



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DE
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

**PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL
CONTRATADO DEL REGISTRO CIVIL PARA LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
CANTÓN VINCES, PROVINCIA
DE LOS RÍOS.**

Autora:

Cerezo Santana Norma Sandy

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2018



DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida como es la formación profesional.

A mi Mamá Norma, mi ejemplo a seguir, por su perseverancia y sus constancias y nobleza gracias eternas por su infinitos amor por entregarme la bases para ser una mujer de bien y por estar siempre ahí cuando más lo necesitaba.

A mi Papá Eusebio porque siempre estuvo ahí dándome su apoyo para superarme por su absoluto amor y por ser los pilares más importantes hoy después de 3 años de estudios veo cristalizado mi esfuerzo y por demostrarme siempre su cariño y el apoyo incondicional.

A mi hermana Katherine por ser un motor fundamental, por estar siempre para escucharme y ayudarme a no darme por vencida.

A mi tío Julio Santana que es como mi segundo padre por el cariño que me tiene y es recíproco.

Sin el apoyo de todos ustedes esto no hubiera sido posible pero les doy Gracias porque sé que en todo momento estuvieron a mi lado y nunca me dejaron sola en este duro camino.

Este logro no fuera posible sin el apoyo de ustedes familia.

Cerezo Santana Norma Sandy



AGRADECIMIENTO

A todos mis profesores no solo de la carrera sino de toda la vida, mil gracias porque de alguna manera forman parte de lo que ahora soy.

A mi Tutor Dr. Simón Alberto Illescas Prieto por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

A mis dos amigas Mónica y Noemí por haber logrado nuestro gran objetivo con mucha perseverancia y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Cerezo Santana Norma

Sandy



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Qué después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de Plan de Capacitación al Personal Contratado del Registro Civil para la Satisfacción de los Usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos”** y problema de investigación: **¿ Qué influencia tendría un plan de capacitación del personal contratado del Registro Civil para la satisfacción de los usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos, en el año 2018?**, presentado por Cerezo Santana Norma Sandy como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA 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.

Egresada:

Cerezo Santana Norma Sandy

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Cerezo Santana Norma Sandy en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación, **Propuesta de Plan de Capacitación al Personal Contratado del Registro Civil para la Satisfacción de los Usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos**, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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*.

Cerezo Santana Norma Sandy

Firma

No. de cédula: 120713589-6

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de plan de capacitación al personal contratado del Registro Civil para la satisfacción de los usuarios del cantón Vinces, Provincia de los Ríos “

Autora: Cerezo Santana Norma Sandy

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como propósito el desarrollo de una Propuesta de plan de capacitación al personal contratado del Registro Civil para la satisfacción de los usuarios del cantón Vinces, Provincia de los Ríos. Esta propuesta se orientará en la problemática de la institución por la falencia a su personal contratado mediante las labores que se desarrollan con la intención de ampliar la satisfacción a los usuarios con el servicio que brinda el Registro Civil de tal manera se estudiara el problema central del proyecto de investigación considerando las variables de la investigación el objetivo propuesto es que los ejecutivos y los trabajadores estén constantemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos. Los tipos de investigación que se efectuarán serán exploratorio y correlacional, aplicaré los métodos científico y dialéctico porque me permiten tener un panorama modernizado para utilizar en el trabajo de investigación ya que se va a percibir la peculiaridad principal de descubrimiento y los resultados que se obtiene de los nuevos conocimientos dando como efecto un trabajo eficiente. Se usarán como técnicas la encuesta y la entrevista realizando recopilación de la información veraz y confiable en base a los resultados que se conseguirá me permitirá a mejorar y ofrecer un buen servicio a los habitantes.

Personal

Contratado

Satisfacción

Usuarios



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de plan de capacitación al personal contratado del Registro Civil para la satisfacción de los usuarios del cantón Vinces, Provincia de los Ríos “

Autora: Cerezo Santana Norma Sandy

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The purpose of this qualification work is to develop a proposal for a training plan for personnel hired from the Civil Registry to satisfy the users of the canton of Vinces, Province of Los Ríos. This proposal will be oriented in the problems of the institution due to the failure of its staff hired through the work that is developed with the intention of expanding the satisfaction of users with the service provided by the Civil Registry in such a way that the central problem of the research project considering the variables of the investigation. The proposed objective is that executives and workers are constantly updated in the face of scientific and technological changes. The types of research that will be carried out will be exploratory and correlational, I will apply the scientific and dialectical methods because they allow me to have a modernized panorama to be used in the research work since the main peculiarity of discovery and the results obtained from it will be perceived. the new knowledge giving an efficient work effect. The survey and the interview will be used as techniques, compiling truthful and reliable information based on the results that will be obtained will allow me to improve and offer a good service to the inhabitants.

Personal	Hired	Satisfaction	users
----------	-------	--------------	-------

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de la aceptación del tutor	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Gráfico.....	xi
Índice de Tabla.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de Investigación.....	3
Evaluación del problema.....	4
Objetivos de la investigación	4
Objetivo General.....	4
Objetivo Especificos.....	5
Interrogantes de la investigación	6
Justificación e Importancia	7
Viabilidad de la Investigación.....	8

CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
Fundamentación Teórica	9
Antecedentes Históricos	14
Antecedentes Referenciales.....	18
Fundamentación Legal.....	24
Conceptualización de las variables de la investigación.....	25
Definiciones Conceptuales.....	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33
Datos de la Empresa.....	39
Diseño de la Investigación.....	41
Tipos de Investigación	42
Población y Muestra	43
Población.....	43
Muestra.....	45
Metódos de Investigación.....	47
Técnicas e Instrumentos de Investigación	48
CAPÍTULO IV	49
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	49
Aplicación a las Técnicas e Instrumentos	63
Propuesta del Plan de Capacitación.....	66
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	78
Anexos1: Carta de Autorización de la empresa	
Anexos 2: Fotos	
Anexos 3:Carta de Confiabilidad	
Anexos 4: Encuesta y Entrevista	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logotipo de Registro Civil	35
Figura 2. Croquis	35
Figura 3. Estructura Organizativa.....	36
Figura 4. Visión.....	49
Figura 5. Liderazgo.....	50
Figura 6. Periodicidad.....	51
Figura 7. Trámite.....	52
Figura 8. Frecuencia	53
Figura 9. Satisfacción	54
Figura 10.Necesidades y Soluciones.....	55
Figura 11. Ambiente Laboral	56
Figura 12. Empleados.....	57
Figura 13 .Trato de Personal.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1. Situación Conflicto.....	4
Tabla 2. Plantilla de Colaboradores.....	37
Tabla 3. Clasificación	42
Tabla 4. Población	43
Tabla 5 . Visión.....	49
Tabla 6. Liderazgo.....	50
Tabla 7. Periodicidad.....	51
Tabla 8. Trámite.....	52
Tabla 9. Frecuencia.....	53
Tabla 10. Satisfacción.....	54
Tabla 11. Necesidades y Solicitudes.....	55
Tabla 12. Ambiente Laboral.....	56
Tabla Empleados.....	13. 57
Tabla 14. Trato del Personal.....	58
Tabla	15. Entrevista 63

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en un contexto

Capacitar al personal contratado permanentemente debe ser considerado como una de las prioridades en las instituciones o organizaciones.

Si se crean las condiciones para la interacción y participación en los lugares de trabajo, lo que es fundamental para el aprendizaje, finalmente éste impactará en el aumento de la productividad, si tanto el aprendizaje tácito se combina de forma dinámica con el aprendizaje explícito provocando una espiral de conocimiento (Nonaka, 2000, pág. 84).

Citados por Diez, Jennifer y José Luis Abreu afirma que “los empleados están en posición de desempeñarse satisfactoriamente. Con mucha frecuencia es preciso entrenarlos en diferentes oportunidades en las labores para las que fueron contratados. Incluso algunos empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos pueden necesitar capacitación para desempeñar en forma adecuada su nueva responsabilidad laboral” (Werther, 2007, págs. 242, 245).

Citados por Diez, Jennifer y José Luis Abreu afirma que “la capacitación no es una actividad que genera gastos, sino una inversión que agrega valor. Además, indica que el desarrollo y aplicación de competencias es el motor que desencadena la creación de valor tanto para el negocio como para las personas” (Torres, 2000, pág. 101).

Citados por Gabith Miriam Quispe, Fernández Víctor, Dante Ayaviri Nina dicen que “ la satisfacción será el resultado de una experiencia personal del cliente, respecto al consumo de un producto, donde el cliente tiene la ventaja de evaluar de forma cognitiva las siguientes variables: expectativa y resultado, esfuerzo y recompensa, o puede ser afectiva” (Giese y Cote,, 2000,2002, pág. 172).

En el cantón Vinces, Provincia de los Ríos se encuentra ubicado el Registro Civil en las calles Ricaurte y Arturo Sotomayor. Con una población de 78.000 habitantes, donde también funciona la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

La ausencia de capacitación al personal del Registro Civil, incide en el déficit de atención debida a los usuarios.

Una elección indebida de trabajadores, incita una dificultad a las organizaciones, provocaría de manera negativa en el rendimiento de las instituciones.

La mayoría de empleados carecen de necesarios conocimientos que son obligatorios en determinados puestos, algunas veces los contratan como recomendados.

La eficiencia y eficacia en las instituciones, deberá ser de la manera donde el talento humano reciba guía y motivación para mejorar y beneficiar el entorno laboral, con la utilización de métodos de investigación con progresos permanentes, permitiendo conseguir estrategias para obtener el éxito de la empresa.

Satisfacer las exigencias de los usuarios de un modo preciso, para así obtener un resultado óptimo en las organizaciones. Las empresas deben tomar atención a las necesidades de los clientes para la satisfacción de los mismos.

El término satisfacción proviene del latín y significa “bastante (satis) hacer (facere)” está relacionado con un efecto de” estar saciado”.

El origen demuestra que la satisfacción implica un avance de los efectos que se espera obtener por parte de los usuarios. Las organizaciones requiere de un personal actualizado, que responsablemente adquiera nuevas destrezas y conocimientos con la utilización de materiales que le permitan ejercer sus trabajos.

El talento humano debe encaminarse al progreso de la satisfacción de los empleados que trabajan en la institución, además de mejorar las habilidades y obtener un desempeño seguro.

Un cliente insatisfecho mostrará un descontento por dicho producto y demostrará su molestia a las personas cercanas a su contexto. También podría existir un cambio de organización que le ofrezca el mismo servicio.

En la actualidad el mundo ha logrado progresar en gran rapidez, los retos y las oportunidades en tecnología, calidad se han expandido con el transcurso del tiempo, la importancia de capacitar al personal en una entidad para que ellos obtengan conocimientos, experiencias, habilidades en sus respectivos sitios de trabajo.

La capacitación es primordial para que los empleados, reciban entrenamiento a la hora de trabajar en una organización y mejoramientos permanentes en el área laboral y así tengan suficientes conocimientos, en el puesto que van a laborar cumplan con un desempeño óptimo en sus funciones.

El problema que prevalece en el beneficio del estudio corresponde con los inconvenientes que descubren los facilitadores para establecer el rendimiento de las capacitaciones que se dicta en la organización.

La importancia de la satisfacción de los usuarios en el ámbito institucional, radica en que un usuario contento será un activo para la organización, se comprometerá a regresar a utilizar los servicios y obtener un incremento en los ingresos para el éxito de la empresa.

Situación conflicto

Tabla 1 Síntomas

Antecedentes	Consecuencias
➤ Escasez de experiencia en su campo laboral.	➤ Quejas de los usuarios.
➤ Exceso o falta de personal.	➤ Los empleados no pueden permanecer enfocados en diferentes tareas a la vez ellos tienen que desarrollar sus propias especialidades y habilidades en la labor que está desempeñando en sus funciones.
➤ Se requiere emplear técnica de selección para elegir a los aspirantes externos lo que ocasionarían un costo de operación para la institución.	➤ Afectaría completamente a los empleados de la institución su motivación a la hora de realizar sus tareas.
➤ Poco conocimiento de sus funciones laborales.	➤ Bajo rendimiento.

Nota : Autora : Cerezo N (2018).

Formulación del problema

¿Qué influencia tendría un plan de capacitación del personal contratado del Registro Civil para la satisfacción de los usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos en el año 2018?

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Talento Humano

Aspectos: Personal Contratado, Satisfacción de los Usuarios

Tema: Propuesta de plan de capacitación al personal contratado del Registro Civil para la satisfacción de los usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos.

Variable de la Investigación

Variable Independiente: Personal Contratado

Variable Dependiente : Satisfacción de los Usuarios

Evaluación del problema

Delimitado: Ineficiencia en la atención al personal contratado en la satisfacción de los usuarios del Registro Civil del canton Vinces Provincia de los Rios, en el año 2018.

Claro: El contenido objeto de publicación es claro porque se pueden determinar los elementos de la situación conflicto como la variable independiente, el término que se conectará a la variable dependiente, área geográfico y el área temporal.

Evidente: La propuesta de plan de capacitación para el personal contratado evidencia el déficit en la atención a los usuarios que tienen los trabajadores del Registro Civil, dado que el procedimiento se realiza de manera empírica, sin norma o control.

Concreto: El avance del contenido objeto de publicación se resume en detallar la situación problemática de cada uno de sus elementos, de tal modo que no se logró abrir de lo organizado.

Relevante: Con la aplicación del plan de capacitación al personal contratado en la satisfacción de los usuarios del Registro Civil que propone el presente proyecto, se favorecerá de forma directa a la institución y a sus usuarios, dado que se podrá garantizar una optima eficacia en sus funciones a los trabajadores.

Original: Contenido escaso desarrollado en el entorno por lo que se considera original .

Factible: El estudio que se va a realizar será factible ya que con la investigación que se recopilará por parte de los empleados de la dirección Provincial del Registro Civil, del cantón Vinces, da a conocer que la aplicación de un plan de capacitación es relevante para los implicados directamente como indirectamente pues mediante este instrumento se obtendrá un progreso interno y por ende la capacidad de Talento Humano mejorará en su desempeño.

Objetivos

Objetivo General

- Elaborar plan de capacitación al personal contratado para la satisfacción de los usuarios del cantón Vinces.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente al personal contratado, y la satisfacción de los usuarios.
- Diagnosticar los planes de capacitación existentes del Registro Civil.
- Diseñar un plan de capacitación al personal contratado.

Interrogantes de la investigación

1. ¿Qué obtiene el personal contratado en un programa de capacitación para la satisfacción de los usuarios ?
2. ¿Cuáles son los objetivos de los manuales de capacitación actuales del registro civil ?
3. ¿Cómo establecer los objetivos de capacitación y el progreso en los empleados?.

Justificación e Importancia

El Registro Civil del Cantón Vinces es una institución pública que requiere de un modelo de innovación para mejorar sus actividades operativas,

potencializando al personal que interviene en el proceso de soporte basándose en el proceso de actividades.

Una organización responsablemente establecida debe contratar personal idóneo para el buen funcionamiento del trabajo asignado. Los modelos de operaciones y políticas son los que se desarrollan en las empresas, obteniendo beneficios, manteniendo una buena relación por parte de quienes conforman el Registro Civil del Cantón Vinces.

Las instituciones y los empleados cada vez más luchan con los cambios que se dan en las organizaciones, evoluciones vertiginosas que se están dando en el área de capacitación, provocando incertidumbre entre los miembros.

Un personal preparado e ingenioso para laborar en grupo forma los cimientos indispensables para que las organizaciones cumplan con los objetivos y metas que se lograrán a corto, mediano y largo plazo.

La trascendencia principal que tiene una institución es conocer la opinión de los usuarios, lo cual permitirá crear gestiones de mejoras a sus beneficiarios.

Esta información es útil ya que se analizará y permitirá el perfeccionamiento de mejoras en la atención por parte del personal contratado para así lograr satisfacer a los usuarios.

La relevancia social que tiene esta investigación es que satisfará las necesidades de los usuarios que habitan en el cantón Vinces, además de mejorar la atención por parte del personal contratado del Registro Civil.

Esta investigación es aplicable a la práctica porque permitirá obtener la solución a la problemática que provoca la deficiente atención por parte del personal contratado hacia los usuarios, ya que esta información se desarrolla con informes y testimonios reales.

Viabilidad Económica Este proyecto no persigue rentabilidad o ingreso económico, y se elaborará a través del Registro Civil, por lo que se detalla como un proyecto de carácter económico social.

Por otra parte se debe señalar que los recursos para la realización del mismo no serán devueltos por parte de esta entidad, la inversión para la capacitación para el personal contratado será asignado y asumido por el Ministerio de Trabajo, y los beneficios que se obtendrá será un personal idóneo eficiente en sus funciones de trabajo y así los usuarios estén satisfechos en los servicios que brinda el Registro Civil del Cantón Vinces.

Viabilidad Ambiental: Considerando de manera específica que el Registro Civil del Cantón Vinces es una institución del estado con limitados recursos de materiales, y económico se va a incorporar un plan de capacitación para la mejora del personal contratado, añadirá equipos tecnológicos que permitirá un progreso en la atención a los usuarios favoreciendo a la institución llevándola al éxito .

