

2. ¿Usted cómo jefe inmediato tiene reportes de calificación que otorgan los usuarios al personal del centro de transito de CTE?

---

---

---

3. ¿Considera usted que el personal de atención al usuario debe tener capacitación continua?

---

---

---

4. Al momento de ingresar al centro de transito de CTE ¿Usted visualiza un turno para atender las necesidad de servicio al usuario?

---

---

---

5. ¿Estaría de acuerdo que se implemente una línea telefónica para atender sus reclamos en el modelo de atención al cliente en el centro de transito de CTE?

---

---

---

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

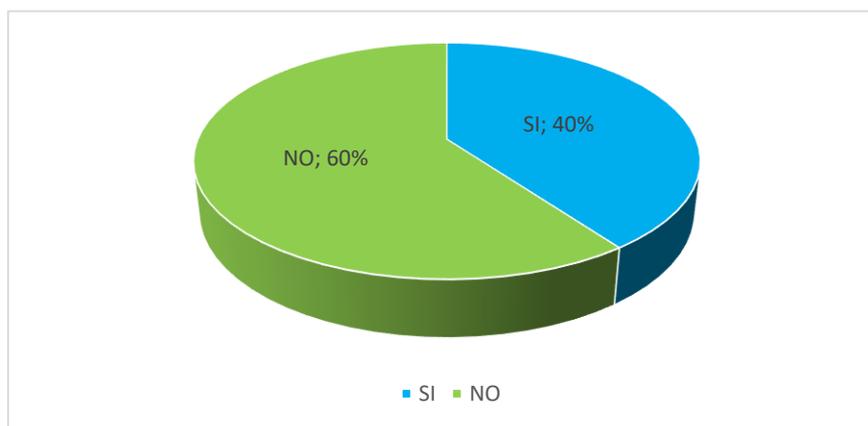
#### Población investigada

Se utilizó un muestreo no probabilístico de manera intencional utilizando la técnica cuantitativa encuestando a 100 usuarios que visitan las oficinas de la Comisión de Tránsito del Ecuador del cantón Daule provincia de las guayas con edades comprendidas entre 19 a 40 años, cuyo propósito de esta investigación es determinar si el personal de la oficina de la CTE se encuentra capacitado para brindar una buena atención al cliente.

#### Entrevista

1. ¿Está usted conforme con la atención que se le brinda en la unidad de control de tránsito CTE?

Figura 4. 1: Servicio

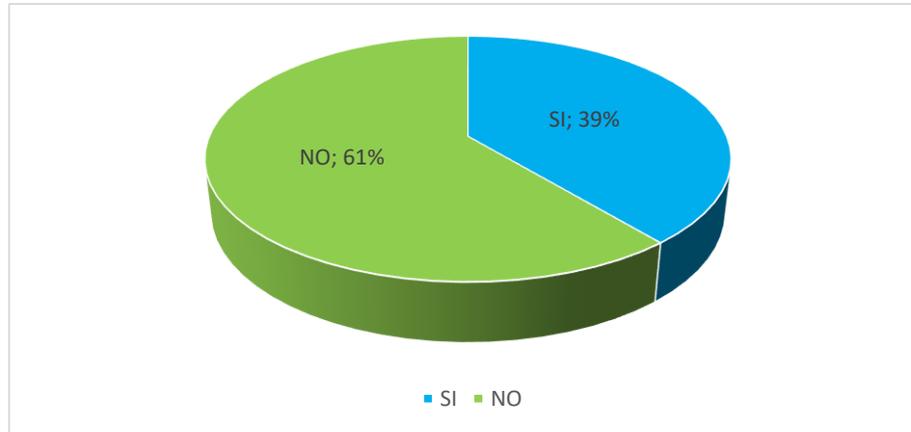


Elaborado por: Freire (2019)

**Interpretación:** El 60% de los encuestados considera que deben mejorar el modelo de atención al usuario por parte del personal de la unidad de tránsito de la CTE y un 40% se encuentra conforme con el servicio que se otorga.

2. ¿Cree usted que se debe mejorar la atención al cliente en las oficinas de la CTE?

Figura 4. 2: Atención

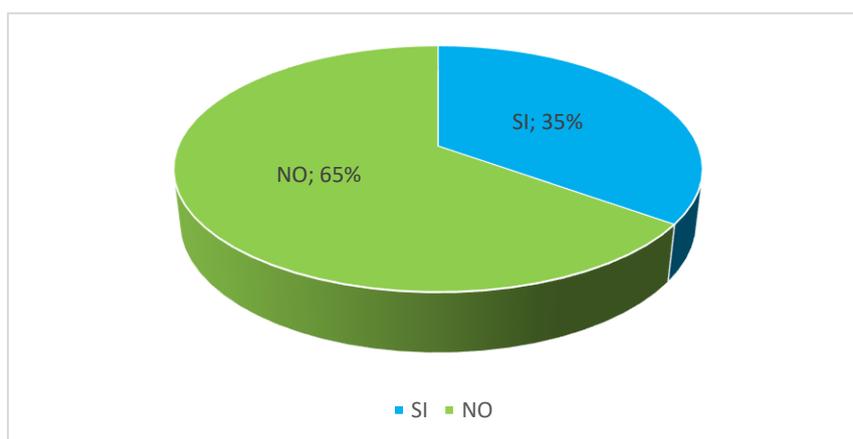


Elaborado por: Freire (2019)

**Interpretación:** El personal que brinda la atención al usuario debe mejorar su atención en un 61%, mientras que el 39% indica que el servicio es aceptable. Esto refleja que el personal no está cumpliendo con las exigencias del servicio al usuario.

3. ¿Cree usted que el personal que brinda la información es el adecuado?