Viabilidad Socio-Cultural: En nuestro medio, lastimosamente, es normal no priorizar la relación entre usuarios - empleador. Está establecido en nuestra cultura, justificado en que los empleados tienen la deber de servir sin quejarse, y sin restricciones. El presente proyecto presenta el alcance que tiene la comunicación y sana relación que debe existir entre los usuarios y los empleados, reconociendo a este segundo como un beneficiario necesario que permitirá y aportará a que la institución cumpla con sus objetivos.

Viabilidad Institucional y de Gestión: La incorporación del plan de capacitación al personal contratado para la satisfacción a los usuarios del Registro Civil del Cantón Vinces definitivamente contribuirá de manera positiva al entorno interno y externo de la institución. Internamente, permitirá que los nuevos conocimientos que van obtener los colaboradores que proveen los servicios serán realizados a tiempo y así mismo, de manera externa, la institución recobrará confianza en sus usuarios a la hora de realizar algún tipo de trámites y su posicionamiento como de responsabilidad pública y modelo de servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Capacitación es un proceso, que tiene como objetivo el proporcionar preparación necesaria para que se desarrollen las habilidades destrezas (actitudes, aptitudes) que son necesarias para que los trabajadores que tienen un puesto en las empresas, logren desarrollar sus funciones y cumplir con sus cargas laborales de manera efectiva y eficiente.

Citados por Ramón Padilla y Miriam Juárez afirman que “en empresas altamente innovadoras que están en la frontera tecnológica o que sus tecnologías son más avanzadas que lo existente en el resto de la región, el entrenamiento con recursos propios cobra especial importancia dado que los proveedores externos no cuentan con las capacidades para transferir los conocimientos requeridos” (Tan y Batra, 1995, pág. 10).

Citados por Dr. José Manuel García López afirma que la capacitación es un proceso continuo, porque aún cuando al personal de nuevo ingreso se le da la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionarles nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. Es posible que aún los candidatos internos no posean las habilidades o que también tengan hábitos incorrectos que requieran corregirse. También, siempre será necesario mantener un

equilibrio entre las aptitudes y actitudes de los trabajadores y los requerimientos del puesto. En este esquema entran en juego la orientación y la capacitación para poder aumentar la productividad que la capacitación es un elemento muy importante y juega un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra, de tal forma que: “Aunque la capacitación o el entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades”. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales (Werther Jr. y Davis, 1998, pág. 208).

La selección de recursos humanos puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la Empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal (Chiavenato I. , 2011, pág. 1).

Otro estudio realizado en Shangai, mostró que la capacitación de los empleados en las empresas, a diferencia de los países desarrollados, estaba orientada a remediar las deficiencias en competencias, y no tanto a mejorar la productividad (Ng Y.C, 2005, pág. 95).

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para

determinar las necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980 (Hernández Salazar, 2008, pág. 353).

El hombre en la época antigua continuamente ha buscado satisfacer sus necesidades por la forma que elaboraban sus productos. Con los años el modo de conseguir los servicios vario ya que el recorrido era extenso, enseguida esto fue sustituido con las compañías de distribuciones, porque tenia una extensa variedad de productos ya que las competencias era cuantiosas en los mercados, ya los clientes no se fijaban en la calidad del producto es donde nace un nuevo enfoque que los usuarios lo llamaron como servicio al cliente.

Citados por Dr. José Manuel García López afirma que en la actualidad se le ha dado un papel preponderante a la administración del personal, anteriormente, las empresas que tenían mayor acceso al capital y las innovaciones tecnológicas contaban con mayores ventajas competitivas, sin embargo, en la actualidad esto ha cambiado considerablemente. “Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización” (Mondey y Noe, 1997, pág. 4).

Administrar el recurso Humano es la estrategia que marca la diferenciación entre el fracaso y el éxito en la mayoría de las instituciones.

Gran parte de los directivos actuales y en específico, los ejecutivos de áreas productivas no le dan el alcance a la administración eficaz de sus recursos humanos, por lo usual piensan que este oficio pertenece directamente a la oficina de recursos humanos, es por eso que hay inconvenientes dentro de una compañía, son las dificultades que se le presentan al personal y por lo normal no son atendidos hasta que hay aprietos, ya no es seguro aplazarlo. Si se pretende desarrollar una empresa que pueda establecer, valor a largo plazo hay que orientarse hacia la gente que se desarrollen y crezcan a igual que la organización.

Citado por García López, señala un error muy frecuente en la administración es que por lo regular, cuando se plantea una estrategia, se señalan con precisión lo que se va a hacer con los recursos económicos, tecnológicos y financieros, pero rara vez se mencionan los recursos humanos que se van a necesitar y mucho menos con qué cualidades, habilidades, conocimientos y/o competencias necesarias. Es importante señalar, que sin estos recursos, es poco probable implantar las estrategias por excelentes que éstas sean. “Cada mejora a la compañía descansa en la gente que desea hacer algo mejor y diferente. Cuando...se pueda...obtener personal que quiera y sepa como cambiar, entonces se podrán implantar las estrategias y alcanzar los objetivos” (Gubman, 1998, pág. 7).

Citado por Jenny Najul Godoy señala “Que las organizaciones a través de los años han venido trabajando sobre la marcha para la obtención de calidad en todos sus procesos, generando planes y estrategias para la consecución de sus objetivos. Esto ha hecho que dentro del concepto de calidad surja la idea concebida como calidad de servicio, que es parte del proceso de mejoramiento continuo, pero tiene su orientación directa hacia la satisfacción del cliente”. (Delgado de Smith, 2008, pág. 27).

Un empleador insatisfecho origina clientes descontentos, el personal debe estar enfocado al éxito de las ventas y ser competente para los clientes conocer sus beneficios, desventajas de los productos para así mantenerlos motivados, si estos elementos no están protegidos las instituciones no podrán satisfacer a los usuarios los recursos humanos van enfocados con las políticas que deben ir encaminadas con las estrategias de marketing.

Contratar personal para que formen parte de un gran equipo de trabajo, los mejores candidatos suelen ser aquellos que se sienten mayormente motivados para ser los mejores en su oficio o profesión, la selección y la contratación del personal serán la base del éxito de su negocio, de su emprendimiento o de su compañía (Sáenz Ávila, 2009).

El empleado que tiene a su cargo la difícil labor de atención a los usuarios deben asumir riesgos, enfrentar las dificultades, ser solidario, respetar límites, mantener un alto grado de conciencia ética, tener una autoestima alta, motivación al logro y sobre todo escuchar a sus clientes, se oriente a hacer su labor con conocimiento y la suficiencia capacidad de atender satisfactoriamente a los usuarios. De no poder efectuar un servicio de óptima calidad en la atención a los clientes puede causar que los individuos se cambien a otras organizaciones, donde van a ver un déficit en el contexto de la competitividad reducen las metas, programas y métodos que se ubican para el logro de un nivel gerencial, donde van a aparecer dificultades en el capital humano, técnicas administrativas en las tecnologías, lo que ocasionan una disminución en la productividad en las instituciones. Alegan varios autores que existe una falta marcos teóricos en la satisfacción de los usuarios.

Citado por Patricia Hernández Salazar nos dice que: “ Es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro” (Vogt, 2004, pág. 16).

El 40% de los casos son la insatisfacción a los clientes es debido a una baja atención hacia los usuarios y producen que el servicio no sea excelente.

Esto quiere decir que el motivo sería el déficit que hay en la atención hacia los clientes y la fuerte incidencia en el nivel de calidad que se ofrecen.

Los usuarios que se hallan en la calidad de clientes satisfechos es el 14.4% los cuales están conformes con la calidad del producto/servicio establecida, los que están menos satisfechos el 12.6% están menos conforme con la calidad establecida, los insatisfechos el 14.9% están en desacuerdo con la calidad establecida.

Solo, aquellos que están más o menos insatisfechos es el 9.8% están menos de acuerdo a la calida del producto/servicio.

Citado por Ingrid Steffanell De León, Yussy Arteta Peña afirman que: “ La calidad de sus productos y/o servicios es un factor primordial para el funcionamiento correcto de una organización empresarial, lo que lleva a la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente. Con un cliente satisfecho es factible tener diversos beneficios como el aumento de la lealtad del cliente hacia ese servicio, disminuir un poco los esfuerzos para captar nuevos clientes debido a la diferenciación que hay en el servicio prestado respecto a otros establecimientos” (Picos, Laguna Garcia y Palacios, 2009, pág. 1).

En Ecuador la capacitación veían al empleador como una pieza cambiante similar a una máquina pasó a la historia.

El permanente cambio en la globalización y la continua evaluación de conocimiento han convertido en el capital vital en una institución.

Hoy en dia el talento humano es considerado como el pilar primordial dentro de una organización, y su administración es una labor compleja que corresponde calcular muchos factores principales para obtener los resultados deseados. Se emplea mucha hora capacitar, reclutar, y mejorar al talento humano para asi frenar la continua rotación del personal contratado. Es importante la capacitación para los trabajadores consiguiendo que sean aptos en sus oficios.

Se establecerán los aspectos que determinarán el momento de reconocer las falencias del talento humano, para que tengan una buena capacitación, estrategias y planificación y asi lograr nuevos retos laborales de los colaboradores en sus capacidades y destrezas y favorezcan a la gestión del conocimiento. Son los del recurso humano que permite que las organizaciones transformen, innoven y logren enfrentarse con otras instituciones donde la competitividad y la productividad son fundamentales.

ANTECEDENTES REFERENCIALES

En la ciudad de Santiago de Chile, en el año 2012 de la Universidad de Chile , Facultad de de Economía y Negocios Escuela de Economía y Administración encontré este tema referente a mi proyecto **“Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes”** Autor: Francisco Javier Droguett Jorquera esta tesis se asemeja con mi investigación acerca de las satisfacción al cliente y las estrategias de mejoras al personal contratado en el resumen dice: Actualmente la mayoría de los clientes eligen a una marca no solamente por la calidad de los productos además lo hacen por la buena relación que se pueda crear. Se trata de reconocer las principales causas de molestias que existen en el servicio de la industria automotriz, conocer prioritariamente la eficacia del servicio que se brinda a los usuarios y si esta fue satisfactoria.

Lo que se refiere con el tema de investigación estudiado es sobre si la insatisfacción tiene relación con la poca capacitación hacia el servicio de la organización. Cuando los consumidores adquieren productos o servicios deben arriesgar un bien para conseguir otro bien. Tener como prioridad la importancia de la satisfacción de los clientes en las empresas, un usuario satisfecho siempre será un activo para la institución porque el mismo regresará a comprar u obtener los servicios, además de aportar con una excelente opinión de la empresa, esto aumentaría eficazmente los ingresos.

Un buen servicio ofrecido a los vehículos provoca un efecto de satisfacción, considerando importante porque induce a los clientes a regresar para el siguiente mantenimiento, también permite olvidar en el caso que haya ocurrido en el pasado una mala experiencia en el desarrollo de las ventas. El usuario seguramente regresara a obtener otro vehículo de la misma marca.

En la ciudad de Palmira, en el año 2011 de la Universidad del Valle Facultad de Ciencias de la Administración encontré este proyecto de investigación que sea asemeja con mi investigación **“Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (nrs) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical ciat- año 2010”** autoras Lina Andrea Alonso Realpe María Isabel Matta Pantoja esta tesis se iguala con mi investigación acerca de las satisfacción al cliente y las estrategias de mejoras al personal contratado en el resumen dice: En la actualidad los clientes se muestran más inseguros y muy competidores cuando deciden comprar productos/servicios, el cambio constante de la ciencia es apresurado además de la innovación tecnológica que posee una gran importancia en el desarrollo de planes estratégicos para obtener ventajas de competitividad para lograr ventajas, esto gracias a la adquisición de tecnología más avanzada. Pero sin embargo, las empresas que adquirieron esta estrategia debieron contratar personas idóneas para el desarrollo correcto del trabajo.

Lo que se refiere el tema de investigación es que tiene como primordial intención tratar el impacto que existe en la capacitación sobre la satisfacción laboral, el trabajo óptimo en el desempeño de las funciones que desarrollan los trabajadores dentro de una empresa sin animo de lucro, la cual es conocida como agricultura.

Actualmente el espacio de recurso humano, tiene como objetivo centrarse en las mejoras hacia el capital humano, donde mantiene sus esfuerzos dirigiéndose hacia la formación y progreso de capacidades corporativas y de entrenamiento. En las capacitaciones hay actividades que efectúan una retroalimentación con respecto a los entrenamientos en la destrezas y conocimientos obligatorios para el eficaz desarrollo en el puesto de trabajo. Analizar el impacto de la capacitación beneficiará a la institución con continúa mejoras.

En la ciudad de Guayaquil en el año 2016 de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas encontré este proyecto de investigación que sea asemeja con mi investigación **“Desarrollo de plan de capacitación para servidores públicos educación zona 8”** autores: Ing. Com. Karen Gioconda Estrella Hablich Ing. Jessenia Gloria Peralta Preciado esta tesis se iguala con mi investigación acerca de las satisfacción al cliente y las estrategias de mejoras al personal contratado en el resumen dice: En la actualidad capacitar al personal de recursos humanos de una empresa provoca prometedoras inversiones, consiguiendo mayor impacto en la producción. Ecuador es un país que todavía se mantiene en caminos de desarrollo, el mandatario desarrollo un programa con el propósito de lograr equidade y crecimiento económico para mejorar y proteger la calidad de vida de los ciudadanos, el cuál se conoce con el nombre de “Plan Nacional del Buen Vivir”, donde se busca el mejoramiento de la imagen de empleados públicos, mediante el ofrecimiento de servicios rápidos y de excelente calidad.

En relación al tema de investigación que se desarrolla es que actualmente la humanidad solicita una buena formación profesional que deben poseer los individuos de una empresa, porque esto es un instrumento que logra favorecer a las instituciones respecto a la competencia.

Las opiniones que se realizan entre los clientes sobre el producto/servicio que han obtenido se hace en base de la calidad de atención y respuesta a sus requerimientos, lo cual al trabajador se le designará esta responsabilidad.

En la ciudad Latacunga – Ecuador en el año 2015 de la Universidad Técnica de Cotopaxi Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas encontré este proyecto de investigación que sea asemeja con mi investigación **“Reestructuración en el proceso de apoyo para el mejoramiento de la gestión de talento humano en el Registro Civil del cantón Latacunga”**. Autoras: Guamani Pallo Karina Lisbeth Rea Andrango María Belén esta tesis se iguala con mi investigación acerca

de las satisfacción al cliente y las estrategias de mejoras al personal contratado en el resumen dice: Qué realizaron un modelo de renovación en el transcurso de Talento Humano, para conseguir optimizar las capacidades operativas potencializando a los trabajadores para lograr mejoras en los servicios que ofrece el Registro Civil hacia la colectividad.

En relación al tema de investigación que se desarrolla es que una institución con bases bien constituida debe tener personal comprometidos con su trabajo, logrando la obtención de una institución de mayor productividad y eficiencia, esto dependerá de los miembros que pertenecen al Registro Civil de Latacunga.

Esta tarea parece fácil, se requiere un Director que posea liderazgo para influir en el trabajo del equipo. Para el mejoramiento de la empresa debe establecer una planeación de dirección eficaz y eficiente.

En la ciudad de Quito en el año 2014 en la Pontifica Universidad Católica del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas y Contables encontré este proyecto de investigación que sea asemeja con mi investigación **“Propuesta para la elaboración de un plan de capacitación en calidad sobre la base de la norma iso 9001 en las áreas de comercio exterior y productividad caso: Produbanco”** Autora: Lcda. Glenda Isabel Vizcaíno Jaramillo esta tesis se iguala con mi investigación acerca de las satisfacción al cliente y las estrategias de mejoras al personal contratado en el resumen dice: Qué Ecuador es un territorio poseedor de maravillosos recursos naturales, pero que necesita cambios en el desarrollo de la industrialización en la banca ecuatoriana, la cual es la encargada de cumplir un papel importante en lo recursos económicos por medio de la calidad de los servicios que se ofrecen en las entidades bancarias.

Lo que manifiesta el tema de investigación presentado es que los emprendimientos buscan conseguir una meta financiera y de éxito que sea competitiva, produciendo productos de calidad, servicios personalizados, para que las empresas obtengan buena relaciones de

dependencia a largo plazo con el transcurso del período y el afianzamiento de la institución, consiguiendo aumentar la confianza de los clientes y el crecimiento del volumen de las ventas, obteniendo el éxito de la organización.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador (2008).

Titulo III Garantías constitucionales

Capítulo séptimo -Administración pública

Sección primera - Sector público

Art. 226: Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución. (Registro Oficial , 2008).

Acorde a la sección primera del capítulo vii, título III de la Constitución de la República del Ecuador, se enmarca un referente básico que sustenta que todas los sujetos tiene derecho al trabajo, lo mismo que constituye una aportación a la sociedad, en el presente proyecto abarcan que las personas que cumplen una función pública tienen el deber de ejercer sus derechos como funcionarios públicos.

Art 227: Indica que la administración pública es un servicio a la colectividad, la misma que se rige bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y

regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. (Registro Oficial , 2008)

Acorde al artículo 227 del capítulo vii, acerca de la administración pública para la colectividad de los trabajadores públicos los derechos de ellos son irrenunciables, como la constitución dice van a tener remuneraciones, ascenso, incentivos en sus puestos laborales como dictaminan la ley.

Art. 228: El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora. (Registro Oficial , 2008).

Acorde al artículo 228 del capítulo vii, el ingreso al servicio público, se ejecutarán por medio de concurso de méritos y oposición como lo decreta la constitución, excepto los servidores públicos, que por medio de nombramiento o separación del cargo que este laborando en la carrera administrativas.

Reglamento Interno del Registro Civil

Sección I

Requisitos para el Ingreso

Capítulo I Ámbito

Art.1:Ámbito.Las disposiciones del presente Reglamento General son de aplicación obligatoria en todas las instituciones, entidades y organismos establecidos en el artículo 3 de la LOSEP en lo atinente al talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013).

Con base en el numeral e del artículo 1 del Reglamento Interno del Registro Civil, se sustenta que las personas que trabajen en un puesto

público, tiene la obligación de recibir remuneración en el área que desempeñando sus funciones administrativas

Art. 3: Del ingreso.- Para ocupar un puesto en el servicio público, debe cumplirse con los requisitos establecidos en el artículo 5 de la LOSEP, a cuyo efecto las personas deben cumplir con lo siguiente:

- a) No haber sido sancionado con destitución por el cometimiento de delitos de cohecho, peculado, concusión, prevaricato, soborno, enriquecimiento ilícito y en general, por defraudación y mal manejo de fondos y bienes públicos. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013).**

En el primer numeral del artículo 3 acerca sustentadas por el Reglamento a la Ley orgánica, en la que los individuos para ingresar a ocupar un puesto no tiene que haber cometido algunas infracciones y pueda ejercer su cargo con total normalidad.

2.- Declaración juramentada en la que conste no encontrarse incurso en causales legales de impedimento, inhabilidad o prohibición para el ejercicio de un puesto público, prevista en la LOSEP y el ordenamiento jurídico vigente, la cual se hará constar en la respectiva acción de personal. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013).

En el segundo numeral del artículo 3 los trabajadores para ejercer un cargo público tiene que tener una declaración juramentada donde manifieste que esta apto para cualquier trabajo y no presenta impedimento legales para desempeñar una función.

3.- Presentar la correspondiente declaración patrimonial juramentada ante Notario en la que constará además, en caso de encontrarse en mora de obligaciones para con el sector público, legalmente exigibles, el detalle de la deuda con el convenio de pago suscrito, entre la persona que aspira ocupar un puesto en el sector público y la institución en la cual mantiene la obligación y señalar el lugar de

su domicilio y residencia. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013).

En el tercera numeral del artículo 3 ante un Notario debe ir las personas lo que anhela entrar a un sitio en el sector público, si existiera una mora de deberes para el sector público se va puntualizar la deuda por medio de un acuerdo de liquidación, al individuo que ocupe un trabajo en el sector público.

El Ministerio de Relaciones Laborales mantendrá un registro actualizado en el cual consten los impedimentos y prohibiciones para ejercer un puesto público, el mismo que proporcionará información.

Art. 4.- De los extranjeros que ingresen a prestar servicios en el servicio público.- Previo a ingresar al servicio público, toda persona extranjera deberá presentar la autorización otorgada por la Dirección de Empleo y Reversión Laboral del Ministerio de Relaciones Laborales, cuyos requisitos y procedimientos serán establecidos mediante Acuerdo Ministerial, en concordancia con la Ley de Extranjería y su Reglamento. Las autorizaciones otorgadas por la Unidad de Migraciones Laborales del Ministerio de Relaciones Laborales se regirán por los siguientes parámetros. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013).

En el artículo 4 los extranjeros que entren a ofrecer sus servicios a la entidad pública tendrá que mostrar la autorización concebida por la Dirección de Empleo y Reversión Laboral del Ministerio de Relaciones Laborales cuyos requerimientos y instrucciones estarán señalados por el Acuerdo Ministerial, en correspondencia con la ley de Extranjería y su Reglamento.

a. 1.- Para ocupar plazas de carrera, el extranjero residente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a. 1.1. Haber sido declarado ganador del respectivo concurso de méritos y oposición, conforme al procedimiento señalado en el Subsistema de Selección de Personal y la Norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales.

a. 1.2. Acreditar una residencia en el país de al menos 5 años consecutivos, mediante la presentación de los originales y copias de la cédula de identidad emitida por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación, y del pasaporte en la que conste el tipo de visa vigente correspondiente, conferida por el Gobierno del Ecuador.

a. 1.3. Cumplir con los mismos requisitos estipulados para los ciudadanos ecuatorianos establecidos en el artículo 5 de la LOSEP, artículo 3 de este Reglamento General, y los respectivos manuales de puestos genéricos e institucionales. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013).

Las personas extranjeras deberán tener en orden sus papeles y hacer concurso de méritos y oposición, tener una residencia para que pueda desempeñar, su función en un cargo público como lo establece la ley.

Los extranjeros no podrán ocupar puestos en el servicio público que se encuentren restringidos por la Constitución de la República del Ecuador.

Art. 5.- Excepciones.- Para ocupar un puesto en el servicio público de carácter provisional, de libre nombramiento y remoción; y, de período fijo, excluidos de la carrera del servicio público determinados en el artículo 17, literales b.1), b.2), b.3), b.4), c) y d); y, en los literales a), b) y h) del artículo 83 de la LOSEP, las personas no se someterán al proceso del concurso de méritos y oposición, ni al período de prueba. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013).

Los sujetos extranjeros no lograrán entrar a un plaza en el sector público, que se hallen restringidos por medio de la Constitución de la República del Ecuador, y no podrán someterse al proceso de concurso de mérito y oposición ni a otras pruebas que la institución realicen.

Código del Trabajo (2018)

Art. 351: Indemnización a servidores públicos: El Estado, los consejos provinciales, las municipalidades y demás instituciones de derecho público están obligados a indemnizar a sus servidores públicos por los riesgos del trabajo inherentes a las funciones propias del cargo que desempeñan. Tienen el mismo deber cuando el accidente fuere consecuencia directa del cumplimiento de comisiones de servicio, legalmente verificadas y comprobadas. (REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO , 2013)

Las entidades públicas están obligados a indemnizar, a sus servidores públicos por las funciones, que ellos realizan los riesgos de trabajo que corren al puesto que ejercen.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021

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

Una sociedad activa y participativa, de la mano de un Estado cercano, garantiza la gestión pública democrática. Estos son los componentes fundamentales de un proceso político orientado a la construcción de una sociedad comprometida con el gobierno colectivo de los asuntos públicos. Esto supone que el Estado y la sociedad no se oponen, sino que son partes complementarias y relacionadas, que propician el desarrollo y que actúan para el funcionamiento de la democracia bajo el eje orientador del bien común. Además, el Estado no se compone como una entidad única

ni se asocia solamente al Gobierno Nacional. (Plan Nacional de Desarrollo, 2017-2021).

En el plan del artículo 7 acerca sustentadas por el Plan Nacional de Desarrollo el Estado esta al servicio de toda la colectividad son elementos primordiales, en un proceso político donde será intervenida por el régimen colectivo, en los fines público para que ejerzan el funcionamiento de la democracia.

Conceptualización de las variables de la investigación

Las variables de investigación se presentan de dos formas cuantitativa y cualitativa, se utilizan para examinar una por una las particularidades que se van a analizar.

Variable Independiente: Personal Contratado

Al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización en cuestión (Merino., 2014).

Un empleado contratado es un individuo que una empresa contrató para brindar un conjunto específico de servicios. La relación empleado/empleador se establece conforme a términos y condiciones de un contrato laboral escrito (Mike, Broemmel, 2017).

Son las personas que una organización contrató para ofrecer un conjunto específico de servicios. Es decir un contrato donde el trabajador recibirá una suma de dinero por su jornada de trabajo.

Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios

En el ámbito de los servicios, postulan que la satisfacción del cliente con los servicios de la organización, está basada en todos los encuentros que tiene el cliente con esa institución y puede ocurrir en múltiples niveles: satisfacción con la persona de contacto, con el servicio principal y con la organización como un todo (Sureshchandar et al, 2002, pág. 172).

Citado por Gabith Miriam Quispe Fernández y Víctor Dante Ayaviri Nina afirman que: “Así, un cliente satisfecho volverá a usar el servicio y, por otro lado, recomendará a otros clientes potenciales” (Sánchez, 2007, pág. 169).

La variable satisfacción de los usuarios se establece el nivel de aprobación cuando efectúa una compra o obtiene un servicio. Es un término que se lo utiliza en marketing la cifra de cliente o la participación del total del clientes, si han alcanzado o superado las expectativas del producto o servicio que dicha organización ofrece a sus clientes.

Definiciones Conceptuales

Administrar: “La Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2006, pág. 10).

La Administración es una fase donde vamos a planear , dirigir , organizar y controlar al personal que trabaje en dicha institución.

Satisfacción de los clientes : “La satisfacción es la calidad en general y más específicamente a la calidad de los servicios. La primera se entiende como que tan bueno es un servicio, y no necesariamente que tan grande o extenso, o como la idoneidad de un servicio o producto a su propósito o uso planteado, sujeta a las expectativas del cliente, usuario o público” (Nejati y Nejati, 2008, págs. 571-572).

Ventajas de satisfacer al cliente:

Ventaja 1: Un cliente satisfecho retorna otra vez para adquirir el producto /servicio. Por ende la empresa aprovecha su lealtad y en un futuro podrá brindar diversidad de servicios o productos.

Ventaja 2 :Un cliente satisfecho anuncia a otras personas de su experiencia con el producto o servicio que obtuvo . por ende la empresa se beneficia de la difusión gratuita del cliente satisfecho a las individuos que le rodean.

Ventaja 3 :Un cliente satisfecho no adquiere a la competencia . Por ende, la organización produce la colaboración que le da ese comprador en el mercado.

Desde los orígenes del Marketing, la satisfacción del cliente siempre ha sido considerada como la clave del éxito de los intercambios (Johnston, 2001).

La satisfacción radica en el grado de aceptación de un servicio o producto que pueda llenar las expectativas de consumidor.

Clientes: “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).

Persona que adquiere un producto para satisfacer una necesidad.

Atención al cliente: “Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (Blanco, 2001,2007, pág. 6).

Personal orientado a atender a los usuarios para satisfacer alguna necesidad

Servicio:“Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

Los servicios que ofrece la dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación en el Cantón Vinces son:

Identificación y Cedulación.

Inscripción de Nacimientos.

Matrimonios y Unión de Hecho.

Inscripción de Defunción.

Corrección y Actualización de Datos Registrales.

Certificados y Copias Integras.

Consulta de datos y validación de información.

Propuesta: Al ofrecimiento, el convite o el pensamiento que se expresa ante una persona con un cierto objetivo (Pérez Porto y Merino, 2013).

Compromiso que un individuos hace con otra persona.

Mejora: Es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable nuestro sitio de trabajo (Flores Ripoll, 2010).

Avance que se nota en algo para poder mejorar.

Plan de Capacitación: Es una acción planificada de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas a sus puestos de trabajo, y modifican sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral (Suárez, 2016).

Son procedimiento que realizan una institución para que los empleados desarrollen nuevas habilidades y conocimientos.

Entidad Pública: Se llama sector público al conjunto que forman las corporaciones, las instituciones y las oficinas del Estado. Debido a que el Estado es una forma de organización de la sociedad, se entiende que aquello que es estatal es público, en el sentido de que no pertenece a una persona o una empresa sino que es propiedad de todos los habitantes (Gardey, 2016).

Son organismos creado por una constitución específica, la cual establece los objetivos propios, su medio de acción y sus prohibiciones.

Inscripciones: Suele tratarse del primer paso para pasar a formar parte de algo. La persona que se inscribe queda registrada y, de esa forma,

ingresa en una categoría que se diferencia de la que poseía hasta ese momento (Gardey, 2013).

Ejecución de registrar.

Cedulación: Un documento de carácter oficial que se utiliza para notificar o acreditar algo (Gardey, 2017 Pág 1).

Identidad o credencial de una persona.

Trabajador: El trabajo, por su parte, es una actividad productiva por la que se recibe un salario se trata de una medida del esfuerzo que realizan los seres humanos (Merino, 2014 Pág 1).

Persona que laboran en un establecimiento.

Registro: Es un término que se origina en el vocablo latino regestum. Se trata del accionar y de las consecuencias de registrar, un verbo que refiere a observar o inspeccionar algo con atención. Registrar también es anotar o consignar un cierto dato en un documento o papel (Gardey, 2012).

Documento donde se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar.

Déficit: Se produce cuando los gastos que concreta el Estado son superiores a sus ingresos durante un cierto período temporal. El déficit público, por lo tanto, es el balance de las cuentas de las diversas administraciones públicas de un país, desde la nacional hasta las municipales (Gardey, 2012 pág 1).

Pérdida en una cuenta del Estado por parte de una organización

Idóneo: Se emplea para calificar a aquel o aquello que resulta conveniente, correcto o propicio para algo. El término puede referirse a una persona, un objeto o una situación (Porto, 2018 pág 1).

Personas apta para ocupar un puesto de trabajo.

Experiencia: Es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones (Merino, 2014 pág 1).

Personal capacitado para desempeñar cualquier trabajo.

Actividad: Se trata de las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones (Merino, 2017 pág 1).

Movimiento que realiza un sujeto o una empresa.

Competencia: A la capacidad, la habilidad, la destreza o la pericia para realizar algo en específico o tratar un tema determinado (Gardey, 2012).

Talento que tiene las personas para realizar algo determinado.

Laboral: Entiende al trabajo como aquella actividad que un individuo desarrolla con el objetivo de transformar el mundo exterior, y mediante la cual obtiene los medios materiales o bienes económicos para su subsistencia (Merino, 2012 pág 1).

Individuos que tiene un empleo donde va a poner en prácticas sus conocimientos.

Producto: Establece que un producto es un objeto que se ofrece en un mercado con la intención de satisfacer aquello que necesita o que desea un consumidor (Pérez Porto y Gardey, 2009, pág. 1).

Artículo que se brinda a los clientes.

Marketing: Se trata de la disciplina dedicada al análisis del comportamiento de los mercados y de los consumidores. El marketing analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades (Gardey, 2012 pág 1).

Métodos que se emplea sobre el estudio de la conducta de los consumidores y de los mercados con el propósito de captar clientes.

Organización: Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas (Merino, 2008 pág 1).

Procedimiento que realizan en una empresa a los trabajadores para que alcancen sus objetivos y metas a largo plazo.

Funciones : Una función es el conjunto de elementos y las relaciones entre ellos que son necesarias para definir una estructura (Porto, 2008 pág 1).

Puestos que un individuo obtiene para trabajar en una empresa.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción (Merino, 2009 pág 1).

Persona que tiene una habilidad para conseguir el resultado que se quiera obtener.

Eficiencia: Refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción (Gardey, 2012 pág 1).

Sujeto con destreza para alcanzar el alcance de un logro.

Renovación: A la acción y efecto de renovar volver algo a su primer estado, dejarlo como nuevo, reestablecer algo que se había interrumpido, sustituir una cosa vieja por otra nueva de la misma clase, reemplazar algo (Gardey, 2014 pág 1).

Sustituir lo viejo por lo nuevo.

Planificación: Los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos se enmarcan dentro de una planificación. Este proceso exige respetar una serie de pasos que se fijan en un primer momento, para lo cual aquellos que elaboran una

planificación emplean diferentes herramientas y expresiones (Gardey, 2012 pág 1).

Son pasos a seguir en una organización para el éxito de la misma.

Dirección: Es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin (Gardey, 2014 pág 1).

Movimiento que radica en colocar las gestiones en una institución.

Coordinación: Se utiliza para presentar la disposición metódica de una determinada cosa o el esfuerzo realizado para llevar a cabo una acción común (Merino, 2012).

Gestión precisa de una cosa o esfuerzo realizado.

Control: Al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema (Porto, 2008 pág 1).

Mando de autoridad que un sujeto poseen en un sistema.

Ciudadanía: Tiene tres grandes usos: permite referirse a la cualidad y derecho de ciudadano (“La ciudadanía no es respetada en este país”), al conjunto de los ciudadanos de una nación (“Los representantes han escuchado las exigencias de la ciudadanía”) y al comportamiento propio de un buen ciudadano (Merino, 2009 pág 1).

Ser ciudadano es tener desarrollado el sentido de identidad y pertenencia en el lugar donde se interactúa socialmente.

Nacimiento: Es el acto de salir del momento de gestación o estado embrionario a la vida ("Nacimiento", 2016).

Expulsión del ser humano que vive desprendido del vientre materno, que después de dicha separación respira o da otra muestra de vida.

Acta de nacimiento: Es el documento que registra cuando nace una persona. En dicho documento, expedido por el Estado, (Merino., 2015).

Identidad de una persona cuando nace.

Calidad en el servicio: Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, (Pizzo, 2013).

Método que se aplica en una empresa un servicio asequible para saber las necesidades de los usuarios.

Jefa : Se trata de una persona que se encuentra en el puesto superior de una jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados (Julián Pérez Porto, 2009).

Individuos que tiene un puesto alto ante sus alternos.

Cantón: Se asocia a una división administrativa. Los cantones son entidades territoriales que subdividen a un municipio, una provincia, un departamento u otro tipo de distrito (Merino, 2016).