Figura 4. 3: Información

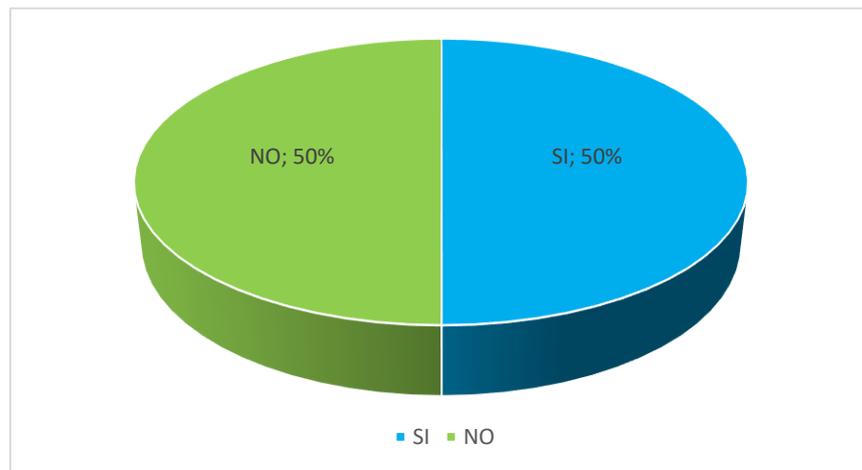


Elaborado por: Freire (2019)

**Interpretación:** El 65% de los encuestados considera que el servicio que brinda el personal al usuario no cumple sus expectativas como debe otorgar y mientras el 35% considera que es aceptable. Esto nos denota que la empresa debe mejorar los servicios de atención al usuario para garantizar la satisfacción en el servicio.

4. ¿Creería usted necesario que haya más de dos personas en la oficina de servicio al cliente para mejorar la atención?

Figura 4. 4: Personal

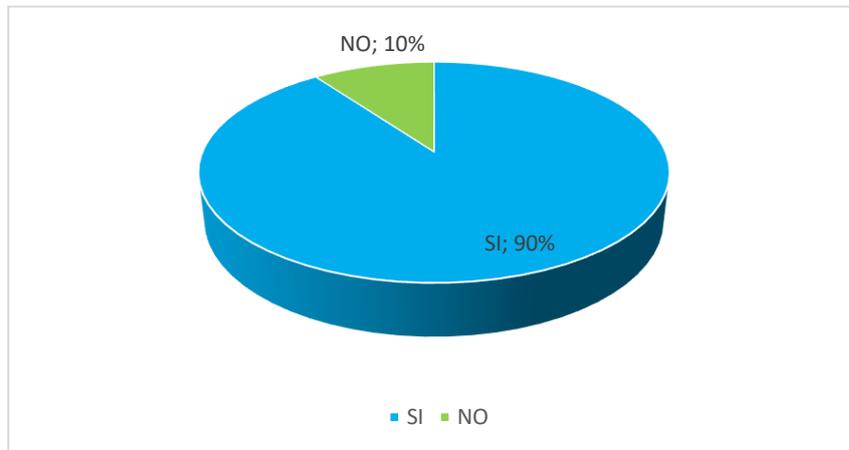


Elaborado por: Freire (2019)

**Interpretación:** Los encuestados están con posiciones parciales si deben ubicar más personal en el centro de atención de la Comisión de Tránsito del Ecuador en el Cantón Daule. En conformidad que depende de la institución en analizar el personal idóneo para atender la demanda de usuarios que requiere el servicio en tal delegación de tránsito.

5. ¿Se podría mejorar la atención al usuario en las oficinas de la CTE dándole capacitaciones al personal?

Figura 4. 5: Usuarios



Elaborado por: Freire (2019)

**Interpretación:** El 90% de los encuestados consideran que deben tener capacitación constante el personal de atención para brindar un excelente servicio al usuario y así evitar la quejas e inconformidades que se generan al momento de preguntar por un proceso de transito dentro de la Delegación.

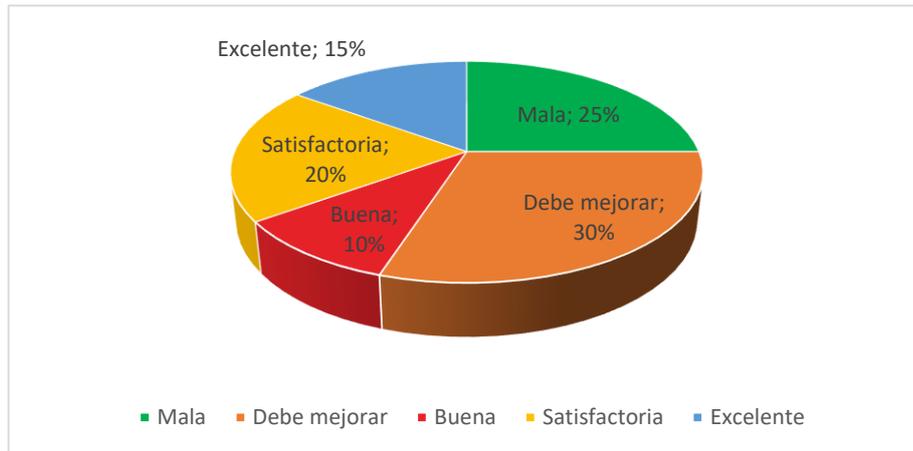
## UCT-DAULE ATENCIÓN AL USUARIO

Figura 4. 6: Atiende con profesionalismo.



Elaborado por: Freire (2019)

Figura 4. 7: Calidad de servicio.