Son entes geográficos dentro de un país.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Breve Presentación de la Empresa

Datos de la Empresa

La Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces (DIGERCIC) es una institución pública que se encuentra ubicado en las calles Ricaurte y Arturo Sotomayor donde funcionan también la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) con una población de 78.000 habitantes.

Antes que la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación consiguiera la administración de la entidad que fue en el año 1900, donde el clero quien ejecutaba los registros de nacimientos, difunciones y matrimonios a todos los religiosos.

Consecutivamente el laicismo en el Ecuador, los jefes políticos eran los encargados de vigilar los registros y los representantes de las parroquias eran los tenientes políticos ellos intercedían como jefe de Registro Civil, asistido por un secretario, quienes utilizaban un registro provinsional parroquial donde recogían información y copiado en otros libros permanentes en las principales cabeceras provinciales y cantonales.

El 6 de Octubre de 1860 fue fundada la Provincia de los Rios, y en ese momento crecieron las principales oficinas fueron las de Pueblo Viejo, Babahoyo y Vinces además de las grandes ciudades donde hubieron cambios sociales , políticos y económicos y hubieron consecuencias en la provincia.

El 29 de Octubre de 1900 en el régimen del Gral.Eloy Alfaro, fue creado el Registro Civil mediante la ley que fue notificado un día después en el Registro Oficial No. 1252.

El Gral. Eloy Alfaro Delgado un hombre visionario y representante de un progreso fructuoso en los proyectos de ley.

La importancia para el avance del país, determinado en una evolución efectiva en el equipo administrativo estatal en servicio al pueblo ecuatoriano evolución del elemento administrativo estatal, a merced de los ciudadanos ecuatorianos. En el régimen de General Eloy Alfaro Delgado fue el estado quien asumió el registro de los hechos y actos en relación al estado civil de todos los individuos, esos trabajos estaban los altos mandos de los cleros.

En el siglo XIX se muestra el primer proyecto de ley de Registro Civil, ante el Congreso Nacional que fue llevado al H. Consejo Nacional el día 5 de Enero de 1887 y se decreta el 25 de Octubre de 1900 y se proclama en el Registro Oficial No. 1252, divulgado el 29 del mismo mes y año fecha en la que se establece la fundación de la Dirección General de Registro Civil.

Esa ley fue suscrita por los Legisladores el Presidente del Senado; Manuel Cueva, Presidente de la Cámara de Diputados; Leonidas Plaza Guitiérrez, Secretario; Luis Napoleón Dillon, y el Ministro de Justicia; Sr. José Peralta encargados de la elaboración del Decreto. El primer Director General de la Institución fue el escritor Manuel J. Calle.

En aquella época los ciudadanos que tenían 21 años eran mayor edad así duró hasta el año de 1970 donde se cambió la Ley por el Presidente José María Velasco Ibarra donde cambiaron la edad mínima a 18 años. A esta administración se le otorgaron otras funciones y se la designó "REGISTRO CIVIL Y DE IDENTIFICACION CIUDADANA" quedando bajo la dependencia del Tribunal Supremo Electoral y el Ministerio de Gobierno.

En la actualidad el Registro Civil tiene un moderno sistema informático llamado MAGNA, en el cual se recopilan los datos de los ciudadanos. El sistema anterior tuvo excesivas fallas, las cuales reconocieron que se violentaban los datos de las habitantes. Uno de los objetivos del plan es digitalizar todos los archivos que cuentan dicha institución.

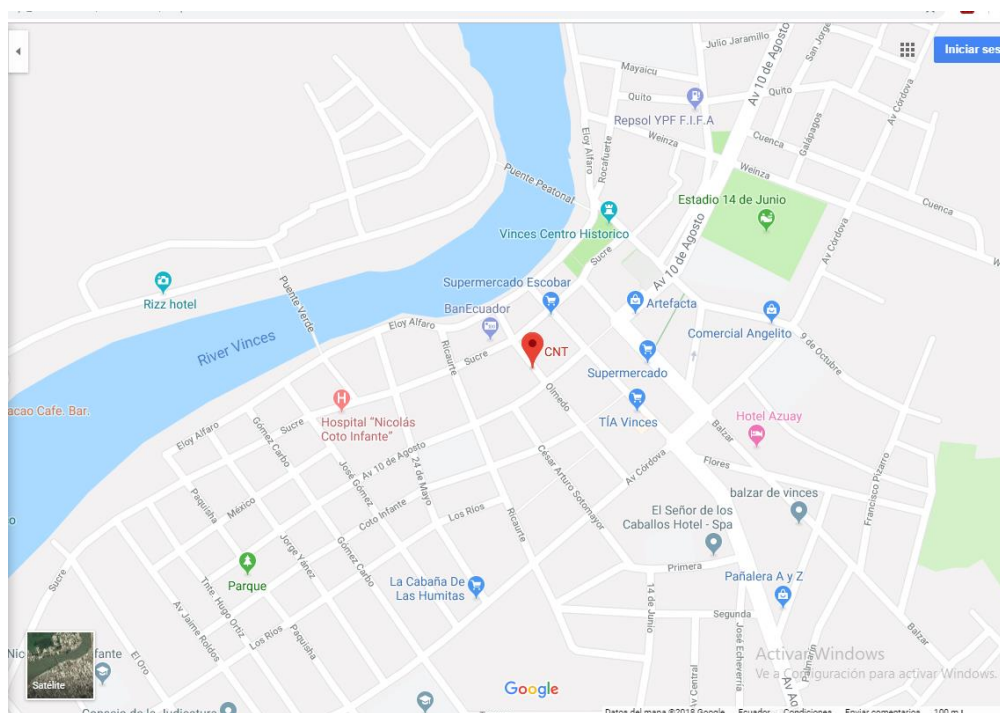
El sistema, que contiene identificación biométrica, fue reinstalado en marzo de 2010, sustituyó al sistema AS400, que ahora se utiliza como soporte y consulta de datos.

Logotipo del Registro Civil

Figura 1 Logotipo del Registro Civil



Figura 2 Croquis



Misión

Somos una entidad del estado que ofrece servicios de identificación integral a los ciudadanos y de registro de hechos y actos civiles a través de recursos físicos y electrónicos garantizando una óptima calidad, transparencia, uso oportuno y una seguridad en la información aportando así a la colectividad.

Visión

Al 2020 ser líderes en la innovación y prestación de servicios públicos, contribuyendo elocuentemente al progreso del país, siendo un referente cantonal.

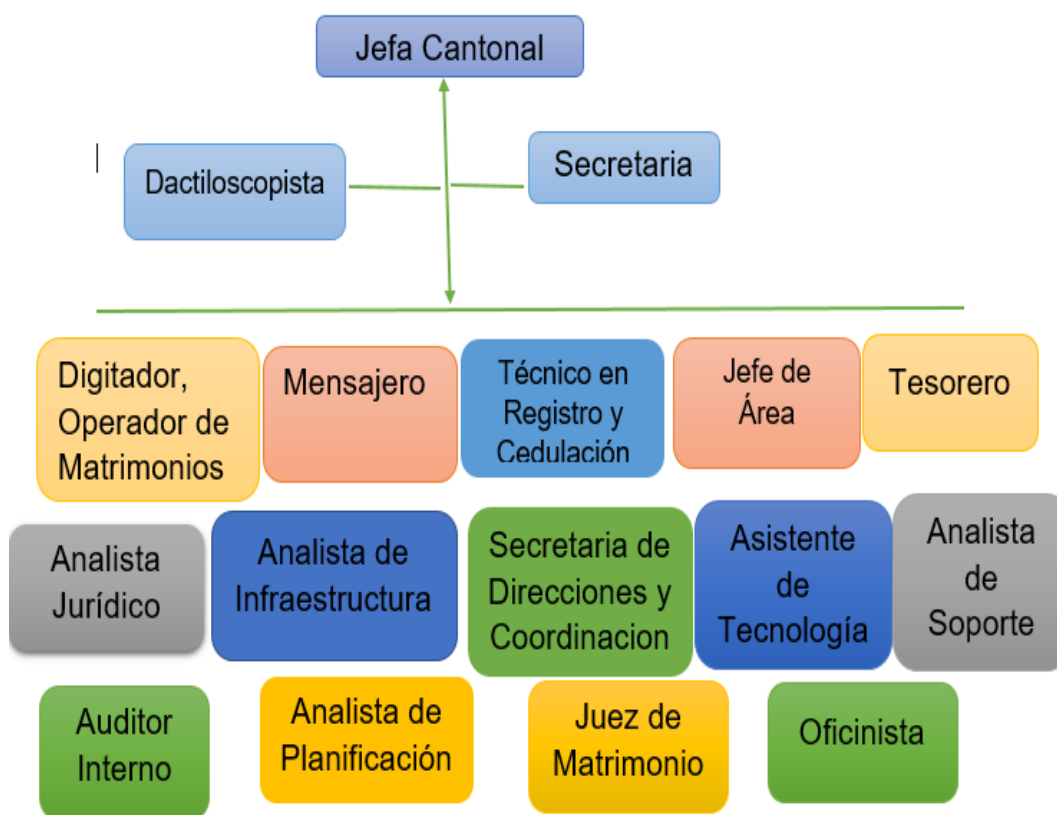
Valores

Los valores son elementos que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas.

En ese contexto, el actuar de los servidores de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación deben estar enmarcados en:

- Honestidad.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Apertura al cambio.

Figura 3 Estructura Organizativa



Nota : Autora : Cerezo N (2018).

Tabla 2. Plantilla de colaboradores

Nombres y Apellidos	Cargos	Cantidad
Mariana Muñoz Véliz	Jefa Cantonal	1
Luisa Acosta Beltrán	Secretaria	1
Selenna Coello Maria Pilar Moreno Diego Julián	Dactiloscopista	3
Paúl Mendoza Alicia Raquel	Digitador, Operador de Matrimonios	2
Fernando Pozo	Mensajero	1
Juan Romero Pablo Cano	Técnico en Registro y Cedulación	2
José Manuel Torres	Jefe de Área	1

Enrique Valero Alberto Nuñez	Analista Juridico	2
Juan Manuel Ballesteros Francisco José Tebar	Analista de Infraestructura	2
Teresa Paula Gil	Secretaria de Direcciones y Coordinaciones	1
Ana Belén Molina Rosa María Serrano	Asistente de Tecnologías de la Información	2
Francisco Javier Rubio Juan Carlos Garrido	Auditor Interno	2
Enrique Alvaro Requena	Analista de Planificación	1
Iván Alfonso Cebrian Vicente Emilio Picazo	Juez de Matrimonios	2
Pedro Manuel Coello	Analista de Soporte Técnico	1
David Alejandro Saez	Tesorero	1
María Rosario Garrido María Carmen Sanchez Lucía Pilar Hernandez Irene Cristina Molina Dolores Ana Serrano	Oficinista	5
Total		30

Nota: Autora: Cerezo N (2018)

Clientes, proveedores más importantes:

Clientes

Los Usuarios

Proveedores:

Registro Civil de Baba.

Registro Civil de Pueblo Viejo.

Registro Civil de Babahoyo.

Productos Institucionales:

La Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación mediante los servicios públicos que ofrece que a continuación se detallan:

- Inscripciones de: nacimiento, matrimonio y defunción.
- Razones de inexistencia.

- Actas de Reconocimiento.
- Matrimonios en la sede.
- Actualización de datos.
- Copias íntegras de: nacimiento, matrimonio y defunción.
- Partidas computarizadas.
- Cedulación por primera vez.
- Cedulación por renovación.
- Copias tarjetas índice y dactilar.
- Suplantaciones.
- Duplicidad de cédulas.
- Actualización datos inexactos.

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo:

Atención a los usuarios.

Funciones:

- Ortografiar la cédula de identidad y ciudadanía a todas los sujetos que residen en el Ecuador.
- Inscripciones de nacimientos , matrimonios, defunciones de las personas residentes en el país ecuatorianos en el exterior.
- Entrega de partida de nacimientos.

Diseño metodológico:

“Son los pasos a seguir para generar una información que mi proyecto requiere. A la luz de una temática, unos objetivos que se problematizan .Es una relación clara y concisa de cada una de las etapas de la intervención “ (García Peña, 2009, pág. 1).

“Como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida” (Rodríguez, 2000, pág. 58).

“Uno de los problemas más agudos y complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier individuo que quiera investigar es, sin lugar a dudas, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como

opciones, los cuales, a la vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan” (Cerdea, 2000, pág. 58).

Conjunto de instrucciones para proporcionar respuesta a la pregunta de investigación y verificar la hipótesis.

Diseño de Investigación

Bibliográfico:

“Depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos a los que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar” (Cázares, 2000).

Es una metodología que se obtiene información por medio de documentos escritos y no escritos.

De Campo:

“Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. O bien, estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos” (Prieto, 2014, pág. 17).

Se emplea obteniendo datos e informaciones claramente de la realidad a través de uso de técnicas de recolección de datos.

Cualitativo:

Se hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructurales. (Prieto, 2014, pág. 15).

Las investigaciones cuantitativas, el investigador (sujeto) debe separarse de su objeto de estudio para poder generar conocimiento objetivo sobre él; hay una realidad de naturaleza objetiva, y los valores del investigador no deben influir en el proceso de conocimiento. Esta imagen de la ciencia como a-valorativa heredada del positivismo que tomó este modelo de las

ciencias naturales ha dominado a las disciplinas sociales durante mucho tiempo, y aún hoy sigue vigente (Denzin, 2005, pág. 46).

Es un diseño de investigación donde se recoge información basada en la observación de comportamientos naturales, para su interpretación.

Cuantitativo:

Se caracteriza por la cuantificación de los hechos y la aplicación de cálculos estadísticos para llegar a una descripción general o para comprobar hipótesis causales (Prieto, 2014, pág. 15).

Requiere una comprensión de la conducta humana y el porqué de ella. En este método el objeto de estudio se considera externo, separado de cualquier pensamiento individual para garantizar la mayor objetividad posible (Canaan, s.f.).

Es el uso de datos numéricos para efectuar de forma sistemática, organizada y estructurada en una investigación o tarea.

Entre estos tipos de diseños de investigación trabajaré con el de Campo y el Cuantitativo ya que se va a obtener un resultado que va a ser favorable para la institución.

Tipos de Investigación

Tabla 3

Clasificación

Explorativa:	Explicativo:	Descriptiva:	Correlacional:
--------------	--------------	--------------	----------------

<p>Es aquella que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. La importancia radica en el uso de sus resultados para abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación. (Villada, 2008).</p> <p>Se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos. (Shutterstock, 2017).</p> <p>Se utilizan para identificar una problemática.</p>	<p>No solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada. (Shutterstock, 2017).</p> <p>Da razones del porqué de los fenómenos.</p>	<p>Con este tipo de investigación se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus particularidades y propiedades. Sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (Villada, 2008).</p> <p>Detallan los hechos como son observados.</p>	<p>Consiste en buscar diversas variables que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir cómo será el cambio en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma (Jervis, s.f.).</p> <p>Tipo de investigación que busca calcular el nivel de relación existente entre dos o más variables.</p>
--	---	--	--

Nota: Autora : Cerezo N (2018).

Los tipos de investigación que voy a utilizar serán, explorativa y correlacional porque me permiten tener un panorama modernizado en el trabajo de investigación.

Población y Muestra

Población:

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros (López, 2004).

“Es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen” (Espinoza, 2016).

Las personas que habitan en un universo.

Población Finita:

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades (Bolívar, 2014).

Son aquellos grupos o conjuntos que nos muestran que si es posible que se pueda ser medible al contar, y que posee o incluye una cantidad limitada de medidas y observaciones como por ejemplos: el número de estudiantes.

Población Infinita:

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible (Bolívar, 2014).

Es aquello que no se puede medir conjunto compuesto por un número ilimitado de componentes ya sea la arena, las piedras.

Tabla 4.

Población

Características	Cantidad
Jefa Cantonal	1
Secretaria	1
Dactiloscopista	3
Digitador, Operador de Matrimonios	2
Mensajero	1
Analista Juridico	2
Técnico en Registro y Cedulación	2
Jefe de Área	1
Analista de Infraestructura	2
Secretaria de Direcciones y Coordinaciones	1
Asistente de Tecnologías de la Información	2
Auditor Interno	2
Analista de Planificación	1
Juez de Matrimonios	2
Analista de Soporte Técnico	1
Tesorero	1
Oficinista	5
Total	30

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Muestra:

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se vera más adelante. La muestra es una parte representativa de la población (López, 2004).

Un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista , 2014, pág. 175).

Conjunto de personas, o cosas o fichas designados al azar, que se consideran específicos del conjunto al que corresponden

Tipos de muestra

Muestreo:

“Es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.” (Jesús Ferrer, 2010).

Es un método utilizada en esta opción.

Muestreo estratificado:

Se basa en dividir los elementos del universo en grupos, donde cada elemento del universo pertenece a un solo grupo, y el conjunto de los grupos forman la totalidad del universo. A cada grupo lo llamamos estrato (Velázquez, Carrasquedo, 2017).

Como la población es finita no se necesitará muestra se va a trabajar con toda la población.

Muestreo probabilístico:

Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos (Hernández-Sampieri, 2014).

Es un procedimiento de muestreo donde las muestras son recolectadas en un fase que ofrece a todas las personas de la localidad con semejantes oportunidades de ser seleccionados.

Muestreo no probabilístico:

Este tipo de muestreo, puede haber clara influencia de la persona o personas que seleccionan la muestra o simplemente se realiza atendiendo a razones de comodidad. Salvo en situaciones muy concretas en la que los errores cometidos no son grandes, debido a la homogeneidad de la población, en general no es un tipo de muestreo riguroso y científico, dado que no todos los elementos de la población pueden formar parte de la muestra (Jesús Ferrer I. , 2010).

En este trabajo de investigación se utilizara la muestra probabilística porque la población del mismo es finita ya que el número de integrantes es limitado.

Métodos de investigación

Método Científico:

Se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables. Lo que hace este método es minimizar la influencia de la subjetividad del científico en su trabajo (Pérez Porto ,Merino, 2012).

El método científico es un conjunto de pasos ordenados, que se emplea principalmente en el hallazgo de nuevos conocimientos en las ciencias.

Método Estadístico:

El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación. (Obregón, 2015 , pág. 32).

Es un método Científico donde vamos ha organizar y resumir datos numéricos. de un problema, cuyo principal fin sea entender e interpretar algo.

Método Heurístico:

Es un conjunto de métodos y diferentes técnicas que nos permiten hallar y resolver un problema. Donde encontrar una solución óptima es imposible o poco práctico, los métodos heurísticos se pueden utilizar para acelerar el proceso de encontrar una solución satisfactoria. (Cajal, s.f.) .

Son conjunto de técnicas o métodos y permite que el investigador pueda resolver un problema.

Método Dialéctico:

“Es decir que la realidad no es algo inmutable, sino que está sujeta a contradicciones y a una evolución y desarrollo perpetuo. Por lo tanto propone que todos los fenómenos sean estudiados en sus relaciones con otros y en su estado de continuo cambio, ya que nada existe como un objeto aislado.”(Chagoya, 2008).

Son técnica que el investigador pretende revelar la verdad mediante la confrontación de argumentos reversos entre sí.

Método Descriptivo :

Es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en investigaciones que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población o situación particular. (Yanez, s.f.).

Se aplican en las investigaciones que tienen el objetivo de evaluar algunas características de una población.

Método Analisis Sintesis:

Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba (Chagoya, 2008).

“Es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante dicho suceso” (Jervis, s.f.).

Es aquel que permite a los seres humanos realizar un resumen de algo que conocemos.

En este proyecto se trabajará con el método Científico y Dialéctico porque vamos a percibir la peculiaridad de los resultados que se obtiene en los conocimientos nuevos como efecto de untrabajo eficiente.

Técnicas e Instrumentos de Investigación.

Entrevista:

Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. (Jesús Ferrer I. , 2010).

Grupo de dos o más personas para hablar de algún asunto, habitualmente profesional o de negocios.

Encuesta:

“Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”. (Jesús Ferrer I. , 2010).

Son preguntas que se le hacen a las personas por medio de un papel.

Procedimientos de Investigación:

En este trabajo de investigación manipularemos la entrevista y la encuesta ya que estas nos otorgarán y permitirán recaudar una mejor información.

Encuesta aplicada al talento humano de la entidad y a los usuarios.

Una encuesta es un procedimiento en los esquemas de una investigación descriptiva donde el observador va a recoger datos mediante un cuestionario preliminarmente diseñado, sin afectar el medio ni los sucesos donde se va a recoger la información para entregarla por medio de gráfico, trípico y tabla.

- ✓ Vamos a supervisar la recolección de datos .
- ✓ Entrar en contacto con las personas seleccionadas.

- ✓ Hacer las entrevistas.
- ✓ Registrar los datos recopilados.

El objetivo de este proyecto de investigación es sobre las encuestas de satisfacción para los usuarios donde la aplicación de este propósito es para los trabajadores contratados del Registro Civil para que se capaciten en su área de labores y para así poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

Se va a aplicar para conocer lo que comenta las personas sobre el entorno o problema que lo rodea, y el único forma de saberlo, es preguntándose, y a continuación se procede a encuestar a todas los individuos involucrados, pero si se tratarán de una población muy numerosa, sólo se le aplica este a un subconjunto, y aquí lo significativo está en saber seleccionar a las sujetos que serán encuestados.

Si se envía los cuestionarios por correo, tenemos que adjuntarle una carta con los datos personales, los objetivos de la encuesta y la dirección o el número telefónico de contacto.

Si el cuestionarios se hace por teléfono o es una entrevista personal, hay que colocar primero, es la dirección o el número de teléfono de contacto, en caso de que se lo soliciten, y así la persona pueda responder a las preguntas del cuestionario. Vamos a tabular la información que se ha obtenido por las personas, que fueron encuestadas que salieron de los datos encuestados para saber los que manifiestan los ciudadanos sobre las preguntas que le hemos realizado, vamos a evaluar las expectativas y las necesidades que tienen cada unos de los usuarios y conseguir una mejora continúa de los resultados y la satisfacción de las necesidades de cada cliente.

Se estableció el uso de la entrevista con el propósito de conseguir las respuestas directamente con los usuarios externos y de esta forma obtener una fuente fidedigna de los inconvenientes que producen la falta de capacitación que no reciben los empleados por dicha institución pública.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta de satisfacción del usuario

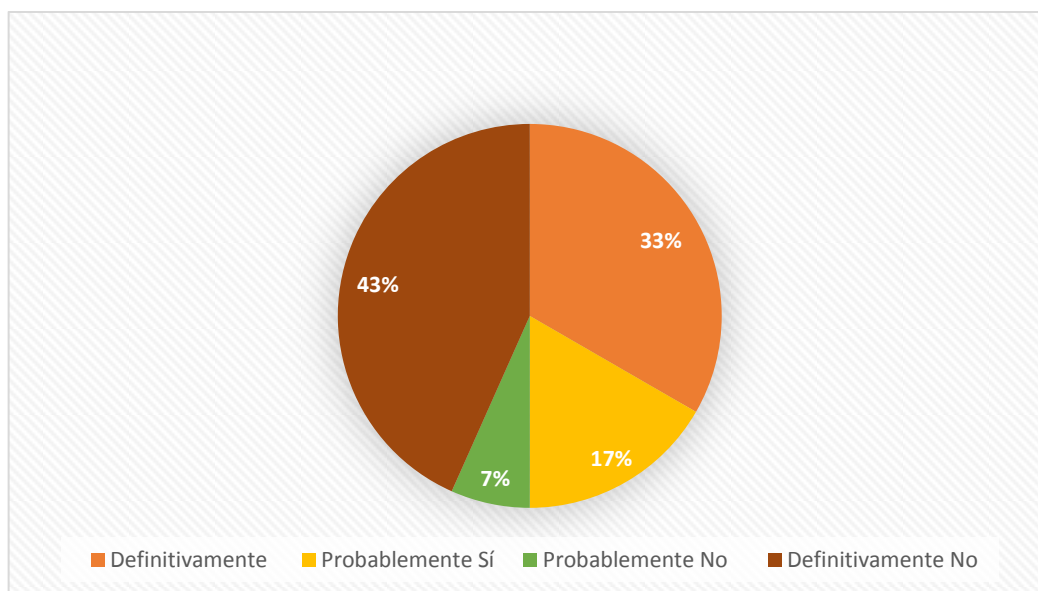
1. ¿ Conoce usted la visión de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces?.

Tabla 5 Visión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente	10	33%
Probablemente Sí	5	17%
Probablemente No	2	7%
Definitivamente No	13	43%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 4 Visión



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Según los datos obtenidos , la mayoría de las personas encuestadas dijeron que desconocen la visión del Registro Civil.

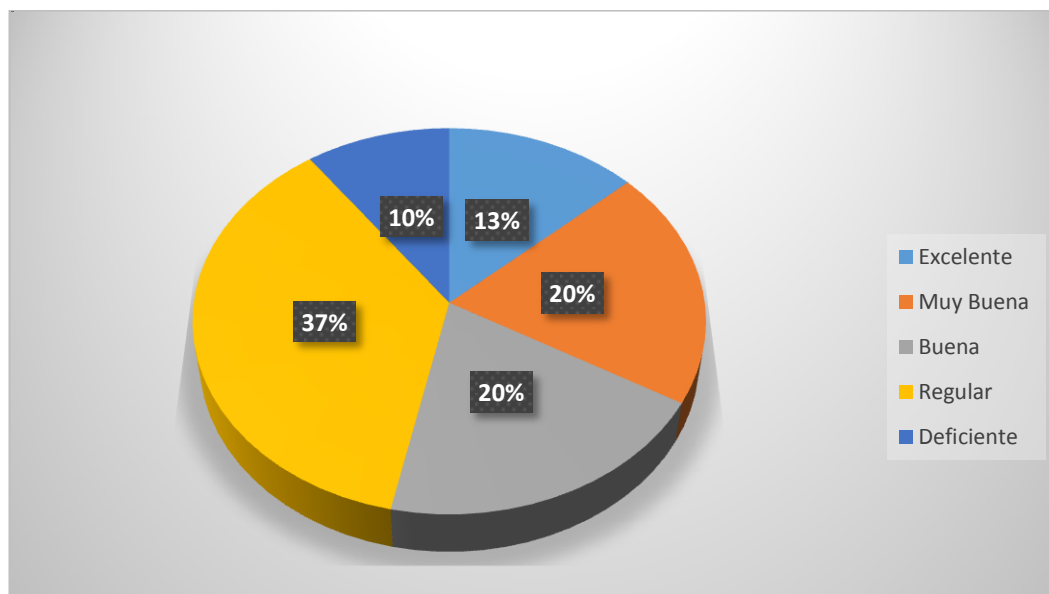
2. ¿Cómo es el liderazgo por parte de la jefa cantonal de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces?.

Tabla 6 Liderazgo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	13%
Muy Buena	6	20%
Buena	6	20%
Regular	11	37%
Deficiente	3	10%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 5 Liderazgo



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Existe un mayor porcentaje de personas encuestadas las cuales manifiestan que es regular en el liderazgo por parte de la jefa cantonal.

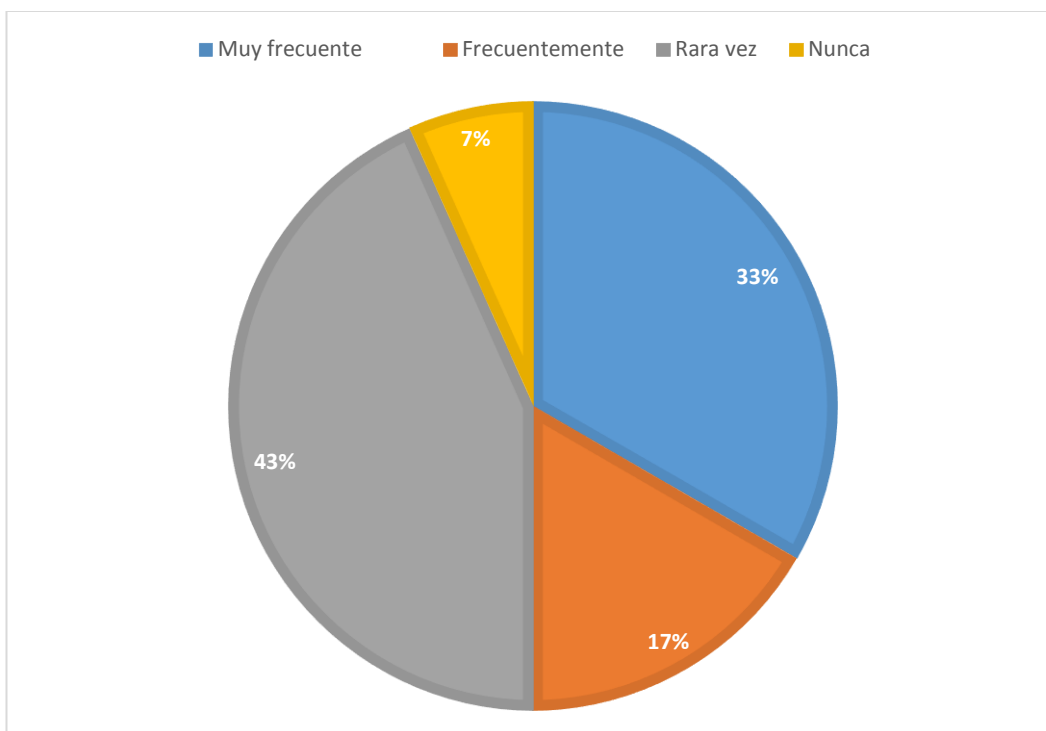
3. ¿Con que periodicidad se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces?.

Tabla 7 Periodicidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	10	33%
Frecuentemente	5	17%
Rara vez	13	43%
Nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 6 Periodicidad



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas, mencionaron que rara vez reciben capacitaciones por parte de los empleadores del Registro Civil.

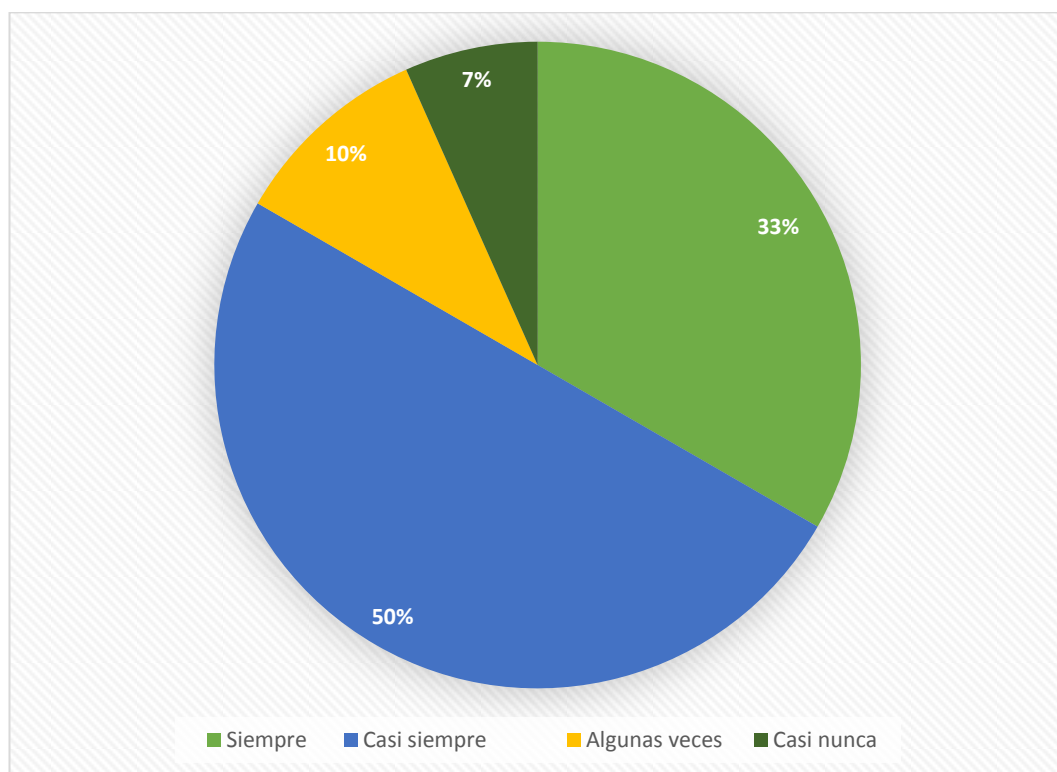
4. ¿Usted consulta algún trámite que necesite en la página web del Registro Civil?.

Tabla 8 Trámite

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	33%
Casi siempre	15	50%
Algunas veces	3	10%
Casi nunca	2	7%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 7 Trámite



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Según los datos arrojados por la encuesta, casi siempre los usuarios consultan algún trámite en la página web del Registro Civil, ya que esto les ahorra tiempo.

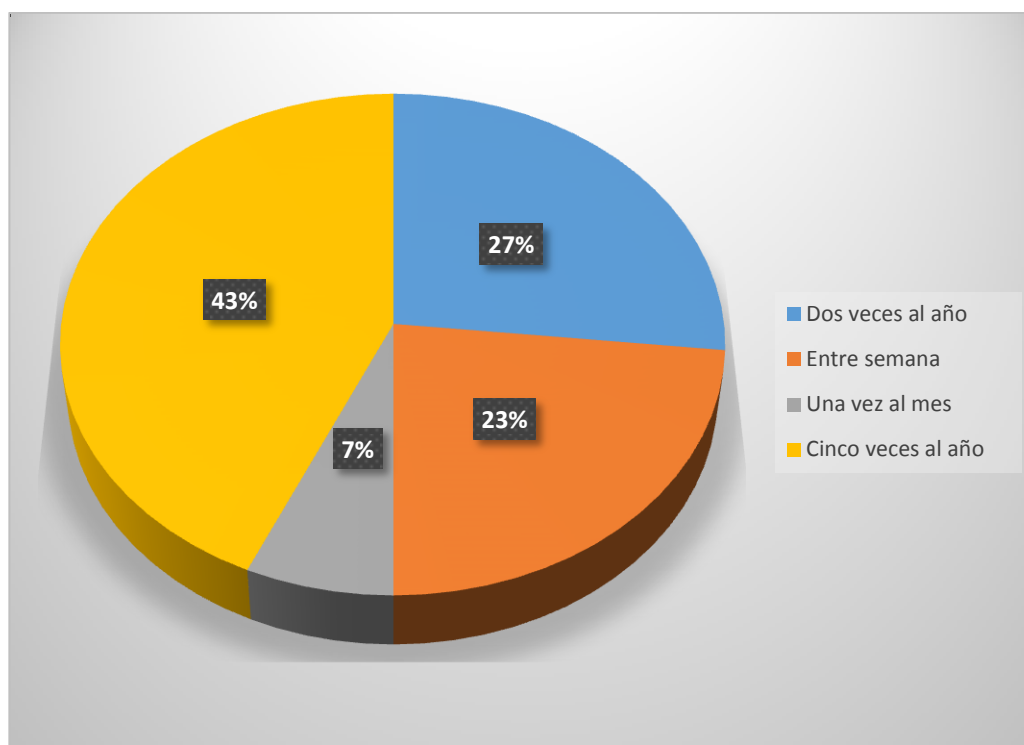
5. ¿Con que frecuencia va usted al registro civil a realizar un trámite?.