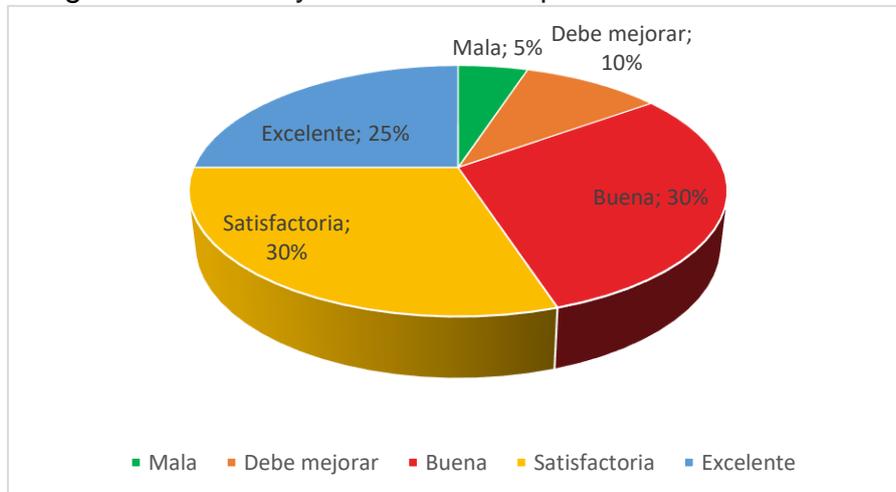
Elaborado por: Freire (2019)

Figura 4. 8: Agilidad de respuesta.



Elaborado por: Freire (2019)

Figura 4. 9: Trato y amabilidad del personal de dicha oficina



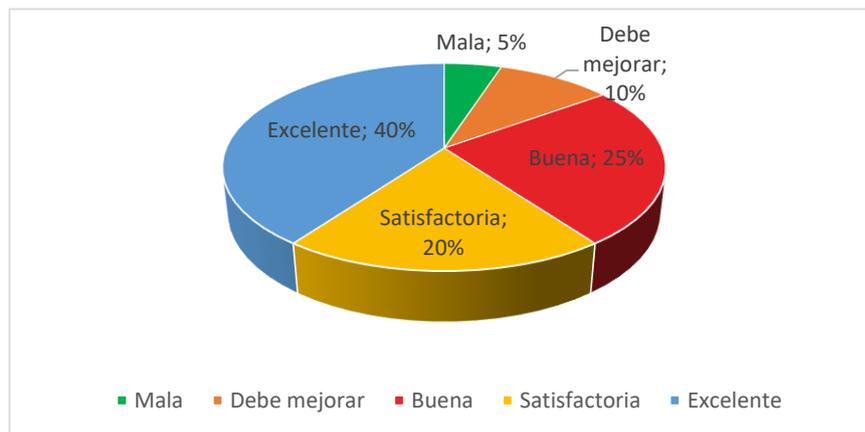
Elaborado por: Freire (2019)

Figura 4. 10: Eficacia y rapidez en la solución de problemas



Elaborado por: Freire (2019)

Figura 4. 11: ¿Qué tan satisfecho queda usted con la atención prestada?



Elaborado por: Freire (2019)

### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

1. De acuerdo con el gráfico N° 1 El 20% de la población de los usuarios encuestados dice que atención es poco profesional (mala) y el 25% debe mejorar, mientras que el otro 20% de los usuarios nos dice que, si son profesionales, 20% se siente satisfactorio, el 15% nos da a conocer que es excelente.
2. De acuerdo con el gráfico n° 2 El Análisis de la encuesta el analizado y muestra que el 25% de los usuarios dicen que la empresa tiene una mala calidad del servicio, el 30% consideran que solo debe mejorar los conocimientos realizando capacitaciones al personal, el

10% piensan que es bueno el servicio brindado, el 20% de los usuarios nos dice que, si es satisfactorio el servicio, mientras que el otro 15% nos dice que es excelente.

3. De acuerdo con el gráfico N° 3 Las 100 personas encuestadas el 15% cree que tiene una mala agilidad al momento de responder alguna pregunta al usuario, el 10% dice que debe mejorar, 20% está de acuerdo con la agilidad del servicio al cliente, mientras que el 30% se siente satisfecho, el 25% de los encuestados dice que es excelente.
4. De acuerdo con el gráfico N° 4 El 5% de la población encuestada nos dice que el trato y amabilidad del personal de dicha oficina es malo, el 10% debe mejorar, el 30% de los encuestados dice que es bueno el trato del personal al usuario, el 30% del total de población de usuarios encuestados se siente satisfecho, mientras que el 25% dice que es excelente.
5. De acuerdo con el gráfico N° 5 Un 15% de la población encuestada cree que tiene una mala eficacia y rapidez en la solución de problemas, el 15% debe mejorar, el 20% los usuarios dicen que, si tiene una buena eficacia y rapidez, mientras que el 25% se siente satisfecho, el 25% de los encuestados cree que tiene una excelente eficiencia.
6. De acuerdo con el gráfico N° 6 El 5% de las personas encuestadas considera que tiene mala atención a sus usuarios, el 10% debe mejorar, 25% cree que tiene una buena atención, 20% cree estar satisfecho, mientras el otro 40% de los encuestados dicen que tienen una excelente atención.

## **ANALISIS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

1. **¿Qué aspectos considera que debe mejorar el personal de atención al usuario en el centro de transito de CTE?**

El personal de atención del usuario debe tener técnicas para brindar una asistencia eficiente al usuario, como es el saludo, atención de

requerimientos, conocer los requisitos para los trámites correspondientes para guiar de manera correcta al usuario que busca resolver sus inquietudes. La correcta guía y asesoramiento al usuario evitará las insatisfacción de las personas que demanda de un servicio de calidad.

**2. ¿Usted cómo jefe inmediato tiene reportes de calificación que otorgan los usuarios al personal del centro de tránsito de CTE?**

No, tengo un reporte semanal o mensual de la atención que se brinda en el centro de atención de tránsito por parte del responsable del destacamento en el cantón Daule. Lo que ocasiona no conocer los errores comunes presente en el modelo de atención y efectuar las respectivas acciones correctivas para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.

**3. ¿Considera usted que el personal de atención al usuario debe tener capacitación continua?**

Un personal que tenga capacitación continua genera una alta productividad en su trabajo y mejora en los procesos mal ejecutados por el desconocimiento o falta de motivación del personal. Es importante indicar que el usuario demanda una calidad de servicio.

**4. Al momento de ingresar al centro de tránsito de CTE ¿Usted visualiza un turno para atender las necesidad de servicio al usuario?**

La agencia de tránsito no presenta un sistema de turno para atender los diferentes servicios que demanda el usuario es una de las deficiencia que presenta.