Tabla 9 Frecuencia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Dos veces al año	8	27%
Entre semana	7	23%
Una vez al mes	2	7%
Cinco veces al año	13	43%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 8 Frecuencia



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Existe un mayor porcentaje de personas encuestadas que asisten cinco veces al año para realizar algún trámite necesario en dicha institución.

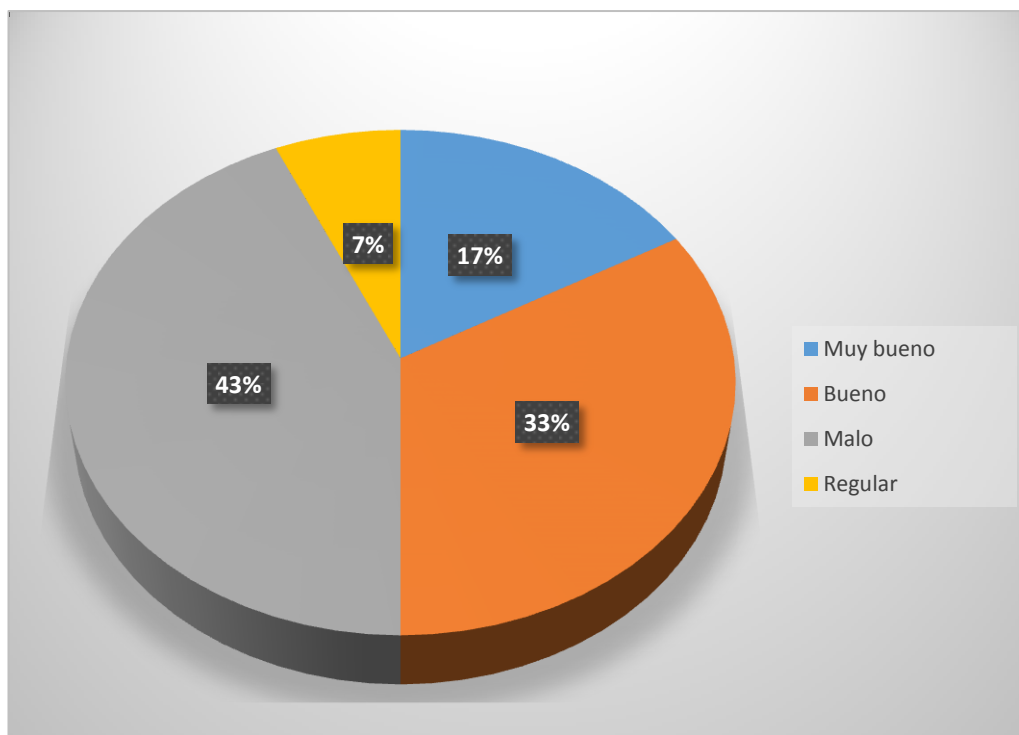
6. ¿Cuál es el grado de satisfacción al ser atendido por el personal del Registro Civil ?.

Tabla 10 Satisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	5	17%
Bueno	10	33%
Malo	13	43%
Regular	2	7%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 9 Satisfacción



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Según los datos arrojados por la encuesta, es regular el grado de satisfacción que reciben los usuarios por parte de los empleados del Registro Civil del Cantón Vinces.

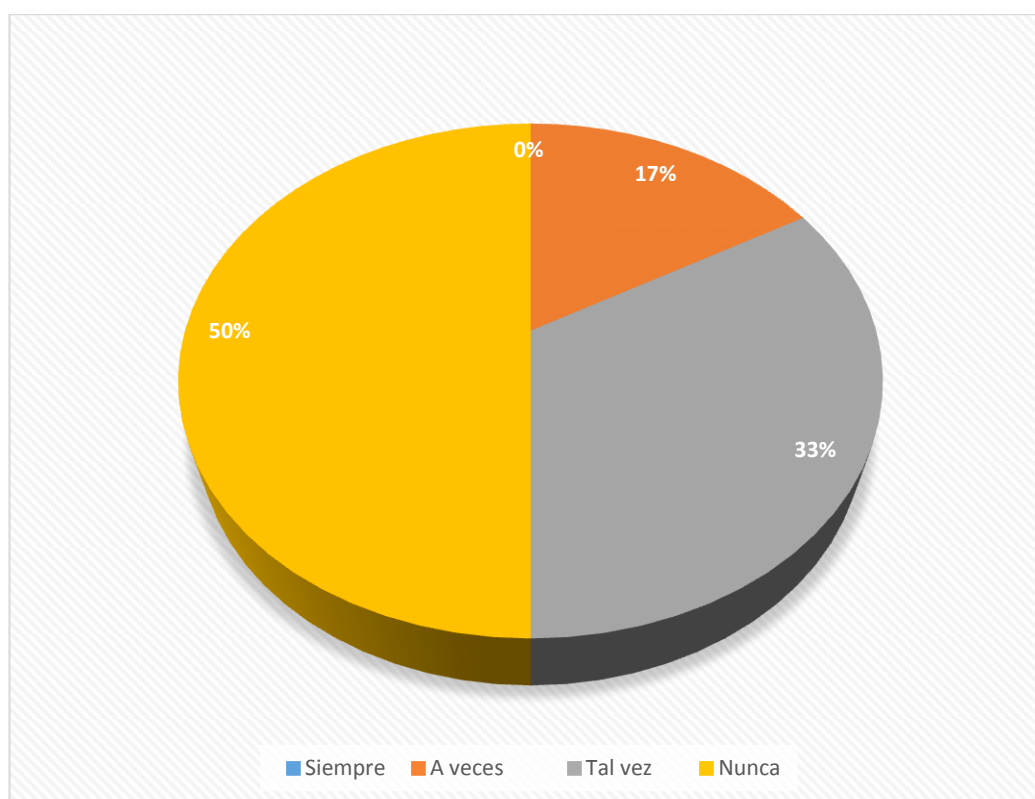
7. ¿La jefa cantonal acoge sus necesidades y solicitudes?.

Tabla 11 Necesidades y solicitudes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	5	17%
Tal vez	10	33%
Nunca	15	50%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 10 Necesidades y solicitudes



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: El mayor porcentaje de encuestados señalaron que la jefa cantonal nunca acoge las necesidades y solicitudes de los usuarios que acuden al registro civil porque no se encuentra disponible.

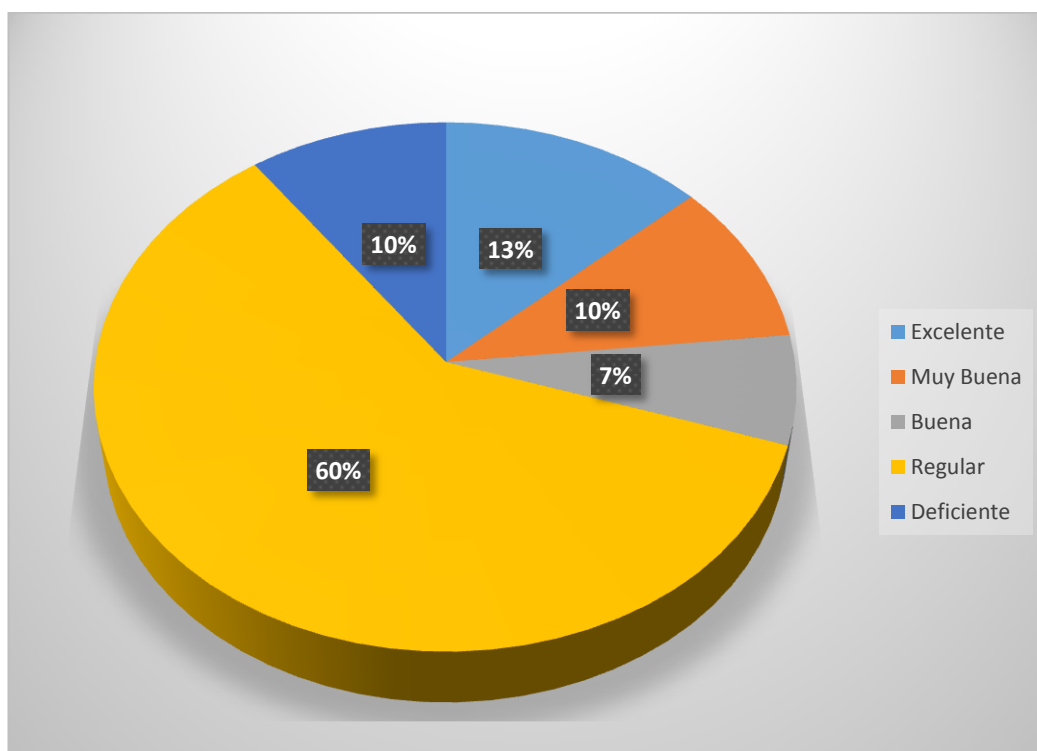
8. ¿ El ambiente laboral que le brinda el Registro Civil es?.

Tabla 12 Ambiente laboral

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	13%
Muy Buena	3	10%
Buena	2	7%
Regular	18	60%
Deficiente	3	10%
Total	30	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Figura 11 Ambiente laboral



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Según los datos arrojados por la encuesta indicaron que es regular el ambiente laboral porque no hay armonía por parte de los empleados en sus puesto de trabajo.

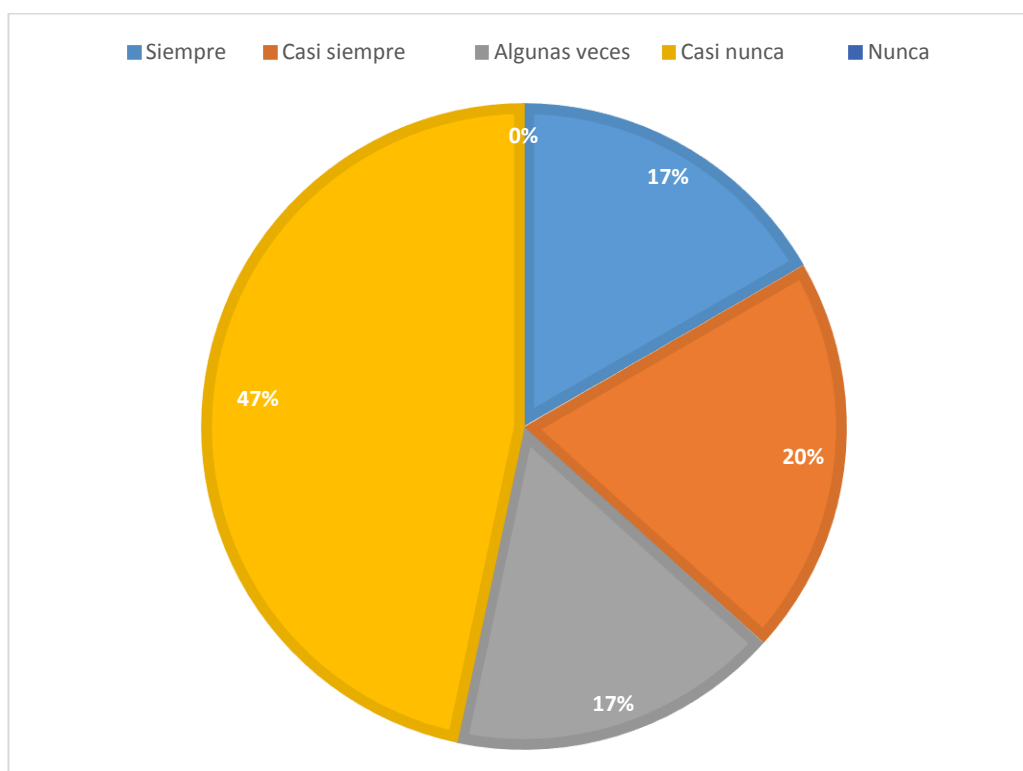
9. ¿Los empleados se muestran dispuestos a ayudar a los clientes?.

Tabla 13 Empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	17%
Casi siempre	6	20%
Algunas veces	5	17%
Casi nunca	14	47%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Nota : Autora: Cerezo N (2018).

Figura 12 Empleados



Nota : Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Según un alto porcentaje de las personas encuestadas revelaron que los empleados casi nunca están dispuestos en ayudar a los usuarios del Registro Civil.

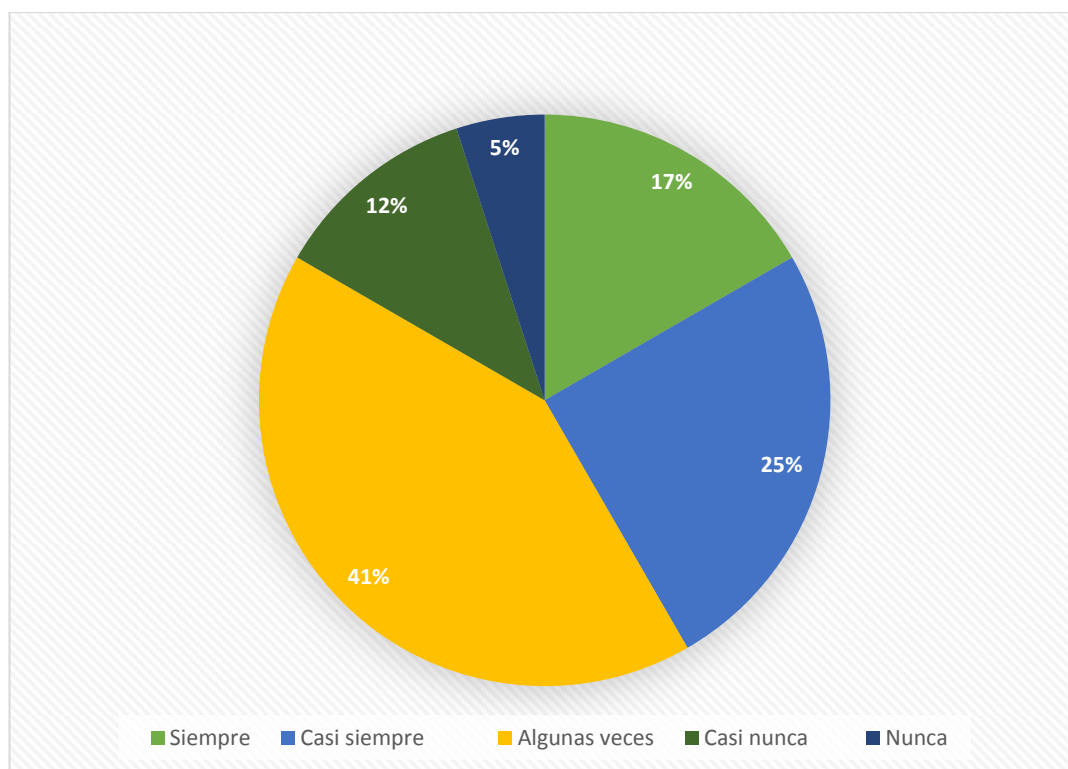
10. ¿ El trato del personal del Registro Civil con los usuarios es respetuoso y cordial?.

Tabla 14 Trato del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	17%
Casi siempre	15	25%
Algunas veces	25	42%
Casi nunca	7	12%
Nunca	3	5%
Total	60	100%

Nota: Autora: Cerezo N (2018)

Figura 13 Trato del personal



Nota: Autora: Cerezo N (2018).

Interpretación: Según un alto porcentaje de las personas encuestadas algunas veces reciben un trato respetuoso por parte del personal del Registro Civil.