**5. ¿Estaría de acuerdo que se implemente una línea telefónica para atender sus reclamos en el modelo de atención al cliente en el centro de tránsito de CTE?**

Por supuesto, eso genera que los colaboradores se comprometan atender y servicios de manera eficiente a los usuarios.

## PLAN DE MEJORA

5w+ 2h	Efectuar un plan de mejora en el modelo de atención de usuario en la agencia de tránsito de CTE en el cantón Daule					
	Mejorar la satisfacción de los usuarios en los requerimientos de los servicios que demande en la agencia de tránsito CTE.					
<b>W</b>	<b>W</b>	<b>W</b>	<b>H</b>	<b>W</b>	<b>W</b>	<b>H</b>
<b>¿Qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuánto?</b>
Adquirir el sistema “Smilers” la calificación para medir la satisfacción del usuario.	<b>Jefe Zonal</b>	Unidad de Control de Tránsito CTE- Daule	Optimizar los procesos de servicio al usuario en el CTE DAULE	Mejorar los indicadores de satisfacción al usuario en los servicios que otorga la unidad de control de Tránsito CTE- Daule.	Enero hasta marzo 2019	<b>\$ 6.500</b>
Implementar un software para el área de balcón de servicios de CTE del cantón Daule.					Abril hasta junio 2019	<b>\$ 2.000</b>
Efectuar una campaña de sociabilización de los servicios al usuario que otorga CTE en el cantón Daule.					Enero hasta diciembre 2019	<b>\$ 1.000</b>

Quiosco Inteligente para el sistema de turnos. (Usuarios, Tercera Edad y Preferenciales)	<b>Jefe de Empleado Civil</b>				Febrero hasta diciembre 2019	<b>\$ 1.500</b>
<p>Efectuar capacitación al personal de atención al usuario para lograr mejorar su destreza de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar perfil del personal de atención al usuario.</li> <li>- Efectuar test psicológicos de personalidad con empresa especializada.</li> <li>- Identificar competencias del personal de atención al usuario en la unidad de tránsito de CTE-Daule</li> <li>- Efectuar clínica de servicios en los talleres de capacitación.</li> </ul>		<b>Personal de atención al usuario en CTE- Daule.</b>		Implementar capacitación al personal para el correcto asesoramiento al usuario.		Enero hasta febrero 2019
				<b>Total</b>		<b>\$ 13.500</b>

## **CONCLUSIONES**

Mediante el desarrollo del presente trabajo se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- El mundo día con día está cambiando, se está globalizando y necesita de profesionales que tengan la capacidad de aprender, asimilar y poner en práctica todos los conocimientos, teniendo en cuenta la moral y la ética. Con el mundo globalizado cada vez es de mayor vitalidad que el personal y los usuarios tengan la mejor atención, conozca sobre los derechos que le ayudan a realizar las actividades relativas a su trabajo.
- Los usuarios en la unidad de control de tránsito del Cantón Daule, que en su mayoría provienen de varios Cantones de la Provincia del Guayas, como también en menor porcentaje de los lugares del sector. Esto nos indica que la dotación de los servicios al usuario muchas veces no son las adecuadas, ya que el personal debe de tener más capacitación y profesionalismo.
- De igual manera reconocen que tienen dificultades en la adaptación a los cambios y características proactivas que contribuyen al desempeño de un profesional, así como también el dominio de herramientas informáticas que, al aplicar a un puesto de trabajo, no sean éstos limitantes para su contratación.
- Se podría mejorar la atención al usuario en las oficinas de la UCT Daule dándole capacitaciones al personal para que el cliente se sienta a gusto con el servicio brindado.

## RECOMENDACIONES

- Diagnosticar la situación actual que existe con respecto a la capacitación del personal en el UCT-Daule y su relación con la atención al usuario.
- Elaborar un plan de capacitación sobre atención al usuario en la unidad de control de tránsito del Cantón Daule.
- Implementar el software de medición del servicio que brinda los colaboradores de la unidad de tránsito CTE a los usuarios.
- Incorporar un Kiosco Inteligente para el proceso de otorgamiento de turnos a los usuarios en el modelo de atención que debe otorgar la unidad de tránsito CTE- Daule.

## Bibliografía

- AREAS, F. G. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION-INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA CIENTÍFICA*. CARACAS: EPISTEME, C.A. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=W5n0BgAAQBAJ&pg=PA27&dq=dise%C3%B1o+documental+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjenumAul3mAhVCu1kKHxlVAEcQ6AEIPzAD#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20documental%20de%20investigacion&f=false>
- Arias, F. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (SEXTA ed.)*. CARACAS, VENEZUELA: EPISTEME. Recuperado el 18 de 09 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=W5n0BgAAQBAJ&pg=PA81&dq=concepto+de+poblacion+finita&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiBtrTw7trkAhUQSa0KHdjmBnMQ6AEIXDAI#v=onepage&q=concepto%20de%20poblacion%20finita&f=false>
- Armas, F. (2015). *La capacitación orientada a mejorar la atención al cliente en el área administrativa de la*. QUITO.
- Camacho, R. (2015). *PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL CAFÉ RESTAURANTE CAN FERRIN*. QUITO. Recuperado el 09 de 09 de 2019, de <file:///C:/Users/freir/Desktop/0-TURISM-15-15-1718081571.pdf>
- Carreño C. (29 de 06 de 2017). La historia del servicio de atención al cliente . *Brand Embassy*, 1-19. Recuperado el 09 de 09 de 2019, de <https://www.brandembassy.com/es/resources/blog/la-historia-del-servicio-de-atenci%C3%B3n-al-cliente>
- Casal J. (2014). *Manual de Atención y Clientes*. Barcelona: Profit Editorial. Recuperado el 20 de 11 de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=gDyqBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_l4CGqfrlAhVCI1kKHdfXAXUQ6AEIMDAB#v=onepage&q=atencion%20al%20usuario&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=gDyqBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_l4CGqfrlAhVCI1kKHdfXAXUQ6AEIMDAB#v=onepage&q=atencion%20al%20usuario&f=false)
- CHACÓN, A. K. (25 de 02 de 2017). *WWW.GESTIOPOLIS.COM*. Recuperado el 20 de 11 de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-del-personal-y-desempeno-de-los-trabajadores/>
- Couso R. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad de servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial.
- CUKIERMAN, L. (08 de 08 de 2013). *BUENOSNEGOCIOS.COM*. Obtenido de <https://www.buenosnegocios.com/notas/atencion-al-cliente/capacitacion-y-atencion-al-cliente-n327>
- Definición*. (13 de 12 de 2019). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