Analisis de la Entrevista

Tabla 15

Entrevista

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
1. ¿Podría usted detallar la misión y visión del Registro Civil?.	La institución facilita el servicio integral a los individuos es la misión mientras que la visión son líderes en la innovación y prestación de los servicios.	Tiene un servicio integral para la colectividad la entidad pública, mientras que la visión sus servicios son innovadores y presta un servicio de calidad.	En el Registro civil conserva un servicio integral para los sujetos sin embargo la visión brinda una innovación y prestación de servicio a la población.
2.¿ De qué forma contribuye el departamento de Talento Humano al correcto beneficio del Establecimiento?.	Embarca una visión centrada en examinar, pronosticar y potencializar la conducta de las personas y las relaciones con el personal y la eficacia de sus funciones.	El personal tiene que tener sus objetivos y labores asignados donde el participante busca un crecimiento personal tanto para la institución y para ellos mismo desarrollando sus destrezas.	Implica tener un enfoque y contribución en la dirección general para organizar y guiar a todas las unidades de trabajo en las herramientas tecnológicas que existen.
3. ¿ Cree usted es trascendental el clima laboral que el Registro Civil le ofrece a los trabajadores? ¿Por qué?.	La productividad en los trabajadores suelen ser un factor muy influyente lo trae consigo la rentabilidad de la institución por el talento humano por que las condiciones mejoras constantemente para los colaboradores obteniendo un	Los vínculos de los miembros de equipo de trabajo son favorables en el clima laboral ya que los empleados van con ganas y entusiasmo a cumplir con sus funciones, sino que también tendrá un resultado positivo para la institución por el compromiso y	Cuando los empleados se sienten motivados facilitan que el clima laboral sea armonioso así ellos realizan sus trabajos de manera gratificante y cumplen con sus funciones eficazmente

	resultado óptimo en sus puesto laboral.	productividad que van a brindar los empleados.	a hora de realizar alguna tarea asignada por su jefe en la empresa que ofreciendo su servicio.
4.¿Cree usted que es fundamental la capacitación en las instituciones?	En todas instituciones es indispensable capacitar a sus trabajadores para así tener personas idóneas que pueda cumplir con sus labores dentro de una oficina de trabajo.	Ayudaría a que las personas están aptas para cualquier puesto de trabajo y para que continúe superándose en el ámbito profesional.	Deben contar con un personal calificado y fructífero las instituciones con el propósito de mejorar el rendimiento productivo y hacia llevarla al éxito y el cumplimiento de sus metas a largo plazo.
5.¿Qué haría usted para motivar al personal de una organización? ¿Por qué?.	Cada trabajador que vaya a ejercer el puesto que más cómodo se sienta en sus destrezas y habilidades profesionales por que permitirá estar apto.	Reclutar al equipo para que formen en conjunto los objetivos y metas que se deseen alcanzar por que permitirá llevar a la victoria de la empresa.	Estimular a los empleados con planes a largo plazo dentro de una organización es una motivación para el personal porque tendrán personas idóneas.
6.¿Cuál sería su recomendación para que los	Una excelente comunicación tanto externa como interna es	Disponer convenientemente en el trabajo interno de la	Crear una buena aceptación a través de

trabajadores mejoren su desempeño laboral?.	necesaria para que la organización un efecto relevante en la productividad y la calidad que brindan dicha institución.	institución todo trabajador de saber perfectamente sus oficios o labores específicas al momento de entrar a trabajar y las instrucciones a seguir.	una óptima atención al cliente en el servicio que ofrece.
7. ¿Le ha preguntado a sus trabajadores en qué áreas le gustaría ser capacitado?.	El personal desarrollado como ser humano no solo como empleado una persona optima en su actividad laboral va a traer muchos beneficios tanto personal como a la empresa.	Formar un aumento en la productividad y la calidad de trabajo va a desarrollar una rentabilidad a la empresa.	El personal si está apto en sus funciones va a mejorar la estabilidad y flexibilidad de la institución para evitar accidentes laborales.
8. ¿Conoce usted si sus colaboradores de la Institución cuenta con un manual de proceso para el desarrollo de talento humano?.	Tienen que preparar y evaluar al personal en las empresas para que integren una unidad de trabajo sólido que favorezcan al crecimiento económico y la convierta en un éxito en la institución.	La gestión de talento humano va dirigida a los procesos y conocimientos que deben tener un personal a la hora de trabajar los mismo que van a ofrecer elementos necesarios para un óptimo éxito de manejo personal que trabaja en la entidad.	El personal tiene que ser competentes a la hora de realizar algún trabajo dentro de la entidad pública ya que permitirá tener un desempeño apropiado de las tareas a realizar.

Nota: Autora: Cerezo N (2018)

Interpretación de Entrevista

Interpretación de la pregunta 1:

Se entrevistó a la Jefa Cantonal, Jefe de Área y al Técnico en Registro y Cedulación dijeron que la misión presta servicio integral a los usuarios y la visión hay un constantes cambios en la innovación de los servicios que ofrece a la ciudadanía .

Interpretación de la pregunta 2:

Los trabajadores necesitan que lo guíen orientando a la organización de la entidad para que marchen bien. Por medio de las herramientas tecnológicas que ofrecen la empresa para el correcto funcionamiento de la organización.

Interpretación de la pregunta 3:

Mientras que empleados se sientan motivados permitirán rendir favorablemente en la institución que presta su servicio y van tener un alto desempeño en sus actividades.

Interpretación de la pregunta 4:

Es trascendental que los trabajadores estén capacitados constantemente y así ellos puedan tener un resultado óptimo en su tarea para ser eficiente en el puesto laboral que este desempeñando.

Interpretación de la pregunta 5:

Tener un personal idóneo para que pueda establecer las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo dentro de la entidad que estén trabajando.

Interpretación de la pregunta 6:

El personal tiene que tener una buena relación con que conforman el personal tanto interna como externa y así brindar un eficiente servicio a los clientes.

Interpretación de la pregunta 7:

El personal contratado tiene que tener un progreso en la estabilidad de la institución y esencial rentabilidad en la organización y ocupar un papel importante en su actividades laborales.

Es decir, el desempeño laboral de los individuos es resultados de la ocupación en la atención a los servicios que ofrecen.

Un empleador que tenga un desempeño óptimo va a realizar su trabajo a un menor tiempo posibles en la ejecución de sus tareas laborales.

Interpretación de la pregunta 8:

Un personal apto en sus funciones y que tenga los conocimientos exactos van a perfeccionar los servicios, que ofrecen a los clientes asegurando el éxito de la institución

Hoy en día las instituciones u organizaciones están sufriendo una serie de inconvenientes tanto en el sector privado como público, por el mal desempeño por la falta de preparación de conocimiento y las necesidades que requiere del mecanismo que proporciona dicha institución.

Una motivación adecuada permitirá, un excelente desempeño laboral para alcanzar el éxito de la empresa tan productiva como competente, y así alcanzar los objetivos en el sector público como la meta en el sector privado.

PROPUESTA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Objetivo: Brindar a los trabajadores nuevos conocimientos en sus área laboral en las capacitaciones que han recibidos.

Contenidos	Actividades	Tiempo	Lugar	Facilitador	Valor
Manejo Digitalización de documentos.	Seminario : Documentación Física a Formato Digital.	4 horas 24 de Agosto 2018	Auditorio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).	Ing. Luis Montiel	\$400
Equipamiento y Actualización Tecnológica.	Talleres: Mejoras y Actualizaciones.	6 horas 27 de Agosto 2018	Auditorio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).	Msc. Adriana Jaidar Soto	\$500
Control de calidad.	Conferencia: Programas en la Implantación del Servicio.	8 horas 31 de Agosto 2018	Auditorio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).	Msc. Alfredo Suarez Camacho	\$640
Monitoreo y Control.	Seminario y Conferencia : Eficiencia y Eficacia en los Objetivos Programados.	5 horas 17 de Sept 2018	. Auditorio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).	Msc. César Ortega Gabaldón	\$300
Mejoramiento de las relaciones interpersonales.	Conferencia: Procesos Internos de Comunicación.	6 horas 10 de Oct 2018	Auditorio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).	Msc. Enrique Campos Fernández de Lara	\$ 500
Gestión por Competencias.	Taller: Servicio al Cliente Interno.	8 horas 24 de Oct 2018 .	Auditorio del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP).	Msc.Hugo Gilberto Arguelles Muñoz	\$ 300
TOTAL					\$1280

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

CRONOGRAMA

N°	Fecha Actividades	2018											
		Agosto					Septiembre				Octubre		
		24	26	27	29	31	10	17	24	29	10	17	24
1	Seminario : documentación física a formato digital												
2	Talleres: mejoras y actualizaciones												
3	Conferencia: programas en la implantación del servicio												
4	Seminario y conferencia : eficiencia y eficacia en los objetivos programados												
5	Conferencia: procesos internos de comunicación												
6	Taller: de servicio al cliente interno												

Nota: Autora: Cerezo N (2018).

PRESUPUESTO

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Total
Viático Empleados	H/ día	30	\$180
Materiales	Unidad	30	\$60
Compra de retroproyector	Unidad	1	\$700
Facilitadores	H/ día	6	\$1.280
Certificados	Unidad	30	\$100
Refrigerios	Unidad	30	\$150
Total			\$2.470

Nota : Autora: Cerezo N (2018).

Este valor será cubierto por el Ministerio de Trabajo donde se va a implementar el Plan de Capacitación, para todos los colaboradores del Registro Civil, por medio de la Dirección General Administrativa y Financiera del Departamento de Presupuesto de las Empresas Pública e Intermediarios Financieros que esta a cargo de esa función el ing Euribiades M. Cano B y así tener un óptimo servicio eficiente en la labor que realizan los empleados de dicha institución.

Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente las variables del problema.
- Se diagnosticó las falencias en las capacitaciones por parte de los trabajadores.
- Se diseñó un plan de capacitación para todos los empleadores que fue aprobada por la máxima autoridad del Registro Civil del Cantón Vinces.
- Dado el análisis de las encuestas realizadas, se ha arrojado que es necesario la ejecución de un Plan de Capacitación para los empleados administrativos de dicha Entidad Pública, para así mejorar los conocimientos y destrezas.
- Los temas nuevos e innovadores en la capacitación lograran mejoras del proceso y un progreso constante , involucrando a todos los miembros de la institución.
- La atención por parte de los empleados que pertenecen al Talento Humano en el transcurso de la capacitación fue óptima, en la cual se especifico la descripción, y sus actividades estén determinadas, en los que los trabajadores no tenga ningún problema al momento.

Recomendaciones

- Es recomendable que el personal contratado del Registro Civil posea en la realización de sus trabajos un excelente desempeño, por aquellos deben recibir capacitaciones constantes, con el objetivo de conseguir el progreso en la calidad de servicios que brinda la entidad a la colectividad.
- La empresa debe mantener su enfoque hacia sus usuarios innovándose , constantemente en beneficios de atender y satisfacer sus necesidades.
- El trabajador debe estar conforme con su puesto de trabajo, y su rendimiento será eficiente . esto siempre y cuando no existan malos tratos ni inconvenientes entre empleado y empleador.
- Implementar nuevos procesos para que los trabajadores mejoren sus funciones, en las áreas de trabajo y así brindar un óptimo servicio a los usuarios.
- A través de la encuesta realizada al personal contratado se pudo descubrir la falta de capacitación que consta, para lo cual se emplearán recursos como es la capacitación virtual, la ejecución de capacitaciones donde los capacitadores serán los propios funcionarios de la institución y fortalecer la inducción de los nuevos servidores a la institución.
- Aplicar una plan de capacitación que se enfoque a mejorar al Talento Humano y que las técnicas se efectúen responsablemente sin omitir ninguna actividad, es el objetivo que se pretende obtener con esta investigación.

Bibliografía

- Blanco, citado en Pérez. (2001,2007). *Importancia de la calidad del servicio*. Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de www.itson.mx/:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Bolívar, G. (marzo de 2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de metodosrecreacion.blogspot.com:http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html
- Bolívar, G. (marzo de 2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de metodosrecreacion.blogspot.com:http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html
- Bon. (2008). *Importancia de la del servicio para el funcionamiento*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de www.itson.mx:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Cajal, A. (s.f.). *¿Qué es el Método Heurístico?* Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de www.lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/metodo-heuristico/>
- Canaan, R. (s.f.). *Los 9 Tipos de Métodos de Investigación Más Habituales*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, www.lifeder.com. de <https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>
- Cázares, L. (2000). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. . Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de www.lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Cerda. (2000). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf

- Chagoya, E. R. (01 de 07 de 2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2018, de www.gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de [naghelsy.files.wordpress.com:https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf](https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Personal. España: QUINTA EDICIÓN*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2018, de [https://santisteban.files.wordpress.com](https://santisteban.files.wordpress.com/2011/02/seleccion-de-personal.pdf): <https://santisteban.files.wordpress.com/2011/02/seleccion-de-personal.pdf>
- Cruz, L. (s.f.). *Investigación Empírica: Características, Métodos y Criterios*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-empirica/>
- Delgado de Smith. (2008). *El capital humano en la atención al cliente. México*. Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve>: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>
- Denzin. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de investiga.uned.ac.cr: <https://investiga.uned.ac.cr/cicde/images/manual.pdf>.
- Espinoza, D. E. (Noviembre de 2016). *Universo, Muestra*. Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de: <http://www.bvs.hn>.

<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/Universo.Muestra.y.Muestreo.pdf>

Flores Ripoll, M. V. (26 de OCT de 2010). *Definición de mejora*. Recuperado el 03 de Octubre de 2018, de <http://www.eoi.es>: <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>

Giese y Cote. (2000,2002). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones*. Chimborazo,, Ecuador. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de www.uv.mx: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

García Peña, J. J. (2009). *Diseño metodológico*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de virtual.funlam.edu.co: <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/DisenoMetodologico.pdf>

Gardey, J. P. (2012). *Definición de registro*.

Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/registro/>

Gardey, J. P. (2012). *Definición de competencia*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/competencia/>

Gardey, J. P. (2012 pág 1). *Concepto de planificación*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/planificacion/>

Gardey, J. P. (2012 pág 1). *Definición de déficit*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/deficit/>

Gardey, J. P. (2012 pág 1). *Definición de eficiencia*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/eficiencia/>

Gardey, J. P. (2012 pág 1). *Definición de marketing*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/marketing/>

- Gardey, J. P. (2013.). *Definición de inscripción*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/inscripcion/>
- Gardey, J. P. (2014 pág 1). *Definición de dirección*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/direccion/>
- Gardey, J. P. (2014 pág 1). *Definición de renovación* Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, . de <https://definicion.de/renovacion/>
- Gardey, J. P. (2016). *Definición de Sector público* Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de sector público: <https://definicion.de/sector-publico/>
- Gardey, J. P. (2017 Pág 1). *Definición de cédula*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de <https://definicion.de/cedula/>
- Gardey., J. P. (2009). *Definición de identidad*. Recuperado el 22, de Septiembre de 2018, de (<https://definicion.de/identidad/>
- Gubman. (1998). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 18, de Octubre de 2018, <http://www.eumed.net>: <http://www.eumed.net>
- Hernández Salazar, P. (2008). *La importancia de la satisfacción de usuario*. México. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://revistas.ucm.es:https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/articloe/viewFile/36463/35311>
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación*. Recuperado el 18, de Octubre de 2018 de http://sined.uaem.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1
- Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista , R. (2014). *Selección de la muestra*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <http://sined.uaem.mx>:

http://sined.uaem.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1

Jervis, T. M. (s.f.). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>

Jervis, T. M. (s.f.). *Método Sintético*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018 de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-sintetico/>

Jesús Ferrer, I. (2010). *La metodología y plantamiento del problema*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de metodologia02.blogspot.com: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html>

Jesús Ferrer, I. (2010). *Tipos de muestreo*. Recuperado el 18, de Octubre de 2018, de metodologia02.blogspot.com: <http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html>

Johnston. (2001). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones*. Recuperado el 22 de Septiembre de 2018, de www.uv.mx: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Julián Pérez Porto, M. M. (2009). *Definición de jefe*. Recuperado el 18, de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/jefe>

López, P. L. (2004). Población muestra. Recuperado 5 de Noviembre de 2018, de <http://www.scielo.org.bo>: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Merino, J. P. (2012). *Definición de servicio*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/servicio/>

Merino, J. P. (2008 pág 1). *Definición de organización* . Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de <https://definicion.de/organizacion/>

Merino, J. P. (2009 pág 1). *Definición de ciudadanía*. Recuperado el 18, de Octubre de 2018de <https://definicion.de/ciudadania/>

Merino, J. P. (2009 pág 1). *Definición de eficacia*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/eficacia/>

Merino, J. P. (2012). *Definición de coordinación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/coordinacion/>

Merino, J. P. (2012 pág 1). *Definición de laboral*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/derecho-laboral/>

Merino, J. P. (2014 pág 1). *Definición de experiencia*. Recuperado el 18de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/experiencia/>

Merino, J. P. (2014 Pág 1). *Definición de trabajo*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>.