- DefiniciónABC*. (04 de 2009). Recuperado el 09 de 09 de 2019, de <https://www.definicionabc.com/social/personal.php>
- definiciones. (04 de 12 de 2019). *www.definiciones.mx*. Obtenido de <https://definicion.mx/investigacion-campo/>
- ECUADOR, C. D. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR (2008)*. MONTECRISTI- MAMABI: LEXIS. Recuperado el 09 de 09 de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- El Insignia*. (28 de 06 de 2017). Obtenido de <https://blog.elinsignia.com/2017/06/28/capacitacion-del-personal-y-historia/>
- El Universo*. (26 de 04 de 2019). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/atencion-cliente-falencias-ecuador>
- FINANCIEROS, C. D. (2019). *www.marketingXXI.com*. Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm>
- Gomez, Levin, & Balderas. (2004). *ESTADÍSTICA PARA ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA* (SEXTA ed.). MEXICO: PEARSON-PRENTICE HALL. Recuperado el 18 de 09 de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=uPhtNCqC4isC&pg=PA239&dq=que+es+poblaci%C3%B3n+infinita&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBp\\_bs8trkAhVEzlkKHbRmDnAQ6AEINzAC#v=onepage&q=que%20es%20poblaci%C3%B3n%20infinita&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=uPhtNCqC4isC&pg=PA239&dq=que+es+poblaci%C3%B3n+infinita&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBp_bs8trkAhVEzlkKHbRmDnAQ6AEINzAC#v=onepage&q=que%20es%20poblaci%C3%B3n%20infinita&f=false)
- Hafemann H. (22 de 11 de 2019). *academia. edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/26189003/ANTECEDENTES\\_HISTORICOS\\_DE\\_LA\\_CAPACITACION](https://www.academia.edu/26189003/ANTECEDENTES_HISTORICOS_DE_LA_CAPACITACION)
- KALLA, S. (28 de 11 de 2019). *WWW.EXPLORABLE.COM*. Obtenido de <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>
- LOEP. (2018). *LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICAS, LOEP*. QUITO: LEXISFINDER. Recuperado el 09 de 09 de 2019, de [http://www.pichincha.gob.ec/images/xvillamarin/lotaip/anexos/2018/lit\\_a/a2/ley\\_organica\\_de\\_empresas\\_publicas\\_loep\\_agosto\\_2018.pdf](http://www.pichincha.gob.ec/images/xvillamarin/lotaip/anexos/2018/lit_a/a2/ley_organica_de_empresas_publicas_loep_agosto_2018.pdf)
- Lopez , L. (2015). *"CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE"*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, QUETZALTENANGO. Recuperado el 09 de 09 de 2019, de <file:///C:/Users/freir/Desktop/Nowell-Crysta.pdf>
- Lopez C. (2015). *CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE*. QUETZALTENANGO.

- Mejía, T. (MAYO de 2019). *LIFEDR.COM*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/>
- Moreno, A., & Ramos, M. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. MANTA: ÁREA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO, S.L. Recuperado el 04 de 12 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+encuesta++en+la+investigacion+definiciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjqljn8ZzmAhVvoFkKHddXBGw4ChDoAQg9MAM#v=onepage&q=la%20encuesta%20%20en%20la%20investigacion%20definiciones&f=false>
- Ortiz, M. (2013). *ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE*. INSTITUTO MEDITERRÁNEO PUBLICACIONES. Recuperado el 12 de 12 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=HZmyBQAAQBAJ&pg=PA11&dq=significado+de+usuario+en+la+administracion+de+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrqJSf07LmAhVRwVvKkHbs4DDIQ6AEIRTAE#v=onepage&q=significado%20de%20usuario%20en%20la%20administracion%20de%20empresas>
- Pintado, T., & Sanchez, J. (2015). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS*. MADRID: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 04 de 12 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=ZjSuCAAAQBAJ&pg=PA73&dq=investigaci%C3%B3n+descriptiva+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT8O7j5ZzmAhXNzlkKHYEKA2oQ6AEIKDAA#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20concepto&f=false>
- PLANIFICACIÓN, C. N. (2017). *PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021*. QUITO. Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Pluriempleo. (28 de 11 de 2019). *Pluriempleo*. Obtenido de <http://atencion-al-cliente-como-requisito-para-la-excelencia.fullemplo.com/1-2-evolucion-de-la-atencion-al-cliente/>
- PÚBLICO, N. T. (2013). *NORMA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SECTOR PÚBLICO*. QUITO. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/57-MRL-2013-NORMA-T%C3%89CNICA-DE-ATENCI%C3%93N-AL-USUARIO-EN-EL-SERVICIO-P%C3%9ABLICO.pdf>
- R.A.E. (2018). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Recuperado el 09 de 09 de 2019, de <https://dle.rae.es>
- REGLAMENTO LEY OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS*. (2017). QUITO: lexisfinder. Obtenido de <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/rlooeta.pdf>

- Rocha, C. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: PROGRESO S.A DE C.V. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+muestreo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs\\_fe76o3mAhWrxFkKHeiaBTl4ChDoAQhCMAQ#v=onepage&q=tipos%20de%20muestreo&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+muestreo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjs_fe76o3mAhWrxFkKHeiaBTl4ChDoAQhCMAQ#v=onepage&q=tipos%20de%20muestreo&f=false)
- RODRIGUEZ, J. A. (2004). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS DE LA SALUD* (PRIMERA EDICION ed.). COLOMBIA: UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. Recuperado el 2019 de 09 de 18, de <https://books.google.com.ec/books?id=Z0kx76jf88wC&pg=PA89&dq=tipos+de+investigacion+explicativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwillL6S59rkAhUGiqwKHQe5ASkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=tipos%20de%20investigacion%20explicativa&f=false>
- Rodríguez-Fonseca, C. P.-P.-F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *revista investigación desarrollo innovación*, 134. Recuperado el 22 de 11 de 2019, de <file:///C:/Users/Pc/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531.pdf>
- Sampieri, & Hernandez , R. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (SEXTA EDICIÓN ed.). MEXICO, MEXICO: MC GRAW HILL. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Scharager J & Reyes P. (2001). *Muestreo no probabilístico. Metodología de la investigación para las ciencias sociales. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile.*
- Segura , M., & Fuentes, C. (2006). *ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y UAN TESINA*. BARCELONA, ESPAÑA: PUBLICACIONES I EDICIONES DE LA UNIVERSIDADT DE BARCELONA. Recuperado el 18 de 09 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA54&dq=concepto+de+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq5vD49drkAhUHi6wKHcKnAxwQ6AEIKDAA#v=onepage&q=concepto%20de%20muestra&f=false>
- Sentis, J., Pardell, H., & Cobo , J. (2003). *MANUAL DE BIOESTADISTICA*. BARCELONA-ESPAÑA: MASSON. Recuperado el 2019 de 09 de 18, de <https://books.google.com.ec/books?id=B5b-LyMrpoQC&pg=PA15&dq=concepto+de++poblacion,+poblacion+finita+e+infinita&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjm7rf57NrAhUEpFkKHS0HC8YQ6AEILjAB#v=onepage>

&q=concepto%20de%20%20poblacion%2C%20poblacion%20finita%20e%20infin  
ita&f

*Significados*. (2019). Recuperado el 09 de 09 de 2019, de  
<https://www.significados.com/usuario/>

Significados. (28 de 11 de 2019). Obtenido de <https://www.significados.com/tipos-de-investigacion/>

Universidad Alicante. (17 de 12 de 2009). *Universidad de Alicante*. (U. D. ALICANTE, Ed.)  
Recuperado el 2019 de 09 de 09, de  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/2/Tema%202.%20Atenci%C3%B3n.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo 1**

**Carta Aceptación De La Empresa**

Daule, 19 de septiembre del 2019

Insp. Aarón Roben

Jefe Uct-Daule

Presente.-

Tengo el agrado dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Sr. Erick Rubén Freire Herrera, alumno del **Instituto Superior Tecnológico Bolivariano**, solicita se le conceda el permiso de realizar su proyecto de culminación de carrera la misma que la realizara en la unidad de control de tránsito ubicada en el cantón Daule, constando con la respectiva aprobación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Erick Freire Herrera