Merino, J. P. (2016). *Definición de cantón*. Recuperado el 18de Octubre de 2018,de <https://definicion.de/canton>

Merino, J. P. (2017 pág 1). *Definición de actividad*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de <https://definicion.de/actividad/>

Merino., J. P. (2014). *Definición de personal*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de <https://definicion.de/personal/>

Merino., J. P. (2015). *Definición de acta de nacimiento*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018 de <https://definicion.de/acta-de-nacimiento/>

Mike, Broemmel. (16 de marzo de 2017). *¿Qué es un empleado contratado?* Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <http://www.ehowenespanol.com>:
http://www.ehowenespanol.com/empleado-contratado-sobre_92051/

- Mondey y Noe. (1997). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación*. México. Recuperado el 18,de Octubre de 2018 de <http://www.eumed.net>: <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Nejati y Nejati. (2008). *La importancia de la satisfacción de usuario*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de revistas.ucm.es: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/3531>
- Ng Y.C. (2005). “*Revista Virtual Universidad Católica del Norte*”. México. Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de [file:///C:/Users/Propietario/Downloads/13-73-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Propietario/Downloads/13-73-2-PB%20(1).pdf)
- Nonaka. (2000). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje*. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. Recuperado 5 de Noviembre de 2018,de <file:///C:/Users/Propietario/Downloads/13-73-2-PB.pdf>
- "Nacimiento". (13 de 12 de 2016). Recuperado el 18, de Octubre de 2018de www.significados.com/: www.significados.com/nacimiento
- Obregón, J. R. (2015).*El Método Estadístico*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de <http://paginas.facmed.unam.mx>:<http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/11/03REYNAGA1.pdf>
- Pérez Porto ,Merino, J. M. (2012). *Método Científico*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/metodo-cientifico/>
- Pérez Porto y Gardey, J. A. (2009). *Definición de producto*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/producto/>
- Pérez Porto y Merino, J. M. (2013). Definición de Propuesta: Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/propuesta/>
- Picos, Laguna Garcia y Palacios. (2009). *La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <http://www.ciencias.holguin.cu>:

<http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/1040/1127>

Pizzo. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Recuperado el 18, de Octubre de 2018, de www.itson.mx: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Porto, J. P. (2008 pág 1). *Definición de control*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/control/>

Porto, J. P. (2008 pág 1). *Definición de funciones*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://definicion.de/funcion/>

Porto, J. P. (2018 pág 1). *Definición de idóneo*. Recuperado el 18 de Octubre de 201,8 de <https://definicion.de/idoneo/>

Prieto, A. (2014). *El conocimiento y la investigación científica*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <http://atc.ugr.es>: http://atc.ugr.es/pages/personal/propia/alberto_prieto/conferencias_pdfs/investigacion_cientifica_a_prieto/%21

Prieto, A. (2014). *El conocimiento y la investigación científica*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <http://atc.ugr.es>: http://atc.ugr.es/pages/personal/propia/alberto_prieto/conferencias_pdfs/investigacion_cientifica_a_prieto/%21

Prieto, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 18, de Octubre de 2018, de <http://atc.ugr.es>: http://atc.ugr.es/pages/personal/propia/alberto_prieto/conferencias_pdfs/investigacion_cientifica_a_prieto/%21

Rodríguez, B. (2000). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de

file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20edici%C3%B3n%20Bernal.pdf

Ruiz*, R. (2007). *El Método Científico y sus Etapas*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de www.index-f.com: <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Sáenz Ávila, J. A. (21 de 09 de 2009). *¿Por qué es importante contratar a los mejores?* Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de <https://www.gestiopolis.com>: <https://www.gestiopolis.com/por-que-es-importante-contratar-a-los-mejores/>

Sánchez. (2007). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones* . Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de www.uv.mx: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Sánchez. (2007). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas* . Recuperado el 18 de Octubre de 2018,de www.uv.mx: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Shutterstock. (04 de septiembre de 2017). *Tipos de investigación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <http://noticias.universia.cr>: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Shutterstock. (04 de septiembre de 2017). *Tipos de investigación*:Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <http://noticias.universia.cr>: <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Suárez, I. B. (2016). *Plan de Capacitación* . Recuperado el 18, de Octubre de 2018 de <file:///C:/Users/Propietario/Downloads/plan-capacitacion-2016.pdf>

- Sureshchandar et al. (2002). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de www.uv.mx:https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf
- Tan y Batra. (1995). *Efectos de la capacitación en la competitividad. México*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de www.cepal.org:https://www.cepal.org/publicaciones/xml/6/24506/l690.pdf
- Thompson. (2009). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. de Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de www.itson.mx:https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf
- Torres. (2000). *Impacto de la capacitación interna en la productividad*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de [www.spentamexico.org:http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%2097-144.pdf](http://www.spentamexico.org:http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2097-144.pdf)
- Velázquez, Carrasquedo, K. S. (23 de 01 de 2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de www.gestiopolis.com:https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/
- Villada. (7 de marzo de 2008). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Villada, A. L. (7 de marzo de 2008). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Vogt. (2004). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Recuperado el 18 de Octubre de 2018, de <https://revistas.ucm.es:https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/3531>

Anexos

Encuesta para personal de Talento Humano del Registro Civil del Cantón Vinces Provincia de Los Ríos

Estimados trabajadores:

Una vez realizada su labor somos conscientes de la importancia que su opinión tiene para nosotros y, teniendo como principal objetivo la mejora continua de nuestros servicios, le solicitamos su colaboración.

Por esto, le pedimos que nos brinde un poco de su tiempo, rellenando este sencillo cuestionario de 10 preguntas.

No es necesario que se identifique le agradecemos de antemano su tiempo y esperamos que esto nos sirva para mejorar y prestar servicios que se encuentren a la altura de sus expectativas. Los datos que en ella se obtenga se tratarán de forma anónima.

Objetivo de la encuesta: Mejorar la atención que brinda el personal contratado hacia los usuarios la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces.

Instrucciones:

- Lea las opciones como una lista; es decir, de acuerdo a como están escritas en el cuestionario.
- Para responder al cuestionario, basta que marque con una sola “x” a la respuesta que usted crea conveniente.
- Por favor no se olvide que debe de responder a todas las preguntas que se plantean sin dejar ninguna en blanco.
- Utilizar plumas negras y azul.
- No hacer tachones a la encuesta.
- Conteste las preguntas con responsabilidad y honestidad.
- No utilizar otro color de plumas.
- No utilizar aparatos electrónicos incluido el celular.
- 10 minutos para responder a las preguntas.
- Acabado el proceso se recogerán los cuestionario.

Nombres: _____ Apellidos: _____

C.I.: _____ Correo electrónico: _____ Celular: _____

Cuestionario

1. ¿En qué nivel distingue usted que el Registro Civil impulsa el compañerismo y la unión entre todos sus empleadores?

Alto Medio Bajo Muy bajo

2. ¿Cómo observa el servicio que presta el departamento de Talento Humano del Registro Civil?

Muy alto Alto Muy bajo Bajo

3. ¿Cómo establece la relación con sus colaboradores de trabajo?

Excelente Muy bueno Bueno Malo

4. ¿Usted emplea de manera correcta las funciones que le fueron elegidas en su sitio de trabajo?

- Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

5. ¿En qué grado es capacitado en su puesto de trabajo?

- Constantemente Esporádicamente _____
Regularmente
 Nunca

6. ¿La comunicación entre el personal de su área trabajo y los clientes es buena?

- Excelente Muy bueno Bueno Malo

7. ¿Cuántas capacitaciones recibe al año el personal de Talento Humano?

- 1 vez al año 2 veces al año 3 veces al año
 4 veces al año

8. ¿El cambio de trabajadores o la rotación de los mismos, cree que afecta el servicio que brinda dicha empresa?

Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

9. ¿El plan de capacitación de la institución es útil para usted?

Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

10. ¿Entre los objetivos de su plaza de trabajo es prioridad la calidad del servicio que brinda dicha institución?

Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca

Reiteramos nuestros agradecimientos por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Encuesta de satisfacción del usuario para 60 personas del Cantón Vinces Provincias de Los Ríos

Estimados clientes:

Una vez realizada su labor somos conscientes de la importancia que su opinión tiene para nosotros y, teniendo como principal objetivo la mejora continua de nuestros servicios, le solicitamos su colaboración.

Por esto, le pedimos que nos brinde un poco de su tiempo, rellenoando este sencillo cuestionario de 10 preguntas.

No es necesario que se identifique le agradecemos de antemano su tiempo y esperamos que esto nos sirva para mejorar y prestar servicios que se encuentren a la altura de sus expectativas. Los datos que en ella se obtenga se tratarán de forma anónima.

Objetivo de la encuesta: Mejorar la atención que brinda el personal contratado hacia los usuarios La Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces.

Instrucciones:

- Lea las opciones como una lista; es decir, de acuerdo a como están escritas en el cuestionario.
- Para responder al cuestionario, basta que marque con una sola "x" a la respuesta que usted crea conveniente.
- Por favor no se olvide que debe de responder a todas las preguntas que se plantean sin dejar ninguna en blanco.
- Utilizar plumas negras y azul.
- No hacer tachones a la encuesta.
- Conteste las preguntas con responsabilidad y honestidad.
- No utilizar otro color de plumas.
- No utilizar aparatos electrónicos incluido el celular.
- 10 minutos para responder a las preguntas.

- Acabado el proceso se recogerán los cuestionarios

Nombres: _____ Apellidos: _____

C.I: _____ Correo electrónico: _____ Celular: _____

Cuestionario

- 1. ¿Conoce usted la visión de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces?**

Definitivamente Probablemente Sí Probablemente No
 Definitivamente No

- 2. ¿Cómo es el liderazgo por parte de jefa cantonal de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces?**

Excelente Muy Buena Buena Regular
 Deficiente

- 3. ¿Con que periodicidad se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Vinces?**

- Muy frecuente Frecuentemente Rara vez
 Nunca

4. Usted consulta algún trámite que necesite en la página web del Registro Civil.

- Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca

5. ¿Con que frecuencia va usted al registro civil a realizar un trámite?

- Dos veces al año Entre semana Una vez al mes
 Cinco veces al año

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción al ser atendido por el personal del Registro Civil?

- Muy bueno Bueno Malo Regular

7. ¿La jefa cantonal acoge sus necesidades y solicitudes?

- Siempre A veces Tal vez Nunca

8. ¿El ambiente laboral que le brinda el Registro Civil es?

- Excelente Muy Buena Buena
 Regular Deficiente

9. ¿Los empleados se muestra dispuestos a ayudar a los clientes?

- Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

10. ¿El trato del personal del Registro Civil con los usuarios es respetuoso y cordial?

- Siempre Casi siempre Algunas veces
 Casi nunca Nunca

Reiteramos nuestros agradecimientos por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Patrón de cuestionario de entrevista

Buenos Días, Como parte de mi proyecto de investigación del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para obtener el título de Tecnóloga en Administración de Empresa estoy realizando una investigación acerca de las capacitaciones que necesita el personal contratado.

La información ofrecida en esta entrevista es de forma confidencial, solo será usada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración

FECHA: _____ **LUGAR:** _____

HORA INICIO: _____ **HORA FINALIZADA:** _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

Objetivo: Obtener informes auténticos que ayuden a reparar el presente problema del Registro Civil.

2. ¿Podría usted detallar la misión y visión del Registro Civil?

2. ¿De qué forma contribuye el departamento de Talento Humano al correcto beneficio del Establecimiento?

3. ¿Cree usted es trascendental el clima laboral que el Registro Civil le ofrece a los trabajadores? ¿Por qué?

4. ¿Cree usted que es fundamental la capacitación en las instituciones?

**5. ¿Qué haría usted para motivar al personal de una organización?
¿Por qué?**

**6. ¿Cuál sería su recomendación para que los trabajadores mejoren
su desempeño laboral?**

**7. ¿Les ha preguntado a sus trabajadores en qué áreas le gustaría
ser capacitado?**

**8. ¿Conoce usted si sus colaboradores de la Institución cuentan con
un manual de proceso para el desarrollo de talento humano?**



REPÚBLICA DEL ECUADOR
Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación



Dirección General de Registro Civil.
Identificación y Cedulación

Vinces, 07 de septiembre de 2018.

Señores:

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias.

Ciudad.

De mis consideraciones:

Yo Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuentes, identificado con C.I No. 0911149094 en calidad de Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador en mi calidad de representante legal de la empresa Registro Civil, autorizo a la Srta. Norma Sandy Cerezo Santana con C.I No. 1207135896, para que realice la investigación pertinente para el desarrollo del Proyecto de Investigación con el tema: "PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL CONTRATADO DEL REGISTRO CIVIL PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CANTÓN VINCES, PROVINCIA DE LOS RÍOS "previo a la obtención del título de Tecnóloga en Administración de Empresa; del Instituto Tecnológico "BOLIVARIANO", ubicado en la ciudad de Guayaquil.

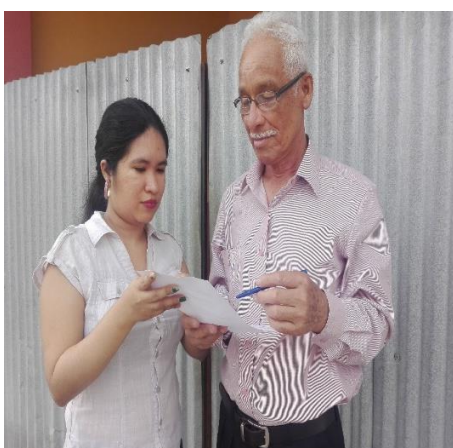
Atentamente

Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuentes

Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador



Fotos: Encuesta a los Usuarios del Registro Civil del Cantón Vinges.





Empresa del Registro Civil del Cantón Vinces donde también funciona la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) ubicada en la calles Ricaurte y Arturo Sotomayor .



Funcionaria del Registro Civil del Cantón Vinces haciendo su trabajo para que el usuario obtenga su cédula de Identificación





Fotos de Capacitaciones al Personal del Registro Civil



Los funcionarios del registro civil del Cantón Vices están atentos en las charlas que está dando el Msc. Enrique Campos Fernández de Lara Mejoramiento de las relaciones interpersonales.



Los trabajadores del registro civil del Cantón Vinces escuchando Msc. Hugo Gilberto Arguelles Muñoz sobre Gestión por Competencias.



Los funcionarios del Registro Civil del Cantón Vinces Msc. Adriana Jaidar Soto están atentos sobre el Talleres: mejoras y actualizaciones en Equipamiento y Actualización Tecnológica.



Finalizado las capacitaciones cada uno de los colaboradores recibieron sus certificados por haber participado en las capacitaciones.



Organigrama de la Empresa Registro Civil

Vinces, 06 de Junio de 2018

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias

Ciudad

Apreciado,

Yo Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes , identificado con CC 0911149094 de Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador , en mi calidad de representante legal de la empresa del Registro Civil, autorizo a la Srta Norma Sandy Cerezo Santana , estudiante del Seminario de Titulación , del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología , a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL CONTRATADO DEL REGISTRO CIVIL PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CANTÓN VINCES, PROVINCIA DE LOS RÍOS. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio

Atentamente,

Nombre del Representante legal.
CC 0911149094

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

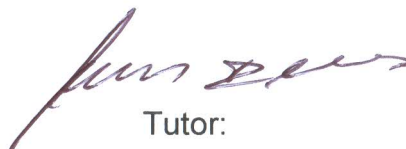
Qué después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de Plan de Capacitación al Personal Contratado del Registro Civil para la Satisfacción de los Usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos”** y problema de investigación: **¿ Qué influencia tendría un plan de capacitación del personal contratado del Registro Civil para la satisfacción de los usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos, en el año 2018?**, presentado por Cerezo Santana Norma Sandy como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA 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.


Egresada:

Cerezo Santana Norma Sandy


Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001-002-000011041

20191208002D00011

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20191208002D00011

Ante mí, NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) NORMA SANDY CERZO SANTANA portador(a) de CÉDULA 1207135896 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en VINCES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. VINCES, a 11 DE ENERO DEL 2019, (16:07).

Sandy Cerzo S

NORMA SANDY CERZO SANTANA
CÉDULA: 1207135896



[Handwritten signature of Ruben Dario Carrasco Muñoz]

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz

1208002 R.C.M.

Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz
Dr. Rubén Carrasco Muñoz

NOTARIO(A) RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN VINCES

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Cerezo Santana Norma Sandy en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación, **Propuesta de Plan de Capacitación al Personal Contratado del Registro Civil para la Satisfacción de los Usuarios del Cantón Vinces, Provincia de los Ríos,** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas,** de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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.*

Cerezo Santana Norma Sandy

Nombre y Apellidos del Autor

Sandy Cerezo S.

Firma

No. de cédula: 120713589-6

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1207135896

Nombres del ciudadano: CEREZO SANTANA NORMA SANDY

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/VINCES/VINCES

Fecha de nacimiento: 21 DE ABRIL DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.INFORMATICO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CEREZO SANTANA EUSEBIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SANTANA ZAMBRANO BERNARDINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 9 DE DICIEMBRE DE 2011

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 11 DE ENERO DE 2019

Emisor: RUBEN DARIO CARRASCO MUÑOZ - LOS RIOS-VINCES-NT 2 - LOS RIOS - VINCES



Sandy Ispugo S.

N° de certificado: 195-188-41514



195-188-41514

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
 IDENTIFICACIÓN Y CENSILACIÓN

CÉDULA DE
CIUDADANA
 APELLIDOS Y NOMBRES
CEREZO SANTANA
NORMA SANDY
 LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RIOS
VINCES
VINCES
 FECHA DE NACIMIENTO **1991-04-21**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **Soltera**

120713589-8




INSTITUCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER INFORMATIC**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **CEREZO SANTANA EUSEBIO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **SANTANA ZAMBRANO BERNARDINA**

LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN **SABAHOYO**
2011-12-09

FECHA DE EXPIRACIÓN **2021-12-09**

A1393A2222

[Signatures]

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2019

013 JUNTA No. **013 - 396** NÚMERO **1207135896** CÉDULA

CEREZO SANTANA NORMA SANDY
 APELLIDOS Y NOMBRES

LOS RIOS PROVINCIA **CIRCUNSCRIPCIÓN:**
VINCES CANTÓN **ZONA: 1**
VINCES PARROQUIA




NOY PO: QUI LAS INSTITUCIONES DE...
 INTERPRETE...
 DOCUMENTOS POR...
[Stamp]

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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


Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT




Firma