## Anexo 2

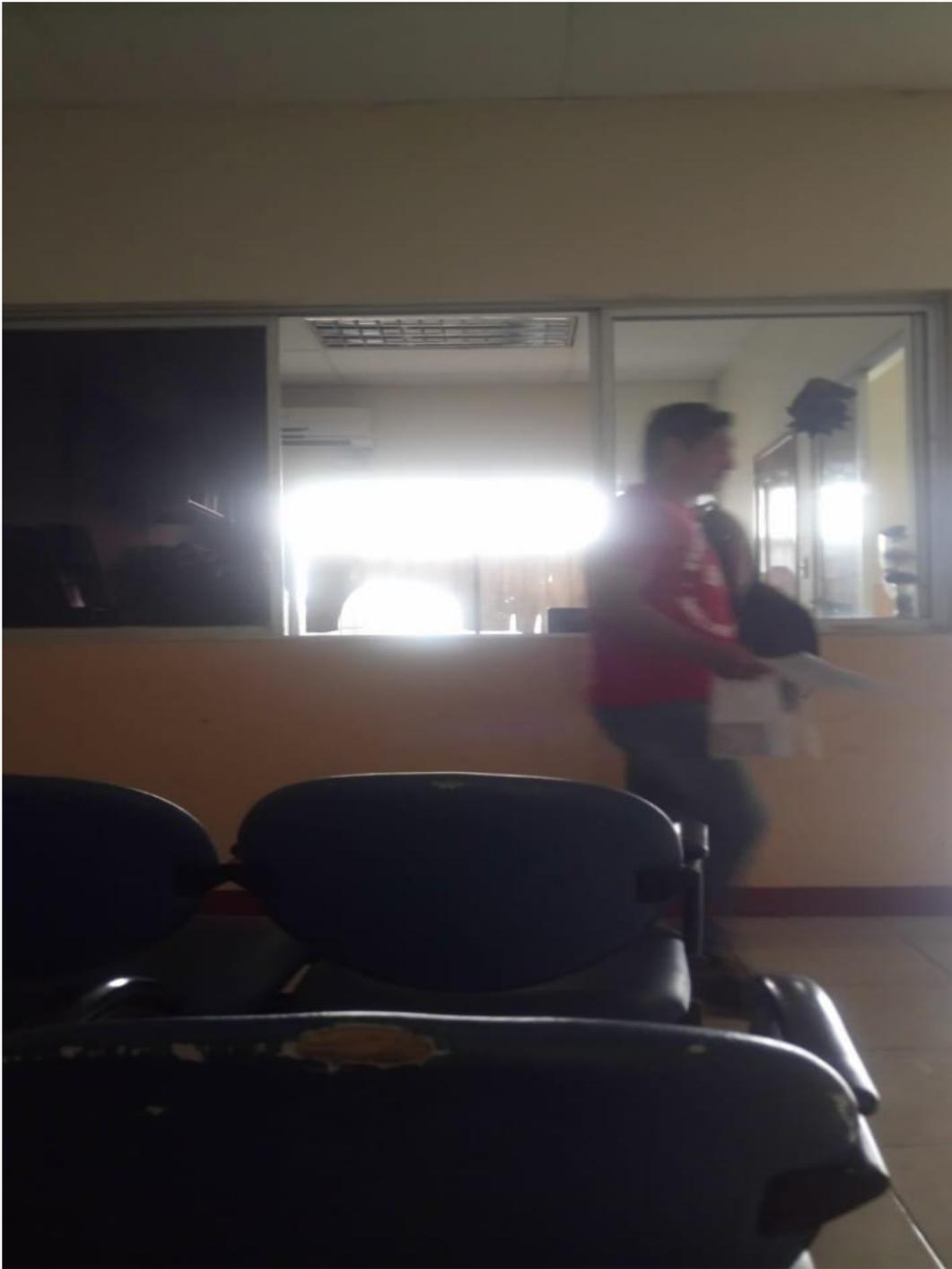
### Logo Institucional



**Anexo 3**



*Atención al usuario oficina de cobros UCT-DAULE*



*Atención al usuario oficina de cobros UCT-DAULE*



*Atención al usuario oficina de cobros UCT-DAULE*

**PROGRAMA DE PERFECCIONAMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE**  
**AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN CTE- DAULE**

## **SERVICIO AL CLIENTE:**

### **ESTRATEGIAS PARA EL EXITO**

Un buen servicio es la clave para lograr compras repetitivas por parte de los clientes.

**SERVICIO AL CLIENTE: ESTRATEGIAS PARA EL EXITO** es un tema que recalca la importancia que el servicio al cliente debe tener para cualquier organización que ofrece sus productos o servicios al público en general. La idea central del tema radica en que un servicio eficiente y cortés al cliente resulta decisivo para el éxito de una organización.

Cada persona tiene un papel que desempeñar en el aumento del nivel de satisfacción del cliente; dependientes, personal administrativo, supervisores y ejecutivos, todos deben estar al tanto de las necesidades de los clientes ya saber cómo satisfacerlas mejor. Hoy en día, el entorno de los negocios es altamente competitivo y cualquier compañía necesita establecer estrechas relaciones con sus clientes con el propósito de conservar su fidelidad. Muchas son las personas que dan por sentado estas relaciones y desconocen los pasos específicos que pueden ayudar a asegurar la satisfacción del cliente.

Esta parte del curso examina el tema, centrando nuestra atención en los representantes de servicio al cliente, dado que ellos deben resolver los problemas de sus clientes, por teléfono, en el campo y en las ventas de mostrador. Mientras se observan sus acciones en diversas situaciones ante sus clientes, se va delineando un modelo de cuatro pasos aplicable a las

actividades de servicio a los clientes que funciona como un enfoque sistemático para proporcionar en toda ocasión un servicio de calidad.

El modelo de cuatro pasos que se presenta en **SERVICIO AL CLIENTE: ESTRATEGIAS PARA EL EXITO** es:

1. Establecer una relación profesional con el cliente.
2. Identificar las necesidades o problemas del cliente.
3. Proporcionar el servicio acordado.
4. Concluir la transacción.

Un empleado consciente de su propio comportamiento puede contribuir a una imagen positiva de la compañía, a un ambiente de negocios eficiente y productivo, y al mantenimiento de relaciones perdurables con los clientes.

### **NUESTRA EXPERIENCIA CON EL SERVICIO**

En nuestros tratos personales o profesionales todos nos enfrentamos a situaciones en las que recibimos o damos atención al cliente. Algunas veces damos por sentado un buen servicio, pero raras veces olvidamos uno malo. Si sufrimos una experiencia desagradable con un empleado de la compañía, es poco probable que regresemos o continuemos realizando transacciones con esta organización. Aunque sólo un empleado haya sido descortés e ineficiente, tendemos a recordar a la empresa completa en forma negativa. Un servicio de calidad debe proporcionarse a los clientes en cualquier oportunidad que se nos presente.

Un servicio de calidad a los clientes requiere de buenas habilidades de comunicación, cómo escuchar con atención, preguntar minuciosa y apropiadamente, explicar con efectividad, y lograr un entendimiento y un acuerdo mutuos. Es bueno recordar que el servicio a los clientes a menudo requiere "arreglar" el estado emocional y mental del cliente, tanto como arreglar el desperfecto del aparato que nos trae o resolverle algún problema. Nuestro objetivo es dejar satisfecha la necesidad el cliente. No siempre es posible satisfacer cualquier necesidad que nos presenta un cliente, pero si utilizamos el modelo de cuatro pasos habremos hecho nuestro mejor esfuerzo. A nivel técnico o de comunicación y nos sentiremos orgullosos de nuestro trabajo el cliente se sentirá bien, nuestra compañía gozará de buena imagen y nos ganaremos el respeto de los demás. El brindar un buen servicio beneficia a todos los involucrados.

### **COMO TRATAR CON CLIENTES DIFICILES**

Los representantes de servicio a clientes se enfrentan casi a diario a situaciones donde los clientes se quejan y en ocasiones les provocan molestia y enojo. Tales situaciones suelen ser muy incómodas y pueden volverse aún más serias si no son resueltas a tiempo. No sólo afectan el asunto que se está negociando, sino también la reputación de la compañía u organización.

COMO TRATAR CON CLIENTES DIFICILES es una técnica que nos enseña a tratar con efectividad a los clientes molestos. Al dar los pasos apropiados, los representantes de servicio pueden resolverles sus

problemas convirtiendo así clientes insatisfechos en satisfechos. El reto para el representante de servicio es mantener un trato profesional mientras trabaja en busca de una solución. Las técnicas básicas de comunicación para hacer esto se describen en la película. Las situaciones presentadas en **COMO TRATAR CON CLIENTES DIFICILES** muestran la frustración que se desarrolla tanto en el representante de servicio como en el cliente, cuando éste tiene una queja. Los clientes insatisfechos pueden volverse enojados, groseros y hasta amenazadores. El representante de servicio debe mantener la calma y enfocar la atención de ambos en resolver el problema.

### **COMO TRATAR CON CLIENTES DIFICILES**

Muestra a tres clientes insatisfechos y las situaciones difíciles que les crean a los representantes de servicio en situaciones sobre el mostrador, en el teléfono y en el campo. En cada situación el representante demuestra las actitudes y acciones apropiadas para calmar al cliente, identificar los problemas e iniciar con él rutas e trabajo para encontrar soluciones.

La resolución del problema de tratar con clientes difíciles indica los cinco pasos:

1. Mantener una actitud amigable y profesional.
2. Reconocer que existe una situación difícil.
3. Calmar al cliente por medio de preguntas y verificaciones.
4. Enfocar al cliente en el problema.
5. Manejar el problema.

## **METODO DE 10 PASOS PARA LA ATENCION DE UNA QUEJA**

1. Mantener una actitud de servicio
2. Ser amable en todo momento, control emocional
3. Escuchar al cliente sin interrumpir
4. Ofrecer una disculpa y ponerse en lugar y del lado del cliente, entender que para él es un problema
5. Repetir su queja a él mismo demostrando que se le entiende
6. Explicarle como se le dará solución al problema
7. Resolver o tramitar personalmente el problema o canalizarlo a otra instancia
8. Dar seguimiento hasta el final de la solución del problema
9. Dar las gracias al cliente por la oportunidad de servirle
10. Gánese al cliente, deje condiciones para la próxima compra.







Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## 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 capacitación al personal en el servicio de atención al usuario de la unidad de control de tránsito del cantón Daule.** Y problema de investigación: **¿Cómo incide la ausencia de personal capacitado en la oficina de cobro de multas de atención al usuario que brinda la Unidad de Control de Tránsito del cantón Daule, provincia del Guayas en el periodo 2019?** presentado por **Erick Rubén Freire Herrera** 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:

Tutor:

*Erick Freire*  
Freire Herrera Erick Rubén

*Ricardo Guzmán*  
Dr. Ricardo Guzmán Hernández

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

Yo, **Freire Herrera Erick Rubén** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de: **Plan de capacitación al personal en el servicio de atención al usuario de la unidad de control de tránsito del Cantón Daule**, de la modalidad de Semipresencial 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 Empresa, 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/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. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Freire Herrera Erick Rubén**  
Nombre y Apellidos del Autor

Erick Freire

Firma

No. de cedula: 0929705598

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*





Factura: 001-002-000027967

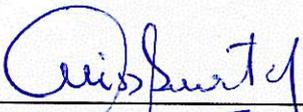


20200906001D00008

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20200906001D00008**

ante mí, NOTARIO(A) LUISA CORINA BUESTAN CHAVEZ de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) ERICK RUBEN FREIRE HERRERA portador(a) de CÉDULA 0929705598 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, 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, asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. DAULE, a 7 DE ENERO DEL 2020, (13:26).

*ERICK FREIRE*  
ERICK RUBEN FREIRE HERRERA  
CÉDULA: 0929705598

  
NOTARIO(A) LUISA CORINA BUESTAN CHAVEZ  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN DAULE



## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

II: 0929705598  
Nombre: FREIRE HERRERA ERICK RUBEN

### Información referencial de discapacidad:

Mensaje: No se encontró persona con discapacidad %

La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 7 DE ENERO DE 2020

Motor: ANGIE MAYLING CASTRO PROAÑO - GUAYAS-DAULE-NT 1 - GUAYAS - DAULE

Código de certificado: 204-290-77431



204-290-77431





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



ERICK FREIRE

**Número único de identificación:** 0929705598

**Nombres del ciudadano:** FREIRE HERRERA ERICK RUBEN

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/DAULE/DAULE

**Fecha de nacimiento:** 2 DE MAYO DE 1992

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** FREIRE LEON GILBERTO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** HERRERA TROYA CANDIDA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 16 DE SEPTIEMBRE DE 2010

**Condición de donante:** SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 7 DE ENERO DE 2020

Emisor: ANGIE MAYLING CASTRO PROANO - GUAYAS-DAULE-NT 1 - GUAYAS - DAULE



Nº de certificado: 208-290-77410



208-290-77410

Lcdo. Vicente Taiano G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



AD

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CEDULA DE  
**CIUDADANA**  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**FREIRE HERRERA  
ERICK RUBEN**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS  
DAULE  
DAULE**  
FECHA DE NACIMIENTO **1992-05-02**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **M**  
ESTADO CIVIL **Soltero**

092970559-3



DISTRUCCION **BACHILLERATO** PROFESION / OCUPACION **ESTUDIANTE** E233311222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**FREIRE LEON GILBERTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**HERRERA TROYA CANDIDA**

LUGAR Y FECHA DE EMISION  
**QUAYACUIL  
2010-09-16**

FECHA DE EXPIRACION  
**2020-09-16**



**ERICK FREIRE**

CERTIFICO QUE LA ANTERIOR FOTOCOPIA  
EN 010 FOJAS ES IGUAL AL ORIGINAL  
QUE SE PRESENTO PARA SU CONSTATAción.

DAULE, 07 DE 01 DE 20 23

**CERTIFICADO DE VOTACION**  
24 - MARZO - 2019

0040 M 0040 - 017 0929705598  
MUESTRA NO. CERTIFICADO DE VOTACION

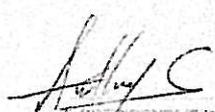
**FREIRE HERRERA ERICK RUBEN**  
APELLIDOS Y NOMBRES



PROVINCIA: **GUAYAS**  
CANTON: **DAULE**  
CIRCUNSCRIPCION:  
PARROQUIA: **DAULE**  
ZONA:

**ELECCIONES**  
SECCIONALES Y C/CDOS  
**2019**

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



F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

*Luisa Buestan Chavez*  
**Dra. Luisa Buestan Chávez**  
NOTARIA PRIMERA DEL  
CANTON DAULE



## 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 Andrade  Luis Alberto Andrade

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT