

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**“Análisis del servicio y atención al usuario en el despacho aduanero, de la  
unidad de verificación físico-documental de Importación de la Aduana  
Santo Tomás de Castilla”**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Juan Alberto Gudiel Jerónimo

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

**“Análisis del servicio y atención al usuario en el despacho aduanero, de la  
unidad de verificación físico-documental de Importación de la Aduana  
Santo Tomás de Castilla”**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Juan Alberto Gudiel Jerónimo

Lic. Luis Alberto Compá Martínez, (**Tutor**)  
Licda. María Elizabeth Ramos Aguila, (**Revisora**)

Puerto Barrios, Izabal, julio 2015

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**  
Decano

**M. A. Ronaldo Antonio Girón**  
Vicedecano

**Lic. Kevin Alexis Delgado Vásquez**  
Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Elmer Jeovanni Ruano Zeceña  
**Examinador**

Licda. Alba Soto Herrera  
**Examinador**

Lic. Byron Estuardo Girón Díaz  
**Examinador**

Lic. Luis Alberto Compá Martínez  
**Tutor**

Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar  
**Revisora**



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

REF.:C.C.E.E.0130-2015

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**GUATEMALA, 09 DE JUNIO DEL 2015**

**SEDE PUERTO BARRIOS**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Luis Compá Martínez, tutor y Licenciada María Ramos Aguilar, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Análisis del servicio y atención al usuario en el despacho aduanero, de la unidad de verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla”, Presentado por él (la) estudiante Juan Alberto Gudiel Jerónimo, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.1271, de fecha 27 de marzo del 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administrador de Empresas, en el grado académico de Licenciado.



M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Licenciado en Administración de empresas

Colegiado: 17,806

[lacompan@hotmail.com](mailto:lacompan@hotmail.com)

Teléfono: 5517-5794

Puerto Barrios, 26 de noviembre del 2014

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema “**Análisis del servicio y atención al usuario en el despacho aduanero, de la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla**”, realizada por **Juan Alberto Gudiel Jerónimo** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional –ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de noventa y uno (91) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Lic. Luis Alberto Compá Martínez  
sello  
Luis Alberto Compá Martínez  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS  
Col. 17,806

Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar  
Especializada en Psicología Forense,  
Doctorado en Ciencias Criminalísticas y Criminológicas  
Colegiada 5,964  
[marizabel.ra@gmail.com](mailto:marizabel.ra@gmail.com)

Guatemala,  
Febrero 14 de 2015.

Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Análisis del servicio y atención al usuario en el despacho aduanero, de la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla”** realizado por: **Juan Alberto Gudiel Jerónimo**, carné 201403729, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. María Elizabeth Ramos Aguilar.



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

**REF.: UPANA: RYCA: 804.2015**

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **Juan Alberto Gudiel Jerónimo** con número de carné 201403729, aprobó con **90 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico –ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas, el día veintisiete de marzo del año dos mil quince.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los quince días del mes de mayo del año dos mil quince.

Atentamente,

  
**M.Sc. Vicky Sicajol**  
Directora  
Registro y Control Académico



  
**Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretaría General



Pamela R.  
cc. Archivo.

## **Acto que dedico**

- A DIOS:** Por la sabiduría, entendimiento y fortaleza que me brindo para alcanzar este logro profesional y todas las bendiciones que me ha dado en la vida.
- A MIS PADRES:** Edwin Rolando Gudiel López (que en paz descanse) y Miriam Janet Jerónimo Benítez. Por los valores éticos y morales que me inculcaron en todas las etapas de mi vida, haciéndome una persona de bien y éxito.
- A MI ESPOSA:** Erika Marilú Hernández Flores, por el apoyo incondicional que me ha brindado en trayecto de mi vida, siendo parte fundamental en el éxito obtenido.
- A MI HIJA:** Almari Guadalupe Gudiel Hernández, quien es el motor que me impulsa a seguir esforzándome a ser mejor persona día con día para ser un ejemplo en su vida.
- A MIS HERMANOS:** Karen, Zorayda, Miriam y Josué, por el apoyo y cariño.

# Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
1.1    Antecedentes	
<b>Capítulo 2</b>	
2.1    Marco teórico	2
2.2    Servicio	2
2.3    Cliente	3
2.4    Categorías del cliente	3
2.4.1    Externo	3
2.4.2    Interno	3
2.5    Servicio de atención al cliente	3
2.6    Calidad en el servicio	4
2.7    Criterios esenciales de servicio al cliente	4
2.7.1    Primer criterio: la creatividad	4
2.7.2    Segundo criterio: el cuidado del cliente	5
2.8    Dimensiones de la evaluación de la calidad en el servicio	5
2.9    Servicio confiable	5
2.10    Los 10 componentes básicos del buen servicio	6
2.10.1    Seguridad	6
2.10.2    Creatividad	6
2.10.3    Comunicación	6
2.10.4    Comprensión del cliente	6
2.10.5    Accesibilidad	6
2.10.6    Cortesía	7
2.10.7    Profesionalismo	7

2.10.8	Capacidad de respuesta	7
2.10.9	Fiabilidad	7
2.10.10	Elementos tangibles	8
2.11	Características de los servicios	8
2.11.1	Intangibilidad	8
2.11.2	Inseparabilidad	8
2.11.3	Heterogeneidad	8
2.11.4	Permanencia	9
2.12	La motivación del cliente.	9
2.13	Filosofía del servicio al cliente	10
2.14	Mezcla de marketing de servicios	10
2.14.1	Personas	10
2.14.2	Proceso	10
2.14.3	Capacitación y desarrollo	11
2.14.4	Motivación	11
<b>Capítulo 3</b>		
3.1	Planteamiento del problema	12
3.2	Objetivos	14
	General	
	Específicos	
3.3	Alcances y límites	14
3.4	Metodología	16
3.4.1	Sujetos	16
3.4.2	Instrumentos	17
3.4.3	Procedimiento	17
<b>Capítulo 4</b>		
4.1	Presentación, análisis e interpretación de resultados	19
4.1.1	Presentación de resultados	19
4.1.2	Análisis e interpretación de resultados	33
<b>Conclusiones</b>		36

<b>Referencias</b>	37
<b>Propuesta</b>	40
<b>Anexos</b>	44

## **Resumen**

La presente investigación fue elaborada en la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla, de Puerto Barrios, Izabal, su actividad principal es la recaudación de impuestos, a través de la prestación de los servicios aduaneros que brinda a usuarios internos y externos.

El análisis del servicio y atención al usuario, permitió identificar la importancia que tiene para la institución la satisfacción del cliente en cuanto al costo-beneficio generado por el buen o mal servicio, enfocado en aciertos y desaciertos de los empleados en cumplimiento de sus funciones, aquellos que se encuentran en las ventanillas de asistencia al consumidor.

La importancia de la Unidad de Verificación físico-documental radica en su función principal, recaudar los tributos para el estado a través de la prestación del servicio aduanero; no obstante su trascendencia, la unidad no recibe capacitación sobre la temática de atención y servicio al usuario, encontrándose falencias necesarias de atender. La presente Práctica Empresarial Dirigida –PED-, incluye: 1) propuesta administrativa, financiera y mercadológica; 2) Plan de capacitación enfocado en la atención del usuario, orientado a la capacitación del recurso humano, impartiendo nuevas técnicas y mejores métodos de trabajo con el fin de garantizar el servicio eficiente.

La investigación se fundamentó en el concepto descriptivo, auxiliándose de sujetos de estudio, entre ellos: a) dos (2) administradores y, b) dieciséis (16) colaboradores de la Unidad de Verificación física-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla; se elaboraron dos (2) cuestionarios dirigidos a jefes y trabajadores de la unidad bajo indagación y una (1) encuesta dirigida a los usuarios externos con la finalidad de analizar los diferentes puntos de vista sobre el servicio y atención que esta unidad brinda.

## **Introducción**

El presente documento se realizó como parte de la Práctica Empresarial Dirigida del programa de Actualización y Cierre Académico de la Carrera Administración de Empresas. Para su elaboración se seleccionó el tema “Análisis del servicio y atención al usuario en el despacho Aduanero, en la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal.” La institución se especializa en la administración tributaria del Estado, tiene el cargo del control, vigilancia de entrada y salida de mercaderías, medios de transporte por el puerto, determinación y recaudación de los impuestos generados por el comercio exterior, otras tasas y obligaciones derivadas de la importación y exportación de bienes y servicios.

Las instituciones públicas como la objeto de estudio, son creadas para realizar funciones administrativas-operativas y buscan satisfacer diversas necesidades generadas en los usuarios a través de la prestación de servicios efectivos, claros y precisos; agrega valor adicional en el beneficio ofrecido al usuario, por tal razón y como elemento importante, el recurso humano se convierte en factor determinante, ya que a través de este elemento se alcanzan los diferentes objetivos establecidos en la organización y se busca la satisfacción de los clientes.

En el presente análisis se logran identificar los principales errores que se cometen en la prestación de servicios de atención a los usuarios, como evitarlos y lograr la solución que beneficie al usuario y empresa. La finalidad es dar a conocer el servicio y atención como fuente esencial para la institución, establecer responsabilidades y compromisos institucionales en los trabajadores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, y lograr el cumplimiento de objetivos organizacionales.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

La Superintendencia de Administración Tributaria fue creada por el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

La intendencia de aduanas de conformidad con el Acuerdo No. 05-99 de fecha 9 de febrero de 1,999 emitido por el Superintendente de Administración Tributaria, toma posesión a partir del 21 de febrero de 1,999 de todas las funciones, atribuciones y competencias de la antigua Dirección General de Aduanas y dependencias, tomando el control total de las aduanas del país.

La Aduana Santo Tomás de Castilla tiene como actividad principal la recaudación de recursos económicos de forma eficaz para el estado, está constituida para brindar el servicio aduanero de calidad a todos los usuarios internos y externos.

La organización no ha sido objeto de estudio en referencia al análisis de la calidad del servicio y atención que brinda, presenta dificultades que perjudican a toda la institución, originadas por la insatisfacción percibida por usuarios internos-externos; sin vislumbrarse solución factible para resolver la problemática; situación que afecta la imagen de la dependencia.

En el estudio de campo realizado, resalta la postura de insatisfacción por la atención y servicio que perciben los usuarios en la Unidad de Verificación física-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

## Capítulo 2

### 2.1 Marco Teórico

### 2.2 Servicio

Stanton, Etzel y Walker (2004:333,334), definen a los servicios “como actividades identificables e intangibles, forma el objeto principal de la transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Para Richard L. Sandhusen (2002: 385) los servicios consisten en “actividades, beneficios o satisfacciones, se ofrecen en renta o a la venta, se caracterizan por ser intangibles y no dan como resultado la pertenencia física de lo adquirido”.

Según Lamb, Hair y McDaniel (2002:344), servicio “es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a hechos, desempeño u esfuerzo que no es posible palpar o sea intangibles”.

Kotler, Bloom y Hayes (2004: 9.10), "es obra, realización o acto que es esencial e intangible. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”.

Los servicios se definen como actividades identificables, intangibles y perecederas que satisfacen necesidades de los usuarios, logro que puede realizarse con la participación del cliente interno-externo y generarse en aquella institución comprometida con la atención al cliente, máxime cuando estos no pueden transportarse o almacenarse, sino que en el momento de brindar el servicio se produce la satisfacción e insatisfacción.

## 2.3 Cliente

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) define al cliente como toda persona que utiliza los servicios de otra. Es la persona u organización que recibe el producto, tiene y paga el costo por ello.

## 2.4 Categorías del cliente

### 2.4.1 Externo

El autor Zeithaml & Bitner (2007), define al cliente externo como: las personas o negocios que compran bienes y servicios a dicha organización.

### 2.4.2 Interno

Zeithaml & Bitner (2007), lo definen como: los empleados de la organización quienes en su trabajo dependen de otros de la misma organización para proveer bienes y servicios de forma interna.

Se refiere además a las personas involucradas dentro de la organización, receptor de la visión, misión y estrategias planteadas por la administración de la empresa. Para mantener a los clientes externos, se debe tener primero contentos a los clientes internos.

## 2.5 Servicio de atención al cliente

Andrew Brown (1989: 5) indica que “se refiere a personas y consiste el enlace de dos grupos de personas: los empleados y clientes. Logrado esto, la empresa obtendrá ventaja competitiva”.

Müller de la Lama (2003:2) menciona que “la excelencia en el servicio al cliente es el valor agregado y diferenciador entre organizaciones, lleva a la lealtad del cliente hacia la empresa y personal de la organización”.

El servicio al cliente es potente herramienta de mercadeo, eficaz en la organización si se utilizada de forma adecuada. La clave en prestar servicio excelente al cliente está en entender que el éxito no viene por el producto, sino por el servicio que lleva.

## 2.6 Calidad en el servicio

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), expresan que el enriquecimiento del servicio en calidad recae sobre todos provoca reacción en cadena y se benefician ante él consumidores, empleados, gerentes, accionistas; con beneficio general incluyendo el bienestar de la comunidad.

Horvitz (1991) indica: la actitud que tiene el cliente respecto a la calidad de servicio cambia a medida de conocer el producto y el nivel de vida.

La calidad es el elemento que predomina en las organizaciones, se refiere a satisfacer los requerimientos o exigencias de cada cliente, atender las distintas necesidades que presentan en función de la efectividad del bien o servicio.

## 2.7 Criterios esenciales de servicio al cliente

### 2.7.1 Primer criterio: la creatividad

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) la define como “la facultad de crear y capacidad de creación”.

Lescano, L, (2005: 48, 50) “los seres humanos tienen alta dosis de ingenio y creatividad, que en casos esta adormecida y aletargada. Al reactivarla, se tendría la capacidad de generar más productividad, satisfacción y así competir con éxito en este terreno global”.

La actitud negativa es la enfermedad más peligrosa para la disciplina del servicio, lograr el esfuerzo necesario y el justo equilibrio entre la productividad y la satisfacción es asunto de actitud.

### 2.7.2 Segundo criterio: el cuidado del cliente

Según Lescano, L, (2005: 48, 50) “las personas con actitudes positivas saben cuidar a los clientes, para servir es imperativo cuidarles. La empresa que trabaja con la disciplina del servicio actúa con valores; ello se traduce en el trato de respeto a la dignidad del cliente, sea este grande, mediano o eventual, e incluso de quien no lo es.

## 2.8 Dimensiones de la evaluación de la calidad en el servicio

Cook y Verma (2002) señalan cinco dimensiones para evaluar la calidad en el servicio de acuerdo a los dos criterios anteriores:

- ✓ Confiabilidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Empatía.
- ✓ Tangibles.

### 2.9 Servicio confiable

Según Berry y Parasuraman (1991) la confiabilidad del servicio es la clave de la excelencia en el mercadeo de los servicios, se presta con seguridad y de forma correcta. Si la organización presta el servicio de forma descuidada y comete errores que pueden ser evitados, debilita la confianza de los clientes en sus capacidades y mina sus posibilidades de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente, la prueba del servicio está en el desempeño impecable.

## 2.10 Los 10 componentes básicos del buen servicio

Si no se cuida lo básico, de nada servirán los detalles y los extras. Se da a conocer 10 componentes para ejercer el buen servicio.

### 2.10.1 Seguridad

Cuando se realizan los esfuerzos necesarios para minimizar riesgos, peligros y dudas en el servicio.

### 2.10.2 Credibilidad

Demostrar seguridad absoluta para crear el ambiente de confianza, ser veraces y modestos, no prometer por realizar la venta.

### 2.10.3 Comunicación

Mantener bien informado al cliente, recurrir al lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, son elementos que permitirán mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa al cumplir los aspectos de seguridad y credibilidad.

### 2.10.4 Comprensión del cliente

No se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener la buena comunicación.

### 2.10.5 Accesibilidad

Para dar excelente servicio se debe tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos en sitio, tener el conducto regular dentro del organización para

este tipo de observaciones, no es tratar de crear burocracia es establecer acciones reales que permitan obtener provecho a las fallas que los clientes han detectado.

#### 2.10.6 Cortesía

Expresión de buenas maneras o reconocer las normas sociales correctas y adecuadas que incluye simpatía, respeto, amabilidad del personal, educación. Para cautivar a los clientes es necesario ofrecer el excelente trato y brindarles atención.

#### 2.10.7 Profesionalismo

Se refiere a prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe.

#### 2.10.8 Capacidad de respuesta

Disposición de ayudar a los clientes y proveerles en el servicio rápido y oportuno. Los clientes no tienen por qué rogar para ser atendidos para que las dificultades o problemas sean solucionados, se debe conocer los inconvenientes, estar un paso adelante de ellas y la forma de hacerlo es retroalimentar con las observaciones de los clientes.

#### 2.10.9 Fiabilidad

Es la capacidad de la organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente se ata a la seguridad y la credibilidad.

### 2.10.10 Elementos tangibles

Mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas de la organización, el equipo, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarse al cliente, son elementos importantes en la atención al cliente. Recuperado: 21.07.2014 [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio\\_cliente/contenido\\_u4\\_2](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u4_2).

## 2.11 Características de los servicios

### 2.11.1 Intangibilidad

Se refiere a que los servicios no pueden verse, probarse, sentirse, oírse, ni olerse antes de la compra. Tampoco se pueden inventariar ni patentar, ser explicados, representados de forma fácil o medir su calidad con anticipación y exactitud.

### 2.11.2 Inseparabilidad

Los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, su creación y consumo son actividades inseparables; la interacción proveedor-cliente es la característica especial, ambos afectan el resultado del servicio.

### 2.11.3 Heterogeneidad

Los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformes que los bienes. Cada servicio depende de quién lo ofrece, cuando y donde, debido al factor humano, el cual participa en la producción y entrega. El control de calidad no es posible, no existe garantía de la consistencia del producto.

#### 2.11.4 Permanencia

Los servicios no se pueden mantener. Salen de la existencia en el momento que son creados. Tienen que ser producidos en la demanda; los servicios no tienen propiedad y son intransferibles. Recuperado: 21.07.2014 [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio\\_cliente/contenido\\_zu1.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_zu1.pdf).

#### 2.12 La motivación del cliente

Para Horvitz (1991) algunas empresas prejuzgan la motivación del cliente con el establecimiento de políticas adecuadas en la calidad de servicio, muchas empresas por ejemplo prometen el tiempo de respuesta en caso de avería para reponer el servicio o producto y no cumple, para mantener el nivel de excelencia es importante cumplir con todo acuerdo que se firmo con el cliente.

Chiavenato (2000: 68), cita que la “motivación se explica en función de conceptos como fuerza activas e impulsadoras traducidas por palabras como deseos y rechazos, de tal manera que las necesidades varían de individuo a otro y producen diversos patrones de comportamiento, en toda conducta humana existe la finalidad orientada hacia el objetivo, consecuente la empresa debe respetar o satisfacer esas necesidades del usuario como respuestas rápidas y oportunas para mantener el cliente y el servicio”.

En análisis a los textos anteriores es preciso indicar que la motivación del cliente es el estado interno que impulsa a identificar y comprar productos o servicios que satisfagan sus necesidades o deseos. La satisfacción puede motivarlos a repetir la compra o a buscar otros bienes y servicios que cubran mejor aquellas necesidades.

## 2.13 Filosofía del servicio al cliente

Según Rodríguez y Escobar (2001) la filosofía de servicio al cliente es el proceso mental de ir hasta el fondo de los temas. El servicio al cliente, es la filosofía los empleados sienten y actúan para crear clientes satisfechos. El valor agregado en el servicio no se puede observar de manera pasiva, todos sirven a alguien. La responsabilidad es vital, los responsables cuando se trata de servir a los clientes es toda la organización.

## 2.14 Mezcla de marketing de servicios

Zeithaml & Bitner (2007) definen que mezcla de marketing de servicios comprende las variables bajo el control de la organización que pueden emplearse para satisfacer a los clientes o comunicarse con ellos.

### 2.14.1 Personas

Para Zeithaml, & Bitner (2007) son todos los actores humanos que juegan el papel en la entrega del servicio e influyen en las perspectivas del comprador. Puede ser el personal de la compañía, el cliente y los otros clientes que se encuentran en el ambiente de servicio.

Las personas que prestan el servicio transmiten ciertos mensajes al cliente, en relación con la naturaleza del servicio, la apariencia física, como visten, las actitudes y comportamientos influyen sobre las percepciones del cliente acerca del servicio”.

### 2.14.2 Proceso

Según Zeithaml & Bitner (2007) son los procedimientos internos, los mecanismos y el flujo de las actividades necesarias para la prestación del servicio, la realización del servicio y los sistemas de operación.

Cada paso de la prestación del servicio que experimenta el cliente, produce evidencia para juzgarlo; algunos son complejos y deben seguir la extensa serie de complicadas acciones para completar el proceso.

### 2.14.3 Capacitación y desarrollo

El factor importante en desarrollar la capacidad del personal es crear el entorno y lograr cooperación, comunicación e intercambio abierto de ideas. Para Bohlander & Snell (2009) es reconocer la combinación de actividades que las organizaciones utilizan para aumentar la base de habilidades de sus empleados.

### 2.14.4 Motivación

La motivación es el factor fundamental en la atención al cliente, al ánimo, la disposición y las competencias son esenciales en la calidad del servicio. Según Lovelock, Christopher H. (1997) es querer ir a alguna parte por voluntad propia, o estar estimulado por cualquier medio disponible, para poner en marcha y lograr el éxito al llegar a la meta. Es un cierto sentimiento interno, energía o fuerza que impulsa a lograr la excelencia en el servicio; hay tres características importantes; deseo, actitud y responsabilidad.

Las empresas deben crear programas o planes de motivación, que permita a sus colaboradores trabajar con actitud positiva, para alcanzar los objetivos de la organización y cumplir las expectativas del cliente al proporcionar servicio agradable.

## Capítulo 3

### 3.1 Planteamiento del problema

El servicio y atención es esencial para toda organización y se refiere a las gestiones realizadas por cada trabajador para brindar atención de calidad a los usuarios. Para minimizar los efectos generados por mala atención a los clientes es importante identificar los principales errores que cometen los colaboradores para así poder evitarlos. Su principal objetivo debe ser posicionar una clara imagen positiva de la institución ante el pueblo de Guatemala, auxiliándose de la asistencia como un poderoso instrumento que hace fuerte a una organización si es utilizado de forma apropiada.

La Aduana Santo Tomás de Castilla no posee controles sobre la atención al usuario, causa principal por la que son constantes las quejas por el servicio brindado en la gestión de despacho en la Unidad de Verificación física-documental de importación, provoca insatisfacción de los clientes internos y externos, percibiéndose además por los diferentes actores comerciales mala imagen para la organización derivado del servicio prestado, en virtud de lo anterior es necesario realizar un análisis que permita determinar con exactitud el servicio ofrecido.

Las consecuencias del deficiente servicio, implica insatisfacciones en los usuarios, efectos negativos en el comercio interno y externo, atrasos en movimientos de carga, inventario de mercancías, pérdidas económicas al importador, exceso de pagos en almacenamientos y otros factores que afecta al mercado nacional e internacional. Con la presente investigación se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿cómo el servicio y la atención en el usuario interno y externo, interviene en el logro de los objetivos de la Aduana Santo Tomás de Castilla, ubicada en Puerto Barrios, Izabal?

## ✓ Título de la investigación

“Análisis del servicio y atención al usuario en el despacho aduanero, de la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla.”

## ✓ Justificación

Realizar análisis del servicio y atención brindada a los usuarios, debe ser el principal objetivo de toda organización, esto permitirá conocer la percepción propia e influencia en la apreciación de quien adquiere el servicio, analizar actitudes del trabajador, evaluar las resistencias a frustraciones personales, motivación, grado y compromiso institucional de los empleados.

En el presente análisis, realizado en la Unidad de Verificación físico-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla, de la Superintendencia de Administración Tributaria, se toma en cuenta el servicio que brindan los trabajadores a los clientes, con el propósito de proponer mejoras en la atención a los contribuyentes, con el fin de obtener resultados favorables para la empresa.

La importancia del análisis radica en lo esencial que es el servicio para toda organización y la gestión que realiza cada trabajador para la asistencia de calidad, se identifica además los principales errores cometidos para evitarlos. De la atención al cliente depende la calificación y fidelidad que el consumidor brinde a la empresa, originado del respeto, cordialidad, amabilidad, entre otros; compartido por la institución a través de los colaboradores.

Es preciso que el cliente externo reciba atención correcta, aun cuando los clientes internos no obtienen el cuidado adecuado, se propone identificar factores que influyen e impulsan al empleado a satisfacer o insatisfacer las necesidades de las personas en la prestación del servicio aduanero, se analiza la percepción que tiene de la institución y crear propuestas para mejorar el desempeño.

## 3.2 Objetivos

### ✓ General

Determinar si el servicio y la atención al usuario interno y externo en el despacho aduanero de la Unidad de Verificación físico-documental de importación influye en el logro de los objetivos de la Aduana Santo Tomás de Castilla, ubicada en Puerto Barrios, Izabal.

### ✓ Específicos

✓ Conocer los factores que influyen en la atención y servicio al usuario en la unidad de verificación física-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

✓ Determinar si el usuario externo recibe la atención y servicio con prontitud y calidad.

✓ Identificar si la organización capacita de forma constante al personal de la unidad de verificación físico-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla, fomentar actitud positiva del servicio y atención al usuario.

✓ Conocer la percepción del usuario respecto al servicio y atención ofrecido por la unidad de verificación físico-documental.

## 3.3 Alcances y límites

### • Alcances

La presente investigación aplicará en la Unidad de Verificación física-documental de importación, integrada por dieciséis colaboradores que prestan sus servicios profesionales, conformada por gerente-administrador, empleados administrativos y de servicio. Se analizará el servicio que brindan los trabajadores, para proponer mejoras en la atención a los contribuyentes, con el fin de obtener como resultado clientes satisfechos.

### ✓ Espacio

El estudio se realizó en Puerto Barrios, Izabal, lugar donde se ubica la Aduana Santo Tomás de Castilla.

### ✓ Temporal

El proyecto de estudio se desarrolló del 19 de mayo al 29 de noviembre del 2014.

### ✓ Teórica

En el presente estudio se incluyeron fuentes bibliográficas de autores especializados en el tema de investigación y fundamento científico para facilitar la comprensión.

Se realiza detalle de libros importantes en la investigación:

Walker Bruce, McGraw Hill, (2004) Fundamentos de Marketing.

Lescano L. (2005) la disciplina del servicio.

Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valarie Zeithaml (1991). Marketing en las empresas de servicio.

Horovitz, Jacques (1991). La calidad del servicio.

Lovelock, Christopher H. (1997) Mercadotecnia de Servicios.

Real Academia Española (2001).

### ✓ Límites

Esta investigación no presentó ninguna limitante que impidiera el desarrollo de la misma.

### 3.4 Metodología

#### ✓ Tipo de investigación

La presente investigación se considera de tipo descriptiva, derivado que trata de conocer la situación actual y la problemática real en la Aduana Santo Tomás de Castilla. Esta investigación según Sampieri, Fernández y Baptista (2007:43) señalan que: “las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos, permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, la información es sistemática y comparable con otras fuentes”.

#### 3.4.1 Sujetos

En la investigación participaron 18 personas que representan a la Unidad de Verificación física-documental en su conjunto y 56 usuarios externos. Para determinar la muestra se utilizó la tabla de Morgan con una población de 65, determinándose 56 sujetos de investigación.

#### ✓ Personas

- Administradores (2)
- Coordinadores de departamentos (2)
- Técnicos de Aduanas (14)
- Usuarios (56)

#### ✓ Unidades de análisis

- Manuales y procedimientos de la Superintendencias de Administración Tributaria –SAT-.
- Documentos de trabajos realizados por estudiantes universitarios.
- Decreto 1-98 del congreso de Guatemala, Ley orgánica de la SAT.
- Acuerdo 2-98 Reglamento interno de trabajo de la SAT.

- Portal SAT, sitio Web.

### 3.4.2 Instrumentos

En el desarrollo del informe, se recopiló información con los siguientes instrumentos de investigación:

- Cuestionario dirigido a administradores: con la finalidad de profundizar en el estudio se elaboró cuestionario dirigido a los administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, que consta de quince (15) preguntas mixtas. (Ver anexo No. 3).
- Cuestionario dirigido al personal de la Aduana Santo Tomás de Castilla: se utilizó cuestionario que contiene quince (15) preguntas mixtas aplicadas al personal de la Aduana Santo Tomás de Castilla para conocer los factores que influyen en la prestación del servicio. (Ver anexo No. 4).
- Encuesta dirigida a usuarios: con la finalidad de analizar la percepción externa del servicio que brinda la unidad sujeto de análisis, se elaboró encuesta que consta de cinco (5) preguntas mixtas relacionadas al servicio y atención del personal de la institución. (Ver anexo No. 5).

### 3.4.3 Procedimiento

En la realización de la Práctica Empresarial Dirigida fue necesario plantear y desarrollar procedimientos que permitieron la elaboración sistemática de la investigación; los métodos utilizados son los siguientes:

- ✓ Propuesta para la elección de la institución.
- ✓ Propuesta de los colaboradores para la elección de la institución.
- ✓ Elección de la empresa o entidad donde se realizó el estudio.

- ✓ Carta de la empresa o entidad donde se realizó el estudio.
- ✓ Selección del área de estudio.
- ✓ Entrevista a los administradores de la aduana.
- ✓ Elaboración de FODA.
- ✓ Objetivos de la investigación.
- ✓ Planteamiento del problema.
- ✓ Cuadro metodológico de la investigación.
- ✓ Análisis de los resultados obtenidos.
- ✓ Presentación de resultados obtenidos.
- ✓ Elaboración de conclusiones y propuesta.
- ✓ Ejecución de la propuesta, entre otros.
- ✓ Cronograma.
- ✓ Presentación del informe final de la práctica empresarial dirigida –PED-.

#### ✓ Diseño de la investigación

El diseño para la presente investigación se considera mixto, ya que existe una mezcla de investigación de campo y documental; tomando en cuenta: consultas de libros y textos para visualizar la problemática existente, visitas a la institución, entrevistas, cuestionarios y métodos de observación.

## Capítulo 4

### 4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

#### 4.1.1 Presentación de resultados

Los resultados obtenidos del cuestionario dirigido a los administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla se presentan a continuación.

**Tabla No. 1**

**Respuestas del cuestionario dirigido al administrador del turno “A”.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Considera que la atención y el buen servicio al usuario es esencial para la institución?	Sí
¿La institución se esfuerza por cumplir sus compromisos en forma eficiente?	Sí
¿La institución cuenta con los procedimientos necesarios para que brinde el servicio eficiente al usuario?	Sí
¿Cuenta con el personal necesario para cubrir todos los puestos de trabajo para brindar un buen servicio?	No ¿Por qué?: no se cuentan con el personal necesario para cubrir todos los puestos de trabajo y brindar un buen servicio; por falta de presupuesto para cubrir los puestos de trabajo requeridos.

¿La institución tiene empleados profesionales, preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a la misión institucional?	Sí
¿Cómo considera que los usuarios perciben el servicio de la institución?	Regular.
¿Realiza supervisiones constantes al personal para verificar si cumplen con eficiencia las funciones del puesto de trabajo?	No
¿Motiva a su personal para que brinde el servicio de calidad?	Sí
¿La capacitación es un elemento significativo para la institución?	Sí
¿Cuenta con programas de capacitación sobre atención y servicio al usuario para sus empleados?	Sí
¿Cada cuanto realiza las capacitaciones sobre atención y servicio al usuarios?	Anual
¿Se efectúa seguimiento al desempeño del personal capacitado?	No
¿Cuáles son los cambios que debería incorporar para mejorar el servicio y la atención?	Realizar capacitaciones constantes; el seguimiento al personal capacitado y contar con más personal en las áreas de trabajo.
¿Qué puntuación le daría en la escala de 1 a 10 al servicio que presta la institución?	7

¿Considera que la institución tiene que implementar e invertir en el plan de capacitación para los colaboradores de la Unidad de Verificación físico-documental de importación?	Sí
---	----

Fuente: elaboración propia

**Tabla No. 2**

**Respuestas del cuestionario dirigido al administrador del turno “B”.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
¿Considera que la atención y el buen servicio al usuario es esencial para la institución?	Sí
¿La institución se esfuerza por cumplir sus compromisos en forma eficiente?	Sí
¿La institución cuenta con los procedimientos necesarios para que brinde un servicio eficiente al usuario?	Sí
¿Cuenta con el personal necesario para cubrir todos los puestos de trabajo para brindar un buen servicio?	No ¿Por qué?: Falta de presupuesto
¿La institución tiene empleados profesionales, preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a la misión institucional?	Sí
¿Cómo considera que los usuarios perciben el servicio de la institución?	Regular.
¿Realiza supervisiones constantes al personal para verificar si cumplen con eficiencia las funciones del puesto de trabajo?	No

¿Motiva a su personal para que brinde el servicio de calidad?	Sí
¿La capacitación es un elemento significativo para la institución?	Sí
¿Cuenta con programas de capacitación sobre atención y servicio al usuario para sus empleados?	Sí
¿Cada cuanto realiza las capacitaciones sobre atención y servicio al usuarios?	Anual
¿Se efectúa seguimiento al desempeño del personal capacitado?	No
¿Cuáles son los cambios que debería incorporar para mejorar el servicio y la atención?	Más personal para evitar la carga de trabajo, capacitaciones con mayor frecuencia en el tema del servicio.
¿Qué puntuación le daría en la escala de 1 a 10 al servicio que presta la institución?	7
¿Considera que la institución tiene que implementar e invertir en el plan de capacitación para los colaboradores de la Unidad de Verificación físico-documental de importación?	Sí

Fuente: elaboración propia

Los administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla facilitaron información importante que permite analizar el estado actual de la atención y el servicio que la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla brinda al usuario.

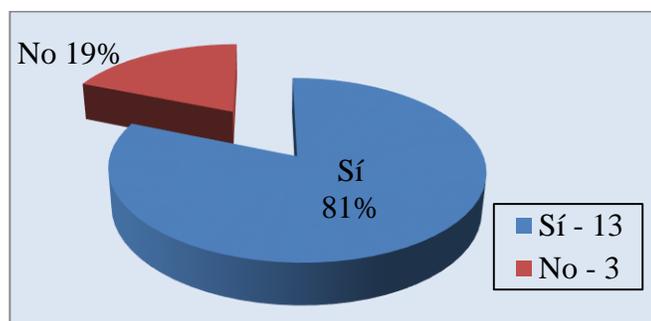
La alta jerarquía señala como regular el servicio de esta unidad; esto se atribuye a factores negativos que intervienen en el ejercicio de las funciones; sistema informático, carga del volumen de trabajo, falta de personal, capacitaciones poco frecuentes. Con la información recabada surge la necesidad de realizar plan de capacitación el sobre atención y servicio al usuario que permita motivar al personal y ejercer sus funciones de forma eficaz para mejorar el servicio.

Se consideró necesario que la institución implemente un plan de capacitación de forma constante y con seguimiento para el personal, con el objetivo de mejorar el servicio y cumplir con la visión de ser la institución moderna, con prestigio y credibilidad.

La información obtenida del cuestionario dirigido al personal operativo de la Aduana Santo Tomás de Castilla, se presenta a continuación.

### Gráfica No. 1

#### Conocimiento de las funciones del puesto y sus límites

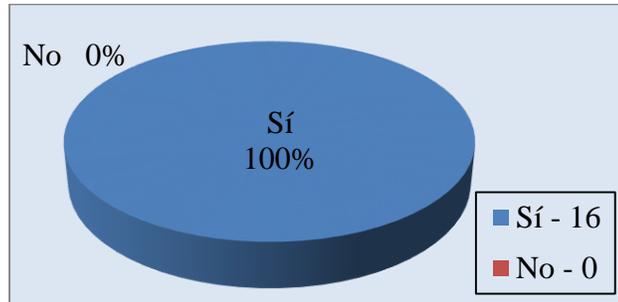


Fuente: elaboración propia

El 81% de los colaboradores que están asignados al área de Verificación físico-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla tienen clara y definida las funciones de su puesto actual y los límites de responsabilidad, por el interés propio al enriquecimiento del saber; el 19 % de los colaboradores se expresan de forma negativa al no conocer con exactitud las funciones y límites del puesto de trabajo.

**Gráfica No. 2**

**La atención y el buen servicio al usuario es esencial para la institución**

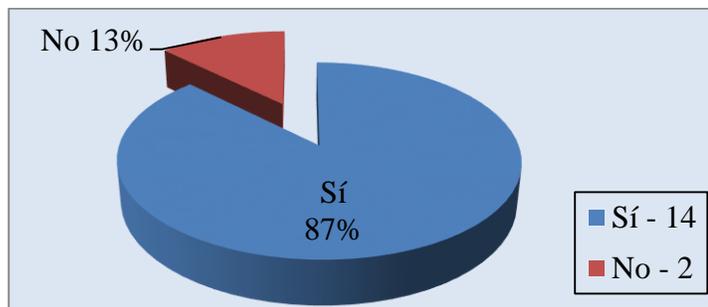


Fuente: elaboración propia

El 100% de trabajadores de la Unidad de Verificación físico-documental de importación de Aduana Santo Tomás de Castilla considera que la atención y el buen servicio son esenciales para la institución.

**Gráfica No. 3**

**Procedimientos adecuados para poder ejercer su función y brindar un servicio de calidad**

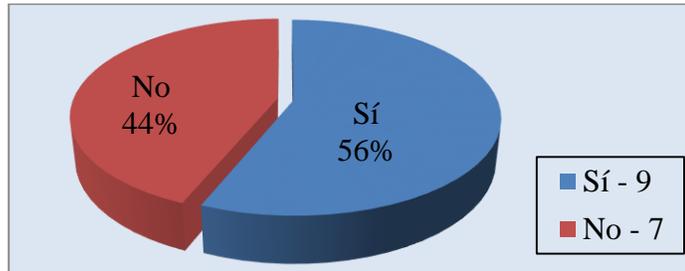


Fuente: elaboración propia

El 87% indica que los procedimientos están acorde a las funciones que desempeñan para brindar servicio de calidad, el 13% opina de forma negativa.

**Gráfica No. 4**

**Sistemas informáticos y procedimientos adecuados para el servicio al usuario**

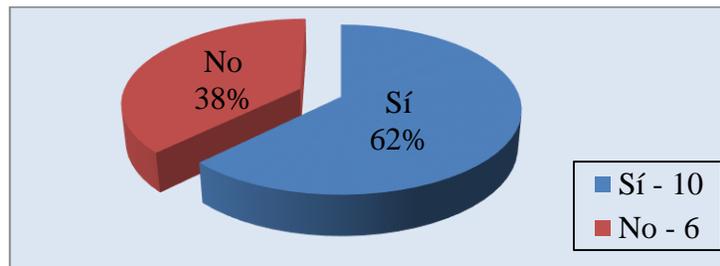


Fuente: elaboración propia

El 56% de los entrevistados consideran que las aplicaciones de los sistemas informáticos y los procedimientos asignados son acordes al área para brindar un buen servicio al usuario. El 44% opina lo contrario. El sistema informático presenta inconsistencias, fallas en aplicaciones, interrupciones informáticas, esto genera atrasos en el servicio.

**Gráfica No. 5**

**Fácil manejo de las aplicaciones de los sistemas informáticos y los procedimientos**

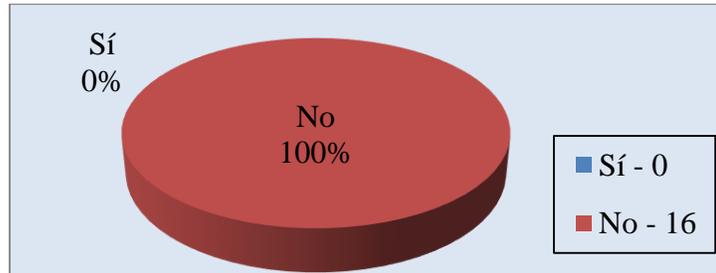


Fuente: elaboración propia

El 62% del personal asignado en la unidad sujeta de análisis no se le dificulta el uso de las aplicaciones del sistema informático y conoce los procedimientos del mismo. Un 38% indica que se le dificulta el uso del sistema. Se evidencia que persiste personal no capacitado.

**Gráfica No. 6**

**Personal suficiente en el área de trabajo**

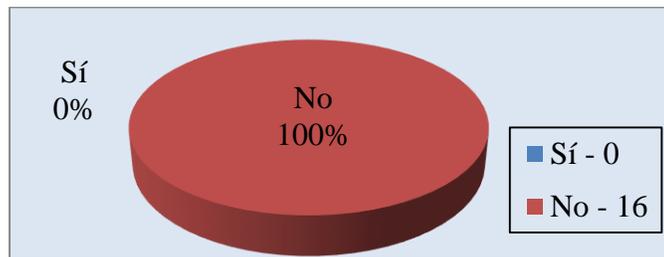


Fuente: elaboración propia

El 100% de entrevistados contestaron que no existe personal suficiente en el área de trabajo. La Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla cuenta con 14 colaboradores distribuidos en dos turnos de 7 por 7. Factor negativo que limita el servicio adecuado.

**Gráfica No. 7**

**Cantidad de colaboradores para brindar un buen servicio**

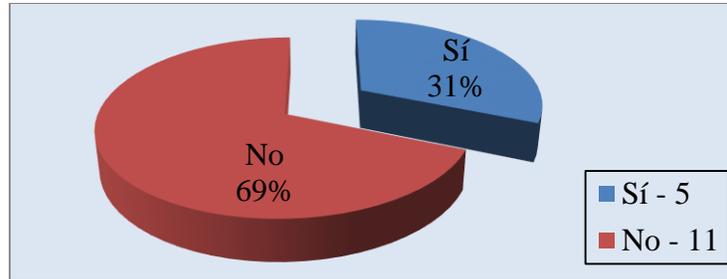


Fuente: elaboración propia

El 100% indica que es insuficiente el personal asignado en la Unidad de Verificación físico-documental de importación y esto genera carga de trabajo.

**Gráfica No. 8**

**Buena comunicación dentro del área de trabajo**

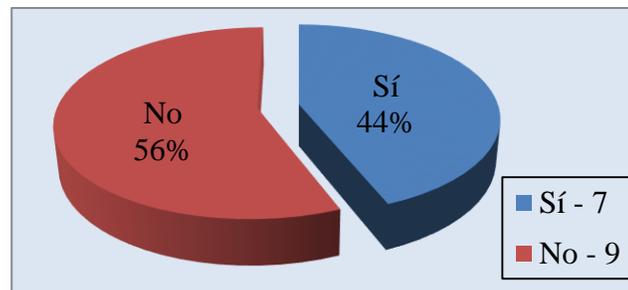


Fuente: elaboración propia

El 69% del personal asignado en la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla no tienen buena comunicación. El 31% manifiesta que sí existe la comunicación entre los colaboradores.

**Gráfica No. 9**

**El ambiente de trabajo llena las expectativas para un buen servicio**

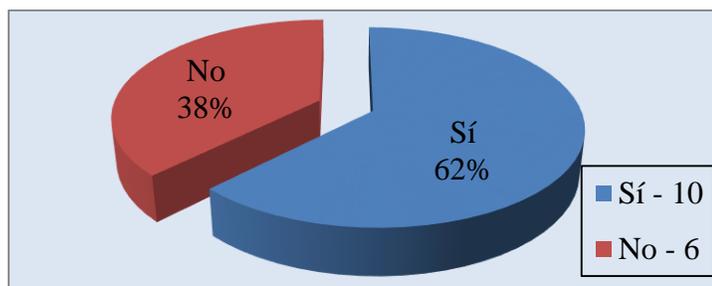


Fuente: elaboración propia

El 56% indica que el ambiente laboral de la unidad objeto de estudio no llena las expectativas para ejercer un buen servicio. El 44 % considera agradable para el ejercicio de las funciones. Los resultados muestran que persiste el factor negativo en la percepción del ambiente laboral del colaborador en el área de trabajo y afecta el servicio que brindan.

**Gráfica No. 10**

**Considera que se brinda un buen servicio**

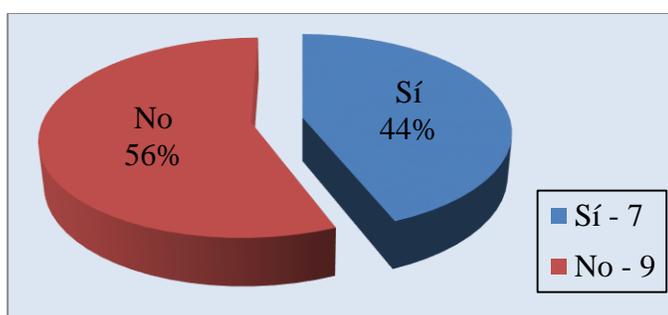


Fuente: elaboración propia

El 62% consideran sí brindar el buen servicio y atención a los usuarios. El 38% indica lo contrario. Se atribuyen varios factores negativos que influyen en el servicio; la carga de trabajo, poco personal, sistema informático lento, rotaciones constantes del personal en esa área.

**Gráfica No. 11**

**Capacitación en atención y servicio al usuario**

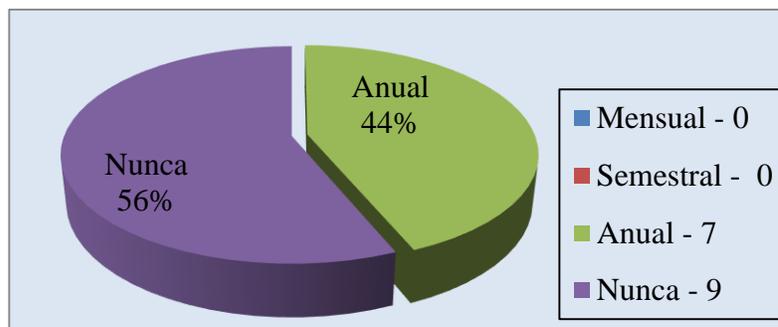


Fuente: elaboración propia

El 56% del personal encuestado manifiesta no haber recibido capacitación en atención y servicio al usuario; el 44% indica lo contrario. Se determina que existe rotación con frecuencia, esto no permite al personal capacitarlo en este tema.

**Gráfica No. 12**

**Cada cuanto recibe capacitaciones**

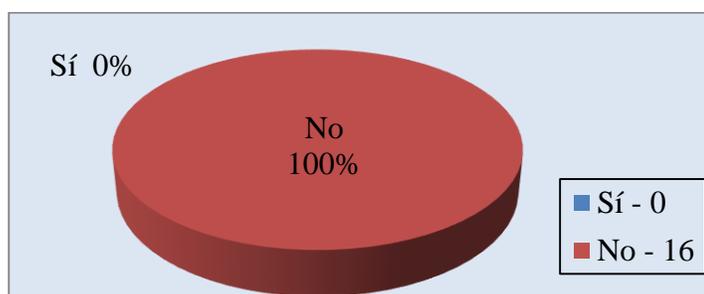


Fuente: elaboración propia

El 56% de los colaboradores de la unidad sujeta a estudio, indican no haber recibido este tipo de capacitación. El 44% afirma haberlo recibido una vez al año. Los resultados muestran que el periodo de tiempo es extenso para capacitar al personal.

**Gráfica No. 13**

**Motivación constante por los jefes inmediatos**

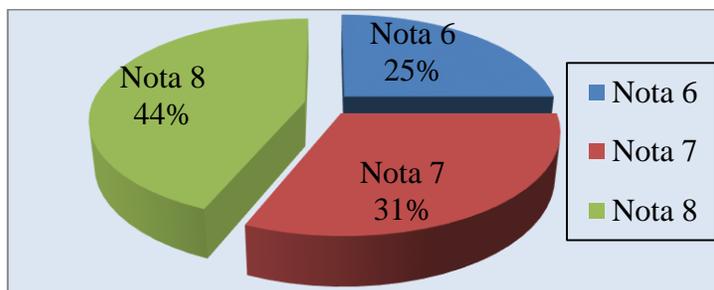


Fuente: elaboración propia

El 100% de los encuestados, indica no tener motivación por sus jefes inmediatos. Los jefes inmediatos deben ser líderes por naturaleza, conocer el personal ver las necesidades de motivación. El individuo puede ejercer su función con mayor eficacia y eficiencia si está motivado.

**Gráfica No. 14**

**Ponderación sobre el servicio en forma global**

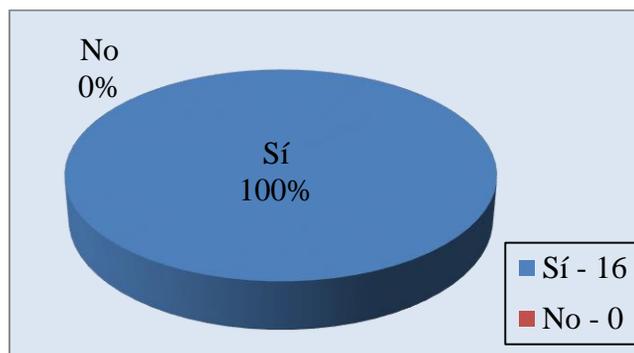


Fuente: elaboración propia

Según lo manifestado por los colaboradores que fueron encuestados, esta gráfica refleja un parámetro aceptable distribuido de la siguiente forma: el 44% le asignaron un 8, el 31% le ponderaron un 7 y el 25% le asignaron un 6; en la escala mínima de 1 y máxima de 10. Se considera un servicio de forma regular.

**Gráfica No. 15**

**Inversión en el plan de capacitación**

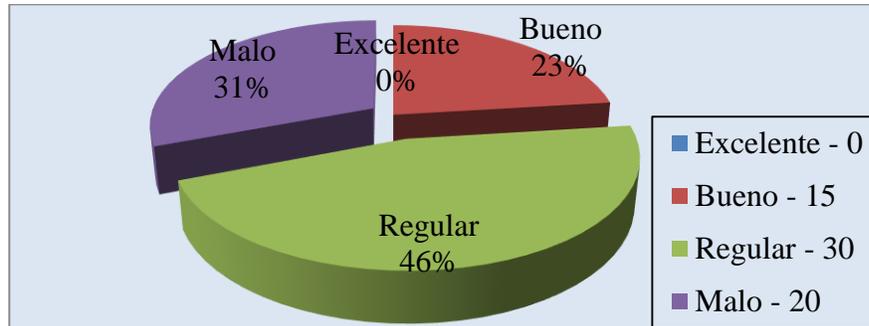


Fuente: elaboración propia

El 100% de los colaboradores indica que la institución debe invertir recursos económicos y llevar a cabo un plan de capacitación a todos los trabajadores de la Unidad de Verificación físico-documental de importación, el cual les permita mejorar el servicio y la atención al usuario. La información obtenida de la encuesta dirigida a los usuarios que reciben los servicios de la unidad objeto de estudio se presentan a continuación.

**Gráfica No. 1**

**Trato y la atención que recibió**

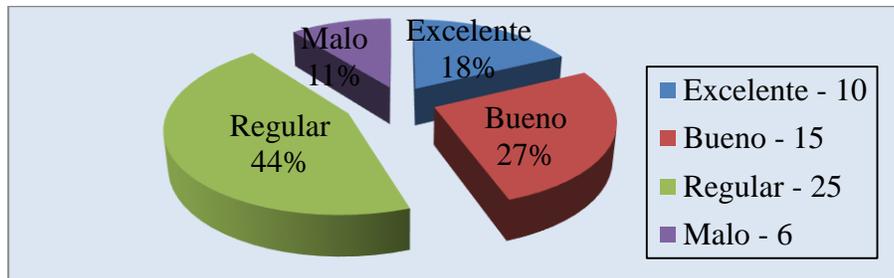


Fuente: elaboración propia

El 46% considera regular la atención, un 31% lo representa como malo y el 23% indica que el trato recibido es bueno. Se refleja que los usuarios determinaron como regular el trato y la atención al recibir el servicio.

**Gráfica No. 2**

**Satisfacción respecto a la información recibida**

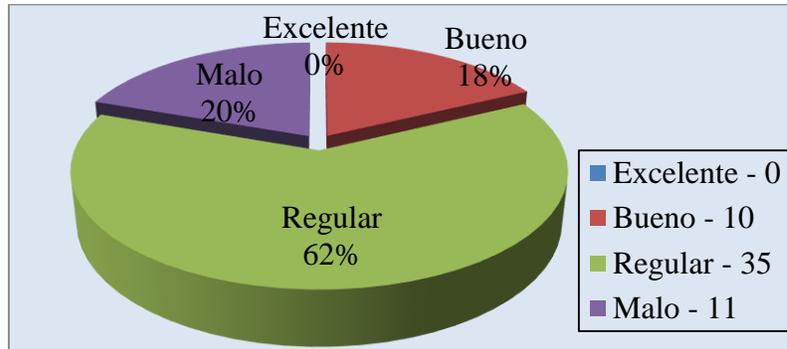


Fuente: elaboración propia

El 44% de los encuestados manifestó regular el servicio adquirido, solución de dudas y consultas realizadas en su momento al personal de esta unidad, 27% lo percibe bueno, el 18% está satisfecho, lo considera excelente y el 11% está insatisfecho por el servicio. El exceso de trabajo, atienden de forma rápida las gestiones y se limita al dialogo para la solución de dudas o inconvenientes.

**Gráfica No. 3**

**Tiempo en la duración del trámite y/o servicio**

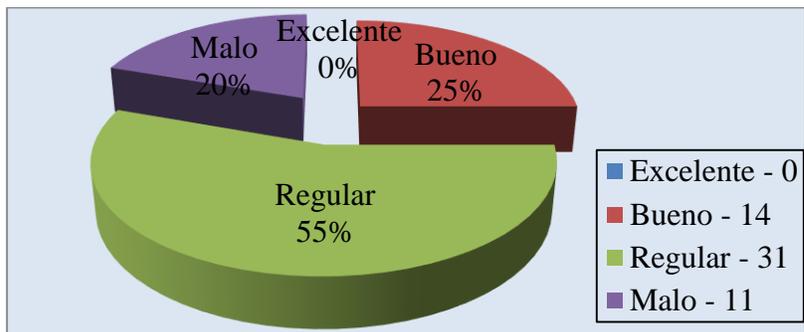


Fuente: elaboración propia

El 62% de los usuarios encuestados consideran como regular el tiempo de duración del trámite y/o servicio. Un 20% indican como malo, usuarios insatisfechos y el 18% considera bueno la gestión.

**Gráfica No. 4**

**Nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio**



Fuente: elaboración propia

El nivel de satisfacción de la calidad del servicio, ante los usuarios se considera un servicio regular con el 55% de los resultados. El 25% califica buena la calidad de servicio recibido y el 20% se siente insatisfecho. Es necesario cambiar esta imagen, se capacita al personal y motiva.

**Tabla No. 3**

**Comentario o sugerencia, para mejorar el servicio y atención**

Pregunta No. 5 encuesta a usuarios.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asignar personal con experiencia.</li><li>• Personal capacitado.</li><li>• Personal que tenga buena actitud de servicio.</li><li>• Calidad en el servicio.</li><li>• Coordinadores con experiencia.</li><li>• Agilización en despacho de DUAS con destino a almacenadoras y tránsito.</li><li>• Incrementar el personal.</li><li>• Revisiones físicas con mayor rapidez.</li><li>• Rapidez para la supervisión de la carga en rampa.</li><li>• Pronta solución a problemas.</li><li>• Mejorar el sistema informático.</li></ul>

Fuente: elaboración propia

#### 4.1.2. Análisis e interpretación de resultados

Al realizar el análisis de la información obtenida vía cuestionarios de investigación, se determinaron hallazgos importantes que explican el origen de las deficiencias en el servicio y atención al usuario en la Unidad de Verificación física-documental; siendo importante mencionar los siguientes:

- ✓ Falta de atención al usuario.
- ✓ Prestación del servicio lento, que afecta al usuario.
- ✓ Falta de motivación hacia el usuario.
- ✓ Sistema informático lento.

- ✓ Escasa comprensión al usuario.
- ✓ Insuficiente personal.
- ✓ Sobrecarga de trabajo.
- ✓ Escasa comunicación entre colaboradores.
- ✓ Bajo nivel de motivación, de los jefes inmediatos hacia el personal.
- ✓ Falta de capacitación en el tema de servicio y atención al usuario.
- ✓ Capacitaciones anuales sin seguimiento y retroalimentación.
- ✓ El servicio proporcionado a los clientes externos ha sido calificado por estos como regular.

Lo anterior según diagnóstico realizado al usuario a la percepción del servicio y atención.

Para Bohlander & Snell (2009) la capacitación es reconocer la combinación de actividades que las organizaciones utilizan para aumentar la base de habilidades de sus empleados. Las capacitaciones coadyuvan a cambiar la cultura, fortalecer habilidades, trasladar conocimientos y fomentar identidad institucional. Según la información proporcionada en cuestionario realizado a los administradores y personal operativo, se determinó que no existe un plan de capacitación en servicio y atención al usuario, para los colaboradores de la Unidad de Verificación física-documental de importación.

Según Zeithaml & Bitner (2007), el cliente interno lo definen como los empleados de la organización quienes en su trabajo dependen de otros de la misma organización para proveer bienes y servicios de forma interna. Tomando en cuenta que los colaboradores son los principales responsables de que el cliente externo reciba el servicio y atención con calidad y prontitud; los resultados del cuestionario realizado a los colaboradores de la unidad objeto de estudio, confirman la falta de capacitación al personal, el 56% de los encuestados manifiestan no haber recibido capacitación en servicio y atención al usuario y un 44% indica que si ha recibido capacitación pero temas como valor, clasificación y origen aduanero.

La Unidad de Verificación física-documental de importación tiene diez (10) puestos de trabajo nominales por turno; en el análisis se determinó la falta de personal y sobre carga de trabajo,

según los datos obtenidos se encuentra en funciones con siete (7) colaboradores por cada turno; esto refleja que la falta de cliente interno y la carga de trabajo son factores que afectan el servicio y atención al usuario.

Pinto (2000) indica que la necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. La institución objeto de estudio implementa capacitaciones sin tomar en cuenta al personal que tiene como función principal la atención del usuario, siendo esta falencia significativa.

Cook y Verma (2002) coinciden en que la calidad en el servicio está íntimamente relacionada en la satisfacción del cliente y la percepción de este sobre el servicio. La encuesta dirigida a los usuarios externos evidenció la percepción del servicio y atención que esta unidad brinda; se considera como un servicio regular con el 55% de los resultados, un 25% califica buena la calidad de servicio recibido y el 20% se siente insatisfecho; siendo conscientes de dicha debilidad, no se encontraron evidencias manifestadas en función de mejorar, sino un descuido que puede generar graves consecuencias a la institución.

En tal sentido la institución debe realizar capacitaciones para instruir al recurso humano sobre la atención que debe brindar al usuario, esto permitiría a la empresa hacer la diferencia entre el saber de la persona con lo que hace, lo anterior ayudaría al personal a enriquecerse de conocimientos, procesos, reglamentos, leyes y medios informáticos, para mejorar la prestación del servicio.

## **Conclusiones**

1. Se concluye que los factores que influyen en el servicio según los colaboradores es la falta de motivación, capacitaciones constantes relacionadas con procedimientos, programas informáticos, motivación personal, servicio y atención al usuario.
2. El servicio brindado por la unidad de verificación física-documental de importación no es el esperado por los usuarios le falta prontitud y calidad según encuesta realizada.
3. Las capacitaciones que brinda la institución al personal de la Aduana Santo Tomás de castilla son de forma anual, se identificó que la misma no capacita en temas sobre servicio y atención al usuario.
4. La percepción de los colaboradores señala que el servicio y atención de la Unidad de Verificación físico-documental de importación se encuentra con bajo nivel e influye de manera directa en la imagen de la Aduana Santo Tomás de Castilla y afecta al usuario.

## Referencias

1. Andrew Brown (1989). *Gestión de la atención al cliente*. Editorial butterwordth-Heinemann Ltd.
2. Berry, Leonard y A. Parasuraman (1991) *Marketing en las empresas de servicio*. Grupo edicitorial norma. México.
3. Bohlander, G. & Snell, S. (2009) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Cengage. México.
4. Chiavenato. I (2000) *Administración de Recursos Humanos*, (5ta Ed.). MacGraw Hill, Colombia.
5. Horvitz, Jacques (1991). *La calidad del servicio*. Macgraw-hill. España.
6. Kotler , Bloom y Hayes Thomas (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Editorial Paidós SAICF, 2004.
7. Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl (2002). *Marketing*, (6ª. Ed.) International Thomson Editores, 2002.
8. Lescano L. (2005) *la disciplina del servicio*: Centro universitario de la universidad del pacifico lima.
9. Lovelock, Christopher H. (1997) *Mercadotecnia de Servicios*. Editorial Prentice Hall.
10. Müller de la Lama. (2003). *Cultura de calidad de servicio*. México. Editorial Trillas.

11. Pinto (2000) *Planeación estratégica de capacitación empresarial*. Editorial McGraw-Hill.
12. Richard L.Sandhusen (2002) *Mercadotecnia*, 1ª. Ed. Compañía Editorial Continental, 2002.
13. Rodríguez, M. y Escobar, R. (2001) *Creatividad en el servicio*. México. McGraw-Hill.
14. Sampieri, Fernandez y Baptista (2007) *Metodología de la investigación*. (5ª. Ed.) México. McGraw-Hill.
15. Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, (2004) *Fundamentos de Marketing*, (13ª. Ed.) de Mc Graw Hill.
16. Zeithaml, V. & Bitner, M. (2007) *Marketing de Servicios*. (2ª. Ed.) México Editorial McGraw-Hill/Interamericana.
17. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991). *Marketing en las empresas de servicio*. Grupo editorial norma, mexico.
18. Cook S. y Verma R (2002). *Exploring the between quality, service quality and performanceexcellence: service provides' perspectives*. vol. 9 No. 2 Quality management journal.
19. Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. (22º Ed.) Real Academia Española.
20. Decreto 1-98 del congreso de Guatemala, *Ley orgánica de la SAT*. Guatemala.
21. Acuerdo 2-98 Reglamento interno de trabajo de la SAT. Guatemala.

22. Acuerdo 05-99, Intendencia de Aduanas SAT. Guatemala.
23. Fuente no firmada: recuperado 21/07/2014 [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio\\_cliente/contenido\\_zu1.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_zu1.pdf).
24. Fuente no firmada: recuperado 25/05/2014 <http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/institucion/que-es-la-sat/740-objeto-y-funciones-de-la-sat.html?start=1>.

## **Propuesta**

En la actualidad el servicio y la atención que las entidades públicas brindan a los usuarios en toda la república de Guatemala presentan deficiencias, que generan imagen negativa opacando la idealización constituida. La calidad de los servicios es la exigencia constitucional y es obligación absoluta de toda institución del estado.

Una institución no puede alcanzar el éxito sin compromiso y esfuerzo de sus trabajadores, enfrenta retos de competitividad, deben ofrecer un nivel de servicio continuo entre el usuario y el generador del servicio, crean una dependencia mutua.

La Aduana Santo Tomás de Castilla es parte de la Intendencia de Aduanas, Superintendencia de Administración Tributaria SAT, la imagen de la institución es percibida por el usuario interno y externo por el servicio que brinda.

Se determinó un análisis sobre el servicio y una propuesta que permita mejorar el buen desempeño en cuanto al servicio y atención. En la investigación se observaron debilidades en varios factores internos que afectan de forma directa la prestación del servicio: la falta de atención al usuario en ventanillas, quejas constantes de usuarios, sistemas informáticos que presentan inconsistencias, servicio lento, falta del personal en la Unidad de Verificación físico-documental de importación.

Se propone un documento administrativo que refleja el análisis completo del servicio prestado en la Unidad de Verificación físico-documental y ofrecer el plan de acción que permita mejorar la prestación del servicio.

- **Producto a entregar**

Con la investigación de campo realizada se presenta el análisis del servicio y atención al usuario en la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de

Castilla, se propone el plan de capacitación dirigido al personal que permita solucionar la problemática y mejorar el servicio.

- **Objetivos**

- ✓ **Objetivo general**

Mejorar los servicios de atención en la Unidad de Verificación físico-documental de importación, Aduana Santo Tomás de Castilla, a través de capacitación al personal para mejorar el proceso de servicio y atención al usuario.

- ✓ **Objetivos específicos**

- Capacitar a todo el personal de la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla sobre los procesos de atención y servicio.
- Mejorar el desempeño colectivo e individual del personal a través de capacitaciones continuas.
- Mejorar las relaciones personales a través de la motivación.
- Fomentar la comunicación bidireccional para brindar la mejor atención al usuario.

- **Viabilidad del proyecto**

La propuesta es viable con los aspectos de relevancia, el recurso humano como eje esencial en la investigación, los recursos financieros los cuales se reflejan en montos, los costos que incurren en la realización de la propuesta, los recursos materiales que intervienen en la presentación de la misma.

- Recursos

- Humanos

Los Administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla serán los responsables de evaluar el análisis realizado del servicio de la Unidad de Verificación física-documental de importación, darlo a conocer al personal, proponer mejoras en el servicio y realizar las capacitaciones sobre atención los usuarios.

- Materiales

Para la elaboración y distribución de la propuesta será necesaria la utilización de recursos como resmas de papel bond de 500 hojas, cartuchos de tinta de color negro, equipo completo de cómputo, material para el encuadernado de los ejemplares.

- Espacio físico

El producto a entregar se puede presentar en las instalaciones del Centro de Capacitación de la Empresa Portuaria Santo Tomás de Castilla, área que posee los recursos esenciales para la actividad.

- Financieros

El presupuesto para la ejecución de la presente propuesta, incluye los siguientes gastos a incurrir:

### Presupuesto de la propuesta

Descripción.	Justificación del gasto.	Cantidad Utilizada.	Precio unitario en quetzales.	Costo total en quetzales.
Resmas de papel bond tamaño carta 500 hojas	Impresión del documento	2	37.00	74.00
Cartuchos de tinta	Impresión del documento	2	159.00	318.00
Alimentación	Refacción en intermedio del curso	280	20.00	5,600.00
Diplomas	Reconocimiento por la aprobación del curso	36	5.00	180.00
Viáticos	Cancelación de viatico al personal del área de normativo	16	175.00	2,800.00
<b>Total</b>				<b>Q.8,972.00</b>

Fuente: elaboración propia

#### Firmas de aceptación.

En aceptación de ambas partes a los puntos arriba indicados, se firma la presente propuesta de aceptación, en la ciudad de Puerto Barrios, Izabal a los 29 días del mes de noviembre del año

  
**Juan Alberto Gudiel Jerónimo**  
**Consultor**  
**Universidad Panamericana de Guatemala /**  
**Extensión Puerto Barrios, Izabal**

  
**José Alfredo González Pineda**  
**Administrador de Aduana**  
**Aduana Santo Tomás de Castilla**  
**SAT-**

# AneXos

## **Anexo No. 1**

### **Evaluación integral**

#### a) Contacto inicial

- Antecedentes de la institución

Centroamérica optó en 1962 por la integración económica; iniciativa que dio origen al tratado de libre comercio que permitió la integración de las economías de países participantes, el instrumento conlleva que los países centroamericanos renunciaran a las legislaciones aduaneras y arancelarias internas, estableciéndose la viabilidad del proyecto, la secretaría general en la ciudad de Guatemala y se constituye el Banco Centroamericano para canalizar los recursos que fuesen necesarios.

Entre los cambios sucedidos se encuentra la aplicación del sistema conocido como NAUCA I, el cual consistía en una codificación denominada Cusi, ampliando en su defecto la codificación estadística establecida por Naciones Unidas. La necesidad de constituir el órgano legal que hiciera posible el desarrollo del marco jurídico, se creó el Código Aduanero Uniforme Centroamericano conocido como CAUCA. Las acciones realizadas por los países centroamericanos obedecieron a cambios en la globalización, tema que obliga a buscar la competitividad en el comercio internacional de los productos y mercancías, de exportación como de importación, mejorar los servicios y los sistemas aduaneros.

La integración económica ha permitido que las exportaciones de Guatemala a países de Centroamérica se incrementaran en 20.9 por ciento, generando ingresos por US\$152 millones, en otros países del mundo el 33.8 por ciento, equivalente a US\$397.7 millones, según estadísticas del Banco de Guatemala.

Las aduanas guatemaltecas fueron creadas de conformidad con el Acuerdo Gubernativo No. 05-99 de fecha 09 de febrero de 1999, y se encuentran bajo la administración de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- institución que se encarga del cumplimiento de los tratados de libre comercio, acuerdos de alcance parcial, acuerdos de inversión, acuerdos de comercio y cooperación económica y acuerdos comerciales pendientes y aranceles. La legislación aduanera se fundamenta en el Código Aduanero Centro Americano –CAUCA- IV y su reglamento –RECAUCA-. D

Las entidades aduaneras cuentan con autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa; recursos propios para la administración tributaria, las principales funciones son: ejercer la administración del régimen tributario y administrar el sistema aduanero de la República de Guatemala de acuerdo al Decreto 1-98 del Congreso de la República de Guatemala denominado Ley de la Superintendencia de Administración Tributaria.

Entre los regímenes que se utilizan al momento de exportar mercancías hacia el exterior pero no a países centroamericanos, se mencionan los siguientes:

- Régimen de admisión temporal

Es aquél que permite recibir dentro del territorio aduanero nacional, en suspensión de derechos arancelarios, impuestos a la importación e Impuesto al Valor Agregado (IVA), mercancías destinadas a ser exportadas o reexportadas en el período de un año después de haber sufrido una transformación o ensamble.

- Régimen de devolución de derechos

Permite la exportación o reexportación, obtener el reembolso de los derechos arancelarios, impuestos a la importación e Impuesto al Valor Agregado (IVA), pagados en depósito, que hubiere gravado mercancías internadas, productos contenidos en ellas o consumidos durante su proceso.

- Régimen de reposición con franquicia arancelaria

Permite importar con exoneración de derechos arancelarios e impuestos a la importación, el valor equivalente por los derechos arancelarios e impuestos a la importación “pagados” por el exportador indirecto. Esta franquicia es utilizada para la reposición de materias primas, productos semielaborados, productos intermedios, materiales, envases, empaques y etiquetas que estén relacionados con el proceso de producción.

- Régimen de exportación de componente agregado nacional total.

Es aplicable a las empresas que en su proceso productivo utilizan mercancías nacionales o nacionalizadas, para la fabricación o ensamble de productos de exportación.

La aduana Santo Tomás de Castilla, es una aduana marítima que cuenta con el sistema automatizado de seguridad aduanera a través de cámaras para controlar las acciones aduaneras desde las oficinas de sede central de la institución, se han mejorado los controles de carga y despacho.

La Superintendencia de Administración Tributaria también conocida como SAT, es la entidad descentralizada del Estado de Guatemala con autonomía total y tiene por objeto ejercer con exclusividad las funciones de recaudación y administración tributaria contenidas en la legislación de la República de Guatemala.

La Superintendencia de Administración Tributaria tiene competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional para el cumplimiento de sus objetivos. Tiene las atribuciones y funciones que le asigna la ley.



- Integración del Directorio

- Consta de nómina con 12 candidatos, de los cuales el Presidente de la República seleccionó los titulares y suplentes, nombrados según Acuerdo Gubernativo No. 252-98.

El Directorio está conformado de la manera siguiente:

- El Ministro de Finanzas Públicas, quien lo preside.
- Cuatro Directores titulares y sus suplentes.
- El Superintendente de Administración Tributaria, quien actúa como Secretario.

- Visión

Ser una institución moderna, con prestigio y credibilidad que administre con efectividad y transparencia el sistema tributario y aduanero, se utiliza las mejores prácticas de la gestión tributaria y administrativa, y que produzca valor para los ciudadanos, los contribuyentes, sus funcionarios y empleados.



- Misión

Recaudar los recursos necesarios para que el Estado provea los servicios indispensables y se brinden mayores oportunidades de desarrollo a los guatemaltecos, mediante la obtención del máximo rendimiento de los impuestos; la aplicación imparcial e íntegra de la legislación tributaria y aduanera; y la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y aduaneras de los ciudadanos.

- **Objetivos**

Es objeto de la SAT, ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria contenidas en el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y ejercer las funciones específicas siguientes:

- Ejercer la administración del régimen tributario, aplicar la legislación tributaria, la recaudación, control y fiscalización de todos los tributos internos y todos los tributos que gravan el comercio exterior, que debe percibir el Estado, con excepción de los que por ley administran y recaudan las Municipalidades.
- Administrar el sistema aduanero de la República de conformidad con la ley, los convenios y tratados internacionales ratificados por Guatemala, y ejercer las funciones de control con naturaleza paratributaria o no arancelaria, vinculadas con el régimen aduanero.
- Establecer mecanismos de verificación de precios, origen de mercancías y denominación arancelaria, a efecto de evitar la sobrefacturación o la subfacturación y lograr la correcta y oportuna tributación. Tales mecanismos podrán incluir, pero no limitarse, a la contratación de empresas internacionales de verificación y supervisión, contratación de servicios internacionales de información de precios y otros servicios afines o complementarios.
- Organizar y administrar el sistema de recaudación, cobro, fiscalización y control de los tributos a su cargo.
- Mantener y controlar los registros, promover y ejecutar las acciones administrativas y promover las acciones judiciales, que sean necesarias para cobrar a los contribuyentes y responsables los tributos que adeuden, sus intereses y, si corresponde, sus recargos y multas.
- Sancionar a los sujetos pasivos tributarios de conformidad con lo establecido en el Código Tributario y en las demás leyes tributarias y aduaneras.
- Presentar denuncia, provocar la persecución penal o adherirse a la ya iniciada por el Ministerio Público, en los casos de presunción de delitos y faltas contra el régimen tributario, de defraudación y de contrabando en el ramo aduanero.

- Establecer y operar los procedimientos y sistemas que faciliten a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Realizar, con plenas facultades, por los medios y procedimientos legales, técnicos y de análisis que estime convenientes, las investigaciones necesarias para el cumplimiento de sus fines y establecer con precisión el hecho generador y el monto de los tributos. Para el ejercicio de estas facultades, contará con el apoyo de las demás instituciones del Estado.
- Establecer normas internas que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia tributaria.
- Asesorar al Estado en materia de política fiscal y legislación tributaria, y proponer por conducto del Organismo Ejecutivo las medidas legales necesarias para el cumplimiento de sus fines.
- Opinar sobre los efectos fiscales y la procedencia de la concesión de incentivos, exenciones, deducciones, beneficios o exoneraciones tributarias, cuando la ley así lo disponga. Así mismo evaluar en forma periódica y proponer, por conducto del Organismo Ejecutivo, las modificaciones legales pertinentes a las exenciones y los beneficios vigentes.
- Solicitar la colaboración de otras dependencias del Estado, entidades descentralizadas, autónomas y entidades del sector privado, para realizar los estudios necesarios para poder aplicar con equidad las normas tributarias.
- Promover la celebración de tratados y convenios internacionales para el intercambio de información y colaboración en materia aduanera y tributaria, cumple siempre con lo establecido en el artículo 44 de esta ley.
- Planificar, formular, dirigir, ejecutar, evaluar y controlar la gestión de la Administración Tributaria.
- Administrar sus recursos humanos, materiales y financieros, con arreglo a esta ley y a sus reglamentos internos.
- Todas aquellas que se vinculen con la administración tributaria y los ingresos tributarios.

Recuperado: 25.05.2014 <http://portal.sat.gob.gt/sitio/index.php/institucion/que-es-la-sat/740-objeto-y-funciones-de-la-sat.html?start=1>.

- Valores

- Actitud de servicio: Se esfuerza por aportar lo mejor de sí mismos en la atención que se brinda a los usuarios internos y externos.
- Responsabilidad: Todas las funciones y tareas asignadas se cumplen con disciplina, respeto, profesionalismo y trabajo en equipo.
- Respeto: Reconocemos el valor inherente y los derechos innatos de las personas de ser tratados con amabilidad, cortesía y cordialidad.
- Productividad: Nuestras actitudes y acciones buscan aprovechar los recursos de forma oportuna, para asegurar el uso adecuado de los insumos de trabajo en la obtención de los resultados esperados.
- Transparencia: Todas nuestras actitudes y acciones responden a las normas de conducta moral y social regida por la ética; por la transparencia se refleja en el desempeño de las funciones asignadas con coherencia.

- Base legal

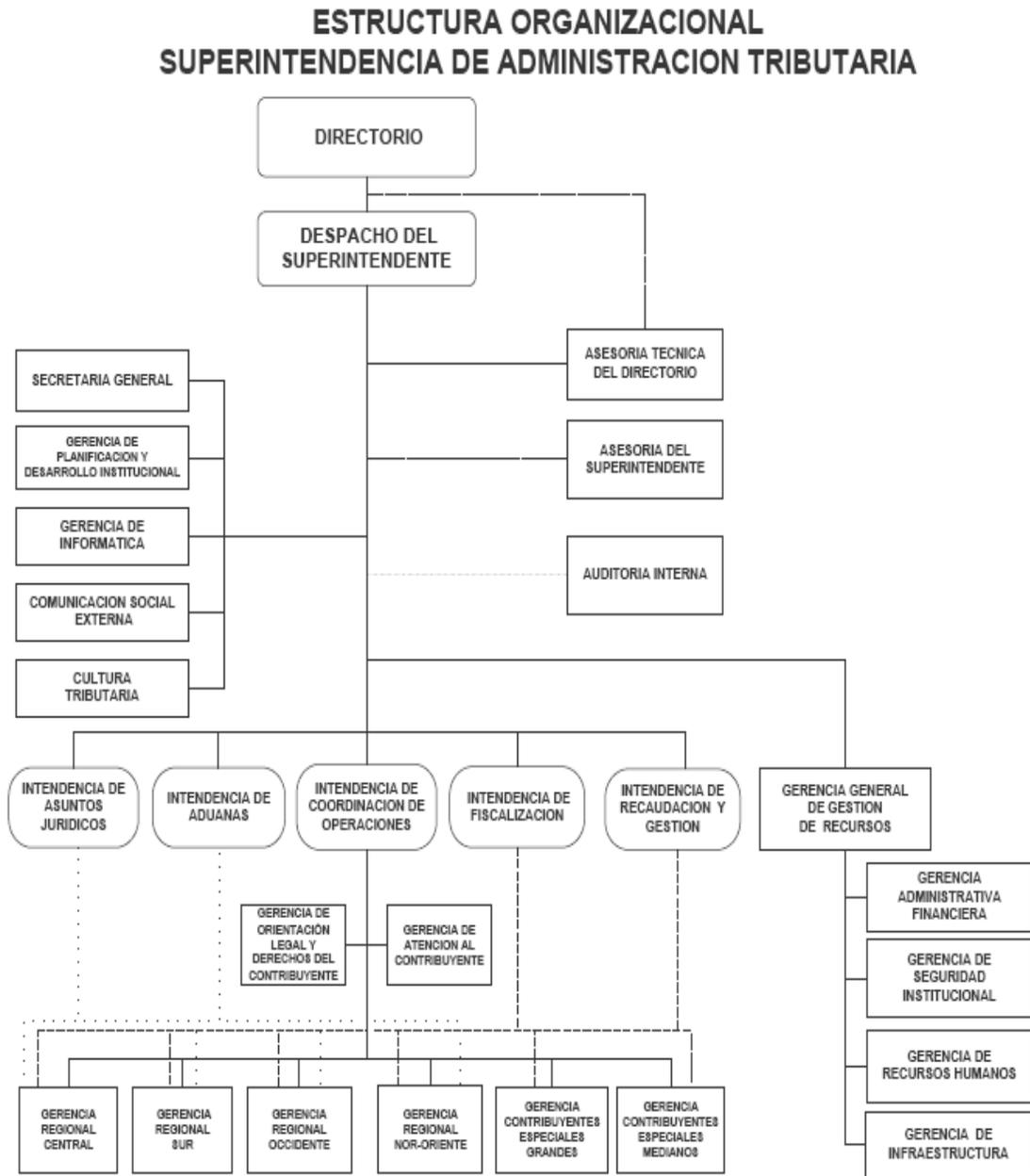
La Superintendencia de Administración Tributaria fue creada por medio del Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

- Organigrama

Estructura de la Superintendencia de Administración Tributaria y Aduana Santo Tomás de Castilla.

Figura No.1

Estructura organizacional de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- .

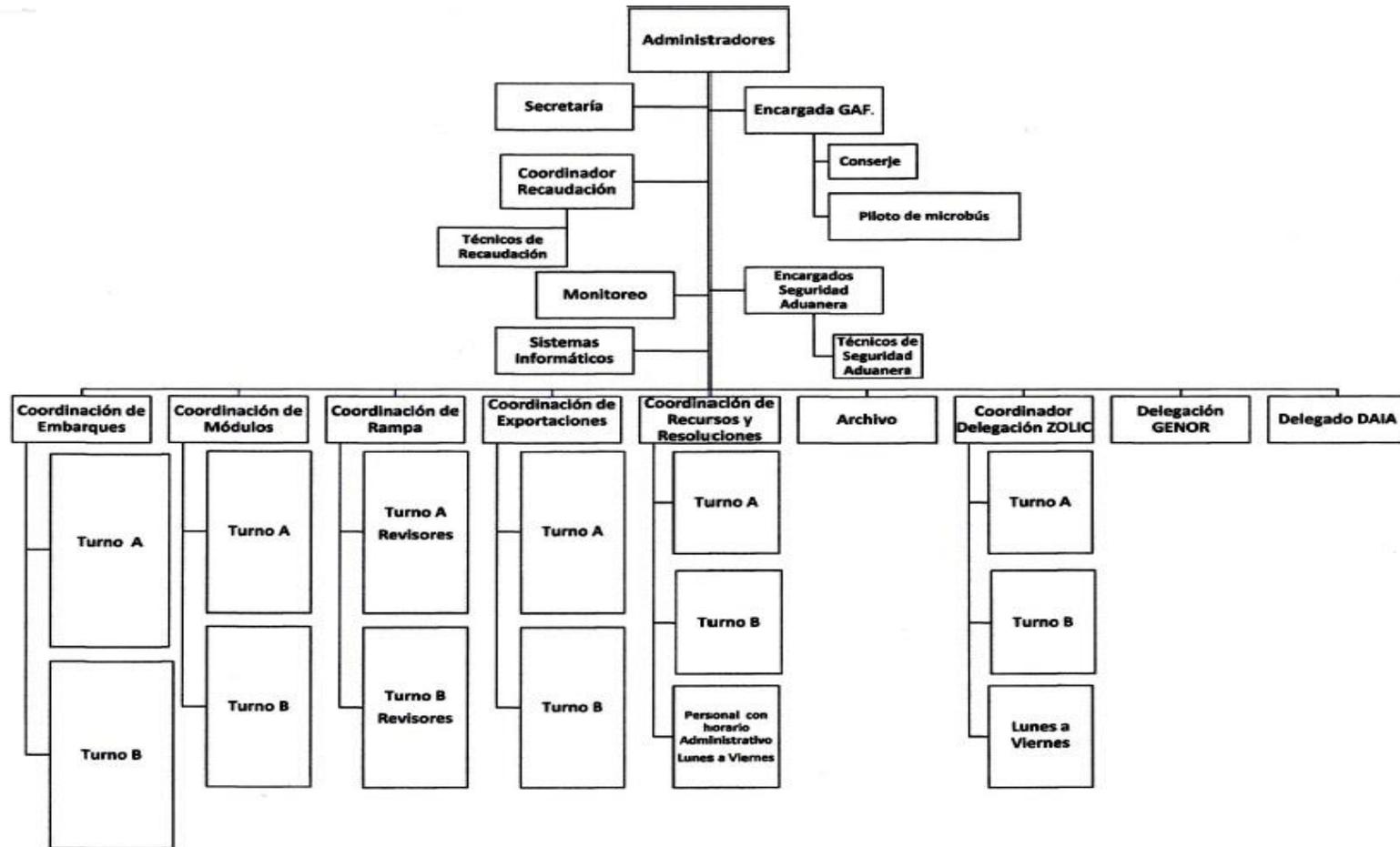


Estructura Organizacional SAT

Fuente: [www.sat.gob.gt.com](http://www.sat.gob.gt.com)

Figura No.2

Estructura organizacional Aduana Santo Tomás de Castilla



Fuente: Aduana Santo Tomás de Castilla

## Carta de autorización.



**CAR-SAT-GRH-594-2014**  
Guatemala, 12 de junio de 2014

Señor (a):  
**Juan Alberto Gudiel Jerónimo**  
**Técnico de Aduanas**  
**Aduana Santo Tomás de Castilla**  
**División de Aduanas**  
**Gerencia Regional Nororiente**

Señora (a) Gudiel:

En atención a su solicitud, hago de su conocimiento que la Gerencia de Recursos Humanos, ha resuelto otorgarle **AUTORIZACION** para la realizar la Práctica Empresarial Dirigida, la cual conlleva efectuar cuestionarios, entrevistas o encuestas al personal que labora en la Aduana Santo Tomás de Castilla (Unidad de rampa de revisión). El trabajo estará enfocado en el tema **ANÁLISIS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DESPACHO ADUANERO, EN LA UNIDAD DE VERIFICACION FISICO-DOCUMENTAL DE IMPORTACIÓN DE LA ADUANA SANTO TOMÁS DE CASTILLA**, previo a optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Panamericana.

La autorización en referencia consiste en realizar las actividades en el periodo comprendido del 17 de junio al 20 de diciembre de 2014, en las fechas y horarios que a continuación se indican: **a)** Entrevista con el Administrador de la Aduana, el 08 de julio, de 17:00 a 18:00 horas; **b)** Entrevista con el personal de Verificación Física, Turno A, del 09 al 11 de julio, de 09:00 a 16:00 horas; **c)** Entrevista con el personal de Verificación Física, Turno B, el día 20 de julio, de 09:00 a 16:00 horas; **d)** Entrevista al usuario, el 22 de julio, de 13:00 a 14:00 horas; **e)** Investigación del 19 al 22 de agosto, del 02 al 05 y del 16 al 19 de septiembre, de 08:00 a 18:00 horas; y **f)** Investigación y dar a conocer lo recabado a la administración, para el aporte, del 01 al 05 y del 14 al 18 de octubre, de 09:00 a 16:00 horas; dichas actividades se deben realizar los días, horarios y plazo indicados, cuando se encuentre de descanso, horario que no constituirá tiempo extraordinario.

Es importante indicar que bajo su estricta responsabilidad y sin perjuicio de las responsabilidades en que pudiese incurrir por el mal uso que haga de la información que le sea proporcionada y de las opiniones que le sean vertidas, se le autoriza la presente investigación.

Se responsabiliza a su Jefe inmediato del control del cumplimiento de la jornada laboral

Atentamente,

  
L.C. ~~Alfonso~~ **Corrión Benavides**  
Gerente de Recursos Humanos Interno  
Gerencia de Recursos Humanos  
GRH-GRH

cc/archivo

Página 1 de 1  
Gerencia de Recursos Humanos  
CAR-SAT-GRH-594-2014  
CMPR/jmdlj/rpg

b) Instrumentación



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA Puerto Barrios  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial**

Datos generales
1. Nombre de la empresa: _____ _____
2. Tipo de empresa: _____
3. Fecha de constitución: _____
4. Actividad económica: _____
5. Dirección: _____
6. Teléfono (s): _____
7. Sitio Web : _____
8. Representante legal: _____
9. Gerente general: _____
Captura de información
Fecha: del: _____ al: _____
A cargo de: _____ _____



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA Puerto Barrios  
Licenciatura en Administración de Empresas

## **Guía de entrevista inicial dirigida al Administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla.**

A continuación encontrará una serie de interrogantes, marque con X la respuesta que considera pertinente.

### **I. Información empresarial.**

1. ¿Cuál es el objetivo principal de la Superintendencia de Administración Tributaria?
2. ¿Dentro del proceso administrativo que actividad considera de mayor vulnerabilidad en la institución?
3. ¿Considera que la Aduana Santo Tomás de Castilla tiene suficiente personal para atender de manera eficiente al usuario?

Sí

No

4. ¿Existen sistemas de capacitación para el personal, en la institución?

Sí

No

5. ¿Qué periodo de tiempo se utiliza para capacitar al personal que está a su cargo, en cuanto al servicio y atención que le brinda al usuario?

Mensual  Semestral  Anual  Nunca

6. ¿Considera que el servicio y atención al contribuyente es de importancia para la institución?

Sí  No

7. ¿Estaría en disponibilidad de brindar información administrativa que posea la institución la cual usted preside?

Sí  No

8. ¿Qué área le gustaría a usted que se evalúe?

Gracias por su colaboración

c) Recopilación de la información



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA Puerto Barrios  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Instrumento para recopilación de información para el contacto inicial**

Datos generales
1. Nombre de la empresa: <u>Aduana Santo Tomás de Castilla</u>
2. Tipo de empresa: <u>Estatad descentralizada</u>
3. Fecha de constitución: <u>21/02/1998 decreto 1-98</u>
4. Actividad económica: <u>Recaudación de impuesto</u>
5. Dirección: <u>Calle principal al muelle Aldea Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal</u>
6. Teléfono (s): <u>79600350 al 356</u>
7. Sitio Web: <u>www.sat.gob.gt</u>
8. Representante legal: <u>Fredy Alexander Galdámez Calderón</u>
9. Gerente general: <u>Fredy Alexander Galdámez Calderon</u>
Captura de información
Fecha: del: <u>19/05/2014</u> al: <u>03/06/2014</u>
A cargo de: <u>Juan Alberto Gudiel Jerónimo</u>



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA Puerto Barrios  
Licenciatura en Administración de Empresas

## **Guía de entrevista inicial dirigida al Administrador de la Aduana Santo Tomás de Castilla.**

Responda a la serie de preguntas que se presentan a continuación, El uso del cuestionario es confidencial y exclusivo para investigación de la Práctica Empresarial Dirigida –PED-.

Marcar su respuesta en la opción que considere adecuada

### **I. Información empresarial**

1. ¿Cuál es el objetivo principal de la Superintendencia de Administración Tributaria?

R// Ejercer con exclusividad las funciones de Administración Tributaria contenidas en el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.

2. ¿Dentro del proceso administrativo que actividad considera que es de mayor vulnerabilidad en la institución?

R// La atención del servicio aduanero con el usuario.

3. ¿Considera que la Aduana Santo Tomás de Castilla tiene suficiente personal para atender de manera eficiente al usuario?

Sí

No

4. ¿Existen sistemas de capacitación para el personal, en la institución?

Sí

No

5. ¿Qué periodo de tiempo se utiliza para capacitar al personal que está a su cargo, en cuanto al servicio y atención que le brinda al usuario?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

6. ¿Considera que el servicio y atención al contribuyente es de importancia para la institución?

Sí

No

7. ¿Estaría en disponibilidad de brindar información administrativa que posea la institución la cual usted preside?

Sí

No

6. ¿Qué área le gustaría a usted que se evalúe?

La Unidad de Verificación física-documental de importación, rampa de revisión.

Gracias por su colaboración

d) Análisis de la información

**Tabla No. 1**

**Respuestas generales a entrevista dirigida al administrador**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas consolidadas</b>
1. ¿Cuál es el objetivo principal de la Superintendencia de Administración Tributaria?	Ejercer con exclusividad las funciones de Administración Tributaria contenidas en el Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria.
2. ¿Dentro del proceso administrativo que actividad considera de mayor vulnerabilidad en la institución?	La atención del servicio aduanero con el usuario se considera la actividad más vulnerables que presenta la Aduana Santo Tomás de Castilla
3. ¿Considera que la Aduana Santo Tomás de Castilla tiene suficiente personal para atender de manera eficiente al usuario	No cuenta con el personal suficiente para brindar buena atención.
4. ¿Existen sistemas de capacitación para el personal en la institución?	Sí
5. ¿Qué periodo de tiempo se utiliza para capacitar al personal que está a su cargo, en cuanto al servicio y atención que le brinda al usuario?	Las capacitaciones se realizan de forma anual.

6. ¿Considera que el servicio y atención al contribuyente es de importancia para su empresa?	Sí, se considera de mayor importancia el servicio que se presta ante el usuario.
7. ¿Estaría en disponibilidad de brindar información administrativa que posea la institución la cual usted preside?	Sí, se brindará la información necesaria.
8. ¿Qué área le gustaría a usted que se evalúe?	La Unidad de Verificación física-documental de importación, rampa de revisión

Fuente: elaboración propia

## **Anexo No.2**

### **Diagnóstico**

#### a) FODA

- FODA por aéreas

El análisis FODA es el instrumento utilizado para observar y analizar las condiciones de la institución, se conocen las características internas y externas, se determinan como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Este tipo de análisis representa esfuerzo en examinar la interacción de características particulares en la Aduana Santo Tomás de Castilla e influencias el ámbito externo, determina las fuerzas que promueven u obstaculizan el logro de la misión. La previsión de las oportunidades y amenazas posibilita visualizar con anticipación situaciones que permitan cumplir la visión y misión de la empresa.

La situación interna de la institución se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, que identifica y conoce la cantidad, calidad de recursos, procesos, habilidades y actitudes, para la marcha de la organización ó las barreras que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos.

<b>Análisis foda</b>			
<b>Administración</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis externo</b>	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización en los servicios.</li> <li>• Servicios online.</li> <li>• La imagen institucional positiva y valorada por los usuarios.</li> <li>• Recurso humano calificado con especialización aduanera y compromiso institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cuenta con infraestructura propia.</li> <li>• Falta de personal.</li> <li>• Falta de atención al usuario en audiencias.</li> <li>• Quejas del usuario por el servicio.</li> <li>• Servicio lento.</li> <li>• Falta de capacitación del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de modernización y transparencia.</li> <li>• Automatización de los procesos.</li> <li>• Crear la cultura tributaria en los contribuyentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencias políticas en el mando administrativo.</li> <li>• Sanciones por la Contraloría General de Cuentas.</li> <li>• Recortes constantes de energía eléctrica.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

<b>Análisis foda</b>			
<b>Unidad de verificación física rampa de revisión</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis externo</b>	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso humano con especialización aduanera.</li> <li>• Modernización del despacho.</li> <li>• Conocimiento de las normas y procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distancia para la verificación física de los equipos.</li> <li>• Falta de personal.</li> <li>• Falta de atención al usuario.</li> <li>• Quejas del usuario por el servicio.</li> <li>• Prestación del servicio lento.</li> <li>• Sistema informático lento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de puestos.</li> <li>• Modernización constante de las herramientas informáticas para agilización del despacho aduanero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrabando aduanero.</li> <li>• Recortes constantes de energía eléctrica.</li> <li>• Inconformidad de los usuarios externos por el servicio brindado.</li> <li>• Hallazgos por parte de auditoría externa.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

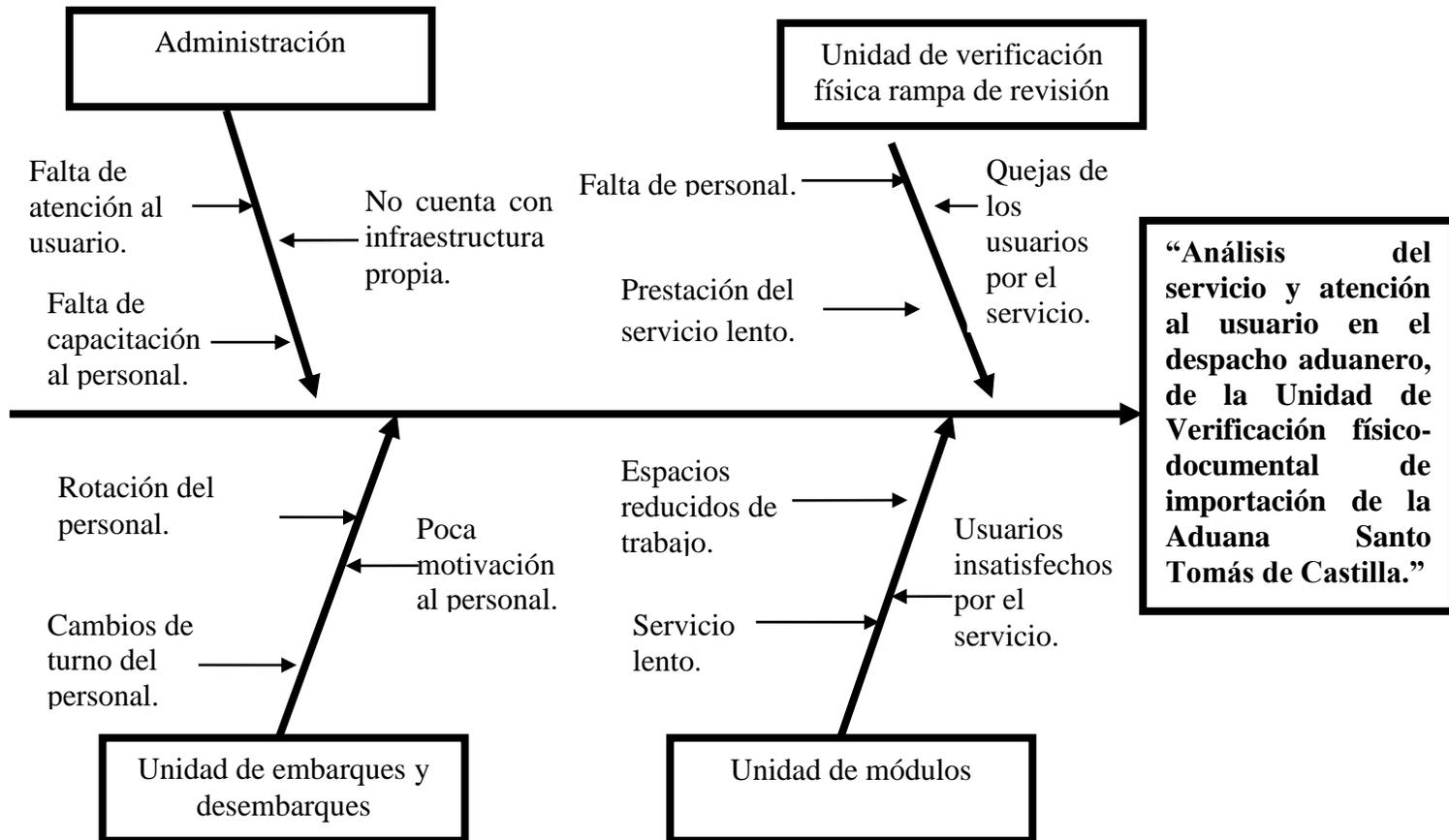
<b>Análisis foda</b>			
<b>Unidad de embarques y desembarques</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis externo</b>	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso humano con especialización aduanera.</li> <li>• Modernización del despacho.</li> <li>• Conocimiento de las normas y procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca motivación al personal.</li> <li>• Rotación de personal constante por falta de adaptación a las funciones.</li> <li>• Cambio de turnos del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos procedimientos para el despacho aduanero en la declaración de importación con selectividad verde.</li> <li>• Proyecto de automatización de las aduanas.</li> <li>• Mejora en los procesos aduaneros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas constantes por el servicio.</li> <li>• Poca transparencia en los servicios aduaneros.</li> <li>• Sanciones de la Contraloría General de Cuentas.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia

<b>Análisis foda</b>			
<b>Unidad de módulos</b>			
<b>Análisis interno</b>		<b>Análisis externo</b>	
Fortalezas (Positivas)	Debilidades (Negativas)	Oportunidades (Positivas)	Amenazas (Negativas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de acorde a la necesidad del despacho.</li> <li>• Exceso de personal.</li> <li>• Conocimiento de las normas y procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de atención al usuario.</li> <li>• Usuarios insatisfechos por largas colas en el servicio de despacho.</li> <li>• Servicio lento.</li> <li>• Pocos carriles de despacho.</li> <li>• Espacios reducidos de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones de personal.</li> <li>• Aplicación de conocimientos de técnicos aduaneros.</li> <li>• Tecnología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía Eléctrica inestable.</li> <li>• Contrabando aduanero.</li> <li>• La falta de aplicación de leyes aduaneras.</li> <li>• Recortes presupuestarios.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

- Diagrama Causa – Efecto



Fuente: elaboración propia

### Anexo No. 3



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA Puerto Barrios  
Licenciatura en Administración de Empresas

### Cuestionario dirigido a los administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

A continuación encontrará una serie de interrogantes, marque con X la respuesta que considera pertinente.

Marcar con X la respuesta en la opción que considere adecuada.

1. ¿Considera que la atención y el buen servicio al usuario es esencial para la institución?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2. ¿La institución se esfuerza por cumplir sus compromisos en forma eficiente?

Sí

No

3. ¿La institución cuenta con los procedimientos necesarios para que brinde el servicio eficiente al usuario?

Sí

No

4. ¿Cuenta con el personal necesario para cubrir todos los puestos de trabajo para brindar buen servicio?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿La institución tiene empleados profesionales, preparados y educados para ofrecer un servicio de calidad ajustado a la misión institucional?

Sí

No

6. ¿Cómo considera que los usuarios perciben el servicio de la institución?

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

7. ¿Realiza supervisiones constantes al personal para verificar si se cumple con el buen servicio al usuario?

Sí

No

8. ¿Motiva a su personal para que brinde servicio de calidad?

Sí

No

9. ¿La capacitación es elemento significativo para la institución?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿Cuenta con programas de capacitación sobre atención y servicio al usuario para sus empleados? (si su respuesta es No, pase a la pregunta numero 13)

Sí

No

11. ¿Cada cuanto realiza las capacitaciones sobre atención y servicio al usuario?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

12. ¿Se efectúa seguimiento al desempeño del personal capacitado?

Sí

No

13. ¿Cuáles son los cambios que debería incorporar para mejorar el servicio y la atención?

---

14. ¿Qué puntuación le daría en la escala de 1 a 10 al servicio que presta la institución?

Mínima										máxima									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10										

15. ¿La institución debe implementar e invertir en el plan de capacitación para los colaboradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Sí

No

Gracias por su colaboración

## Anexo No. 4



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA Puerto Barrios  
Licenciatura en Administración de Empresas

### **Cuestionario dirigido al personal operativo de la Unidad de Verificación Físico-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla.**

A continuación encontrará una serie de interrogantes, marque con X la respuesta que considera pertinente.

1. ¿Tiene definidas las funciones de su puesto y sus límites de responsabilidades?

Sí

No

2. ¿Considera que la atención y el buen servicio al usuario es esencial para la institución?

Sí

No

3. ¿La institución le proporciona los procedimientos adecuados para ejercer su función y brindar servicio de calidad?

Sí

No

4. ¿Considera que las aplicaciones de los sistemas informáticos y los procedimientos son adecuados para brindar buen servicio?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Usted como colaborador considera fácil el manejo de las aplicaciones en el sistema informático y los procedimientos?

Sí

No

6. ¿Se cuenta con el personal suficiente en su área de trabajo?

Sí

No

7. ¿Considera que la cantidad de colaboradores es suficiente para que los usuarios no tengan que esperar mucho tiempo en la atención?

Sí

No

8. ¿Existe buena comunicación dentro del área de trabajo?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

9. ¿Considera que su ambiente de trabajo llena las expectativas para que usted contribuya a brindar buen servicio al usuario?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

10. ¿En términos generales considera que se brinda buen servicio al usuario?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿La institución le brinda capacitación sobre atención y servicio al usuario?

Sí

No

12. ¿Cada cuanto recibe las capacitaciones sobre atención y servicio al usuarios?

Mensual

Semestral

Anual

Nunca

13. ¿Recibe motivación constante por sus jefes inmediatos?

Sí

No

14. ¿Qué puntuación le daría en la escala de 1 a 10 al servicio que presta la institución?

Mínima					máxima				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

15. ¿La institución debe implementar e invertir en el plan de capacitación para los colaboradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla?

Sí

No

Gracias por su colaboración

## Anexo No. 5



Universidad Panamericana de Guatemala  
Facultad de Ciencias Económicas  
Programa ACA Puerto Barrios  
Licenciatura en Administración de Empresas

### Encuesta dirigida al usuario

A continuación encontrará una serie de interrogantes, marque con X la respuesta que considera pertinente.

- |   | Excelente   | Bueno   | Regular   | Malo  |
|---|---|---|---|---|
| 1. Califique el trato y la atención por parte del personal durante su trámite.  |   |   |   |   |
| 2. Si resolvió las dudas acerca del trámite y/o servicio que requirió, ¿Cómo califica su satisfacción respecto a la información suministrada. |  |  |  |  |
| 3. Considera que el tiempo en la duración del trámite y/o servicio fue:   |  |  |  |  |
| 4. Como califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio brindado.   |  |  |  |  |
| 5. ¿Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio y atención en la entidad?   |   |   |   |   |

---

Gracias por su colaboración

## Anexo No. 6

### Ejecución de la propuesta

Plan de capacitación sobre servicio y atención al usuario para el personal de la Unidad de Verificación físico-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla, ubicada en el municipio de Puerto Barrios, departamento de Izabal.



## **Introducción**

La capacitación del personal constituye el factor fundamental para la institución y su funcionamiento, las medidas de capacitación y las prácticas de la gestión del talento humano inciden de modo positivo en la institución. Se debe considerar la capacitación permanente por medio de planes de capacitación, esto genera productividad, eficiencia y gratificación interna que obtiene cada empleado por los aprendizajes que incorpora.

El plan de capacitación sobre la atención y servicio es esencial en la actualidad, es la imagen de instituciones de servicio, existe preocupación de capacitar al recurso humano, es necesario que conozcan nuevas técnicas y mejoren sus métodos de trabajo con el fin de garantizar servicios eficientes. Se realiza la presente ejecución con el plan de capacitación para la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla, Puerto Barrios, Izabal

## Propuesta Administrativa

- Objetivos

- ✓ Objetivo general

Elaborar el plan de capacitación al personal de la Unidad de Verificación físico-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla ubicada en el municipio de Puerto Barrios, departamento de Izabal.



- ✓ Objetivos específicos

- Mejorar la imagen como institución de servicio.
- Fomentar al personal de la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla la actitud positiva del servicio y atención al usuario.
- Aumentar los conocimientos y técnicas del servicio de calidad para mejorar la atención al usuario.
- Elevar y mantener el buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.

- Meta

Capacitar al 100% a los administradores, coordinadores de departamento y personal operativo de la Unidad de Verificación Física-documental de importación, Aduana Santo Tomás de Castilla.

- Alcances

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal de la Unidad de Verificación Física-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

- Desarrollo de la propuesta

Se realizará la modalidad de complementación con el propósito de reforzar la formación del colaborador que maneja parte de los conocimientos o habilidades requeridos por el puesto y alcanzar el nivel que este exige.

- Propósito de la capacitación

La capacitación surge con el propósito de incrementar la productividad laboral a través de la actualización, desarrollo de habilidades y talentos en el capital humano con el fin de brindar un servicio de calidad al usuario externo.

- Consideraciones que se deben analizar en la ejecución de la propuesta

Los recursos económicos, cantidad de colaboradores que participarán, instalación física, horarios, materiales didácticos.

- Recursos

- ✓ Humanos

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia.

- ✓ Materiales

- Infraestructura. Las actividades de capacitación se desarrollarán en un ambiente adecuado proporcionado por la gerencia de recursos humanos.
- Mobiliario, equipo y otros. Se considera el uso de mesas de trabajo, pizarra, marcadores, equipo de cómputo, proyector, y ventilación adecuada.
- Documentos técnico y educativo. Se utilizará encuesta de evaluación, diplomas de reconocimiento, material de estudio, etc.

- Responsables de la ejecución

Los responsables de emitir los nombramientos a los colaboradores y las solicitudes al departamento normativo es la delegación de recursos humanos de nororiente.

- Requerimientos

- ✓ Perfil del capacitador

El capacitador debe ser líder, emprendedor, profesional en la materia aduanera, con capacidad y conocimientos de capacitación, manejo de personal e inducción. (Ver anexo No. 7).

- ✓ Requerimientos del colaborador para participar en la capacitación

Pertenecer a la Unidad de verificación física-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla. (Ver anexo No. 7). Para aprobar la capacitación es necesario que el colaborador cumpla con la asistencia de los ocho (8) temas impartidos.

- **Metodología**

Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo. La ejecución se realizará en cuatro (4) semanas para cubrir la totalidad del personal de la Unidad de Verificación Física-documental de importación, turno A y B, en el horario de 08:00 am a 17:00 horas.

- **Financiamiento**

El monto de inversión de capacitación, será financiada con ingresos presupuestados de la institución.

- **Espacio físico**

Será solicitado por medio de oficio de la institución a la empresa Portuaria Nacional Santo Tomás de Castilla, ubicado al costado de la Aduana Santo Tomás de Castilla, no figura como costo ni gasto en el plan financiero.

- ✓ Oficio de solicitud del centro de capacitación.



**OFI-SAT-IAD-ASTC-XXX-2014**

Santo Tomás de Castilla, XX de noviembre de 2014

**Lic. XXXXXXXX  
Centro de Formación Portuaria  
EMPORNAC  
Presente**

Su Despacho:

Respetuosamente me dirijo a usted, solicitando su valiosa colaboración y apoyo a efecto nos pueda programar el uso del salón Amatique para realizar una Capacitación respecto al tema de **Servicio y Atención al usuario** para un grupo aproximado de 20 colaboradores de SAT, de ser posible los día xxxxxxxx de xxxxxxxx del presente año, en horarios de 8:00 a 17:00 horas.

Agradeciendo su atención y valiosa colaboración a la presente me suscribo de usted.

Atentamente,

**Lic. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Administrador de Aduana Santo Tomas de Castilla  
Superintendencia de Administración Tributaria, SAT**

- Estructuras de los módulos de temáticas a impartir

- Modulo I

Martes	
Tema	Relaciones humanas
Objetivo	Buenas relaciones humanas. (Tener el esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común).
Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00
Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas
Miércoles	
Tema	Imagen y presentación.
Objetivo	Afianzar la buena imagen de la empresa.
Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00
Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas.
Jueves	
Tema	Técnicas de autocontrol
Objetivo	Autocontrol de emociones, utilizarlas de forma correcta y a tiempo.

Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00
Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas.
Viernes	
Tema	Atención al usuario y atención personalizada.
Objetivo	Actual con mentalidad de servicio y buena atención a los usuarios.
Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00
Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas.

Fuente: elaboración propia

- Detalle del contenido de modulo I de capacitación por competencia

<p>Tema:</p> <p>Relaciones humanas.</p>
<p>Tiempo de duración: 6 horas.</p>
<p>Objetivos del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analizar las experiencias de las relaciones interpersonales en la realidad cotidiana.</li> <li>✓ Comprender los procesos que involucran las relaciones humanas.</li> <li>✓ Desarrollar experiencias que conduzcan a relaciones más satisfactorias en los ámbitos actuales y futuros.</li> <li>✓ Buenas relaciones humanas. Tener el esfuerzo por lograr una atmósfera de comprensión y sincero interés en el bien común.</li> </ul>
<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Qué son las relaciones humanas?</li> <li>✓ Factores que intervienen en las relaciones humanas.</li> <li>✓ Mandamientos de las relaciones humanas.</li> <li>✓ Las 6 palabras claves en las relaciones humanas.</li> <li>✓ La base de la relación humana.</li> <li>✓ Importancia de brindar un buen servicio y atención al cliente basado en las relaciones humanas.</li> </ul>
<p>Metodología de enseñanza:</p> <p>Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.</p>
<p>Material del participante:</p> <p>Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.</p>
<p>Audiovisuales:</p> <p>Se utilizará una computadora portátil y cañonera.</p>

Fuente: elaboración propia

<p>Tema:</p> <p>Imagen y presentación.</p>
<p>Tiempo de duración: 6 horas.</p>
<p>Objetivos del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brindar a los colaboradores las técnicas necesarias para proyectar una imagen personal de forma profesional que le permita sus aplicaciones en el ámbito de trabajo, profesional y persona.</li> <li>✓ Sensibilizar a los colaboradores de la importancia de proyectar una imagen personal.</li> <li>✓ Lograr en el colaborador una formación integral en técnicas de estilo, vestimenta y comportamiento.</li> <li>✓ Afianzar la buena imagen de la empresa.</li> </ul>
<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Imagen personal.</li> <li>✓ Aspectos a tomar en cuenta para mejorar la imagen personal.</li> <li>✓ Valores personales a cuidar y perfeccionar.</li> <li>✓ La imagen personal y profesional.</li> <li>✓ La comunicación de tu cuerpo.</li> <li>✓ Afianzar la buena imagen de la empresa.</li> </ul>
<p>Metodología de enseñanza:</p> <p>Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.</p>
<p>Material del participante:</p> <p>Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.</p>
<p>Audiovisuales:</p> <p>Se utilizará una computadora portátil y cañonera.</p>

Fuente: elaboración propia

<p>Tema:</p> <p>Técnicas de autocontrol.</p>
<p>Tiempo de duración: 6 horas.</p>
<p>Objetivo del aprendizaje:</p> <p>✓ Autocontrol de emociones, utilizarlas de forma correcta y a tiempo en el servicio y atención al usuario.</p>
<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las habilidades de autocontrol.</li> <li>✓ El manejo de emociones.</li> <li>✓ Autodominio.</li> <li>✓ Confiabilidad.</li> <li>✓ Escrupulosidad.</li> <li>✓ Adaptabilidad.</li> <li>✓ Innovación.</li> <li>✓ Adquirir la capacidad para el manejo de problemas.</li> </ul>
<p>Metodología de enseñanza:</p> <p>Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.</p>
<p>Material del participante:</p> <p>Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.</p>
<p>Audiovisuales:</p> <p>Se utilizará una computadora portátil y cañonera.</p>

Fuente: elaboración propia

<p>Tema:</p> <p>Atención al usuario y atención personalizada.</p>
<p>Tiempo de duración: 6 horas.</p>
<p>Objetivo del aprendizaje:</p> <p>✓ Actuar con mentalidad de servicio y buena atención a los usuarios.</p>
<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cliente.</li> <li>✓ Servicios y atención al cliente.</li> <li>✓ Elementos del servicio al cliente.</li> <li>✓ Características del servicio.</li> <li>✓ El trato con el usuario.</li> <li>✓ Los diez mandamientos en la atención al usuario.</li> <li>✓ Las nueve reglas para una excelente atención en el servicio.</li> <li>✓ Los diez componentes básicos del buen servicio.</li> </ul>
<p>Metodología de enseñanza:</p> <p>Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.</p>
<p>Material del participante:</p> <p>Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.</p>
<p>Audiovisuales:</p> <p>Se utilizará una computadora portátil y cañonera.</p>

Fuente: elaboración propia

- Modulo II

Martes	
Tema	La comunicación y el conocimiento.
Objetivo	Conocer las técnicas y reglas de la comunicación eficaz.
Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00
Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas.
Miércoles	
Tema	El profesional en la atención al usuario.
Objetivo	Superar situaciones conflictivas y tensionales con profesionalismo.
Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00
Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas.
Jueves	
Tema	Calidad en el servicio.
Objetivo	Actuar con mentalidad de servicio hacia los usuarios.
Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00

Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas.
Viernes	
Tema	Atención al usuario y atención personalizada (conocer el tipo de cliente).
Objetivo	Conocer la percepción propia, creación de actitudes, su influencia en los usuarios, conocer el tipo de cliente.
Desarrollo de temática	8:00 a 10:00
Receso	10:00 a 10:20
Desarrollo de temática	10:20 a 12:00
Almuerzo libre	12:00 a 14:00
Desarrollo de temática	14:00 a 16:30
Pregunta y respuestas	16:30 a 17:00
Responsables	Departamento normativo intendencia de aduanas.

Fuente: elaboración propia

- Detalle del contenido de modulo II de capacitación

Tema: La comunicación y el conocimiento.
Tiempo de duración: 6 horas
Objetivo del aprendizaje: ✓ Que el participante conozca las técnicas y reglas de la comunicación eficaz.
Contenido: ✓ Conocimientos. ✓ Comunicación. ✓ El proceso de la comunicación. ✓ Conceptos básicos: el emisor, receptor y mensaje. ✓ Reglas generales para establecer un buen proceso de comunicación. ✓ La comunicación verbal y no verbal. ✓ Técnicas de comunicación. ✓ Control de la comunicación.
Metodología de enseñanza: Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.
Material del participante: Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.
Audiovisuales: Se utilizará una computadora portátil y cañonera.

Fuente: elaboración propia

<p>Tema:</p> <p>El profesional en la atención al cliente.</p>
<p>Tiempo de duración: 6 horas.</p>
<p>Objetivo del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Superar situaciones conflictivas y tensionales con profesionalismo.</li> </ul>
<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionalidad.</li> <li>✓ Personalidad.</li> <li>✓ Liderazgo.</li> <li>✓ Toma de decisiones.</li> <li>✓ Las actitudes y aptitudes del profesional.</li> <li>✓ Perder el miedo al fracaso.</li> <li>✓ Prepararse.</li> <li>✓ Ofrecer soluciones a problemáticas.</li> <li>✓ Atención al cliente.</li> </ul>
<p>Metodología de enseñanza:</p> <p>Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.</p>
<p>Material del participante:</p> <p>Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.</p>
<p>Audiovisuales:</p> <p>Se utilizará una computadora portátil y cañonera.</p>

Fuente: elaboración propia

<p>Tema:</p> <p>Calidad en el servicio.</p>
<p>Tiempo de duración: 6 horas.</p>
<p>Objetivo del aprendizaje:</p> <p>✓ Que el participante actúe con mentalidad de servicio ante el usuario.</p>
<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de servicio.</li> <li>✓ Características de un servicio excelente.</li> <li>✓ Factores en la calidad de servicio.</li> <li>✓ Conocer las necesidades de los clientes.</li> <li>✓ Roles que se necesitan cumplir al atender al cliente.</li> <li>✓ Características del buen servicio.</li> <li>✓ Benchmarking.</li> <li>✓ Las necesidades y motivaciones de los clientes.</li> </ul>
<p>Metodología de enseñanza:</p> <p>Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.</p>
<p>Material del participante:</p> <p>Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.</p>
<p>Audiovisuales:</p> <p>Se utilizará una computadora portátil y cañonera.</p>

Fuente: elaboración propia

<p>Tema:</p> <p>Atención al usuarios y atención personalizada (conocer el tipo de cliente).</p>
<p>Tiempo de duración: 6 horas.</p>
<p>Objetivo del aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocer la percepción propia, creación de actitudes, su influencia en los usuarios, conocer el tipo de cliente para una mejor atención.</li> </ul>
<p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipología de clientes.</li> <li>✓ La importancia del cliente.</li> <li>✓ Tratarles como ellos quieren ser tratados.</li> <li>✓ Cliente introvertido.</li> <li>✓ Cliente duro.</li> <li>✓ Cliente extrovertido.</li> <li>✓ Cliente condicionado.</li> <li>✓ Cliente nervoso.</li> <li>✓ Cliente inabordable.</li> </ul>
<p>Metodología de enseñanza:</p> <p>Se utilizará la metodología participativa y práctica con el fin de promover el aprendizaje vivencial y útil como herramienta de trabajo.</p>
<p>Material del participante:</p> <p>Se le hará entrega de copias con el contenido del curso a cada colaborador.</p>
<p>Audiovisuales:</p> <p>Se utilizará una computadora portátil y cañonera.</p>

Fuente: elaboración propia

- Evaluación del desempeño de la ejecución de la propuesta.



**Delegación de Recursos Humanos Región Nororiente.  
Gerencia Regional Nororiente.  
Superintendencia de Administración Tributaria –SAT–**

**Evaluación de desempeño**

A continuación se le presenta una serie de factores a evaluar de conformidad con la temática recibida, se solicita su colaboración en marcar con X la opción que considera adecuada a los siguientes aspectos.

No	Ítems	Pobre	Adecuado	Promedio	Bueno	Excelente
1	Contenido del curso					
2	Aplicación a su puesto, responsabilidad y necesidades.					
3	Suficientes ejemplos y oportunidad de práctica.					
4	Uso apropiado de materiales que facilitaron el aprendizaje.					
5	Oportunidad para debatir con los demás participantes.					
6	Calidad de la información.					

Observaciones:

Fuente: elaboración propia

Gracias por su apoyo

- Seguimiento

Las actividades de control y seguimiento se realizará por los administradores de la Aduana Santo Tomás de Castilla, velarán por la aplicación de los conocimientos adquiridos por los colaboradores de la unidad de verificación física documental de importación, en el desempeño de sus labores cotidianas; por medio de supervisiones constantes en el puesto de trabajo e informes gerenciales que el administrador de aduana debe brindar a la delegación de recursos humanos e intendencia de aduanas.

- Cronograma

### Plan de capacitación año 2016

Actividades a desarrollar	Enero		Abril	Junio		Septiembre
	Semanas		Semana	Semanas		Semana
	1	2	1	1	2	1
Modulo I grupo A	X					
Modulo I grupo B		X				
Seguimiento: Informe gerencial de los administraciones sobre la aplicación de las temáticas			X			
Modulo II grupo A				X		
Modulo II grupo B					X	
Seguimiento: Informe gerencial de los administraciones sobre la aplicación de las temáticas						X

Fuente: elaboración propia

- Conclusiones

Se concluye que al capacitar al personal sobre servicio y atención al usuarios, mejorar la imagen de institución.

El plan de capacitación le permite al personal de la Unidad de Verificación físico-documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla fomentar una actitud positiva del servicio y atención al usuario.

Al aumentar los conocimientos y técnicas del servicio de calidad por medio de la capacitación permite mejorar la atención ante el usuario externo.

La capacitación permite elevar y mantener el buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo de los colaboradores de la Unidad de Verificación física-documental.

## **Propuesta mercadológica**

- **Objetivo**

Elaborar un plan de capacitación al personal de la Unidad de Verificación física-documental de la aduana Santo Tomás de Castilla, aplicando la mercadotécnica para su ejecución, con el propósito de incrementar la productividad laboral a través de la actualización, desarrollo de habilidades y talentos en el capital humano con el fin de brindar un servicio de calidad al usuario externo.

- **Cliente interno**

El plan de capacitación está dirigido al mercado meta que corresponde como cliente interno todo el personal que labora en la Unidad de Verificación física-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla que comprende las edades entre 25 a 40 años de género masculino y femenino, por un tiempo de un (1) año que durará la capacitación.

- **Actitudes para el buen servicio**

El cliente interno para brindar un buen servicio a los usuarios debe fomentar las siguientes actitudes: empatía, motivación y la automotivación, sentido del logro, pertenecía a su empresa y equipo, interés genuino en sus clientes, convicción personal por hacer bien lo que hace, seguridad en sí mismo y disposición para saber escuchar. Con la capacitación sobre servicio y atención al usuario se pretende que el cliente interno brinde un servicio de calidad.

- Evaluación de actitudes

Evaluación de actitudes				
Nombre y apellidos:			Fecha:	
Aspectos a observar	Escala			
	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Tiene la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.				
Participa con interés.				
Tiene iniciativa y aporta ideas.				
Presenta una predisposición al trabajo.				
Colabora con los compañeros/as.				
Se muestra activo y con ganas de superarse.				
Tiene interés a realizar un buen servicio.				
Maneja una buena comunicación.				

Fuente: elaboración propia

- Generación de protocolo de servicio y atención a los usuarios en la Unidad de Verificación físico- documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

El contacto inicial es clave para que el proceso de solicitud de los servicios se desarrolle satisfactoriamente. Partiendo de una imagen personal cuidada, el colaborador da la bienvenida al solicitante con una sonrisa y un saludo (sonría mirar a los ojos al usuario de manera amable).

La atención oportuna, el colaborador escuchamos activamente al solicitante, sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por

ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. La imagen del colaborador es la imagen de la institución.

Se indaga sobre el complemento de la necesidad, haciendo una pregunta sobre los posibles trámites o confirma la petición. Ofrecer nuestra comprensión, identificar las necesidades del solicitante, mencionar su nombre para hacer más agradable el trato. Se agilizan los trámites y gestiones de forma precisa y profesional; al término de la atención, se verifica la conformidad del solicitante con el servicio recibido, y finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para futuras gestiones.

- Imagen de servicio

Imagen del servicio	
Actual	Con capacitación
Falta de atención al usuario.	Mayor atención a las necesidades de los usuarios.
Prestación del servicio lento.	Servicio con prontitud.
Falta de motivación.	Personal motivado y comprometido con la institución.
Escasa comprensión al usuario.	Empatía.
Servicio regular.	Servicio de calidad.
Falta de capacitación.	Personal capacitado en servicio ya tención al usuario.

Fuente: elaboración propia

- Mezcla de Mercadotecnia aplicada a la propuesta

✓ Producto

Plan de capacitación sobre servicio y atención al usuario para el personal de la Unidad de Verificación Física-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla ubicada en el municipio de Puerto Barrios, departamento de Izabal.



✓ Precio

El costo para la ejecución de la propuesta asciende a la cantidad de Q 8,972.00



## ✓ Plaza

La ubicación física de la Unidad de Verificación física se encuentra dentro del recinto portuario Santo Tomás de Castilla, cuenta con espacio físico, centro de formación portuario al costado de las instalaciones de la Aduana.



## ✓ Promoción

Se realiza un marketing directo para la promoción haciendo uso de e-mailing, que es el ciberbuzoneo que se utiliza el correo denominado office 365 e intrasat son los medio de comunicación interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, con el cual se envían capsulas informativas que permiten al colaborador de la unidad sujeta a capacitación conocer el temario que se impartirá, así como material que utilizaran en la capacitación.

<p><b>Unidades Administrativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[-] : <b>1.Intendencia (5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Aduanas</li> <li>▢ Asuntos Jurídicos</li> <li>▢ Fiscalización</li> <li>▢ Operaciones</li> <li>▢ Recaudación</li> </ul> </li> <li>[-] : <b>2.Gerencia (18)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Administrativa Financiera</li> <li>▢ Asesoría Técnica del Directorio</li> <li>▢ Atención al Contribuyente</li> <li>▢ Auditoría Interna</li> <li>▢ Contribuyentes Especiales Grandes</li> <li>▢ Contribuyentes Especiales Medianos</li> <li>▢ Gestión de Recursos</li> <li>▢ Informática</li> <li>▢ Infraestructura</li> <li>▢ Orientación Legal y Derechos del Contribuyente</li> <li>▢ Planificación y Desarrollo Institucional</li> <li>▢ Recursos Humanos</li> <li>▢ Regional Central</li> <li>▢ Regional Nororiente</li> <li>▢ Regional Occidente</li> <li>▢ Regional Sur</li> <li>▢ Secretaría General</li> <li>▢ Seguridad Institucional</li> </ul> </li> <li>[-] : <b>3.Obras Unidades (2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Comunicación Social Externa</li> <li>▢ Cultura Tributaria</li> </ul> </li> <li>[-] : <b>4.Políticas (4)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Activos Fijos</li> <li>▢ Criterios Tributarios</li> <li>▢ Informáticas</li> <li>▢ Institucionales</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Anuncios</b></p> <p><b>Recepción de Información de Asiste Libros en dispositivos electrónicos (CD, USB)</b> por Crespo Valenzuela, Ruben Dario 06/04/2015 14:56 Se les informa a los usuarios internos que a partir del lunes 13 de abril de año en curso, estará inhabilitada la opción de "Recepción de Asiste Libros", debido a que los contribuyentes ya no podrán presentar la información de sus Libros por medio de...</p> <p><b>Criterios Tributarios Mas Recientes</b> por Crespo Valenzuela, Ruben Dario 22/07/2014 11:10 Ha sido publicado el Criterio de Superintendencia CS-SAT-003-2014 respecto a la no "Deducibilidad del monto del Impuesto Sobre la Renta que debe retener el Agente de Retención al momento del pago o acreditamiento de renta a un contribuyente no residente..." (Más anuncios...)</p> <p><b>Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Manual de Funciones de SAT</li> <li>▢ Centro de Documentación e Información</li> <li>▢ Monitoreo de Noticias</li> <li>▢ Estadísticas de Recaudación</li> <li>▢ Informes Gerenciales</li> <li>▢ Extensiones Telefónicas</li> <li>▢ Registro Fiscal Vehículos</li> <li>▢ Ética y Valores</li> <li>▢ Cursos de Aprendizaje Microsoft Office</li> </ul>	<p><b>Aplicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Consultas CrteSAT</li> <li>▢ Consultas Vehículos</li> <li>▢ Declaraguat</li> <li>▢ Estatus Revisiones Diarias</li> <li>▢ FISAT</li> <li>▢ Menú SAQ/BE</li> <li>▢ Recepción AsisteLibros</li> <li>▢ Recepción Planillas del IVA</li> <li>▢ Remisiones Emetra</li> <li>▢ Remisiones Emítra</li> <li>▢ Sicoin Web</li> </ul> <p><b>Herramientas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Sistema PROSIS RH</li> <li>▢ Solicitudes Informáticas</li> <li>▢ Consulta de Solicitudes</li> <li>▢ Herramienta Anterior</li> <li>▢ Directorio Telefónico</li> <li>▢ SUA</li> <li>▢ CompraSAT Gestor de Documentos</li> <li>▢ Actualización de Datos</li> <li>▢ Juris Collection</li> <li>▢ Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>▢ Sistemas de Gestión de Fibras</li> </ul> <p><b>PortalSAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ PortalSAT</li> <li>▢ Cultura Tributaria</li> <li>▢ e-SAT</li> <li>▢ Impuestos</li> <li>▢ Aduanas</li> <li>▢ Reclutamiento</li> </ul>
---	--	---

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Office 365 Correo

Nuevo

Buscar en Correo y Contact...

Carpetas

Bandeja de entrada 258

Elementos enviados

Borradores 12

Más

Gente

Grupos **Nuevo**

Los grupos unen a la gente. Únase a un grupo o cree el suyo.

Examinar grupos

Crear grupo

BANDEJA DE ENTRADA

Todos Sin leer Para mí Marcados

Aduana Moderna	Aduana Moderna No. 433	mar 4:16p.m.
Gálvez Salguero, Luis Emilio	REQUISITOS	mar 1:52p.m.
Cultura Tributaria	Cultura Tributaria en Acción (Boletín Electrónico No. 18, Marzo de 2015)	mar 11:22a.m.
LUNES		
De Leon Lucero, Nancy Lorena	COMUNICADO DOP-052-2015/HDT-SAT-IAD-DOP-UCOA-0132-2015	lun 4:48p.m.
Barrera Ramirez, Edwin Enrique; De Leon Lu	HDT-SAT-IAD-DOP-UCOA-129-2015	(2) lun 11:48a.m.
Barrera Ramirez, Edwin Enrique; De Leon Lu	HDT-SAT-IAD-DOP-UCOA-130-2015	(2) lun 11:48a.m.
SAT Comunicación Interna	NOTA DE DUELO	lun 06/04
Intendencia de Aduanas	Mejores Prácticas en Aduanas MPA 6-2015	lun 06/04
SAT Comunicación Interna	NOTA DE DUELO	lun 06/04
LA SEMANA PASADA		
Reclutamiento - SAT	Su información ha sido ingresada a nuestra Bolsa de trabajo	dom 05/04
Reclutamiento - SAT	Su información ha sido ingresada a nuestra Bolsa de trabajo	dom 05/04
Reclutamiento - SAT	Su información ha sido ingresada a nuestra Bolsa de trabajo	dom 05/04
Pineda Suchite, Anyila Mariela	Justificación	dom 05/04

CONVERSACIONES POR FECHA

- ✓ Capsula informativa

## Ejemplo No. 1



**SAT**  
SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

**POR QUE EL USUARIO ES PRIMERO**



**SOMOS UNA INSTITUCIÓN ENFOCADA A BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD.**

*ESTIMADO COLABORADOR PREPÁRATE PARA CAPACITACIÓN.....*

Fuente: elaboración propia

## Ejemplo No. 2



### ¿Qué quieren los usuarios?

- consistencia
- Cortesía
- Honestidad
- Dependencia
- Información
- Soluciones
- Toque personal
- rapidez.



Prepárate...

- Diplomas de reconocimiento



Fuente: elaboración propia

### ✓ Personas

Las capacitaciones están dirigidas al personal de la unidad de verificación-física documental de importación de la Aduana Santo Tomás de Castilla.

- **Conclusión**

Utilizando los diferentes medios indicados anteriormente se logrará que los colaboradores de la Unidad de Verificación física-documental de la Aduana Santo Tomás de Castilla se interesen en conocer la capacitación y de esta manera se asegurará que el talento humano pueda ser enriquecido en cuanto a conocimientos y técnicas, que le permitan ejercer un servicio y atención al usuario con calidad.

## Propuesta financiera

- Objetivos

Determinar una propuesta de estructura financiera óptima para la Administración de la Aduana Santo Tomás de Castilla, que sirva como herramienta para la toma de decisiones en la ejecución del plan de capacitación sobre servicio y atención al usuario en el despacho aduanero dirigido al personal de la Unidad de Verificación física-documental. Al realizar esta inversión ayudará a mejorar el desempeño de las labores cotidianas de los colaboradores para que pueda brindar un servicio de calidad y eficiente a los usuarios externos como internos.



- Presupuesto del plan de capacitación en periodo anual.

		Costo
Instructores	Personal de la institución.	Q 0.00
Viáticos de los instructores		Q 2,800.00

#### Promoción

Capsulas informativas de la capacitación.	Portal intrasat y correo interno office 365	Q 0.00
---	---	--------

#### Materiales

#### Cantidad

Resmas de papel bond tamaño carta 500 hojas para impresión.	2	Q 74.00
Cartuchos de tinta para impresión	2	Q 318.00
Diplomas de reconocimiento	36	Q 180.00

#### Salón

Centro de formación de la Empresa Portuaria, Santo Tomás de Castilla		Q 0.00
Equipo audiovisual propiedad de la Aduanas Santo Tomás de Castilla		Q 0.00

#### Refrigerio

(Sándwich, café, jugo, galletas etc.) Según el menú del proveedor del servicio de alimentación y número de participantes.		Q 5,600.00
<b>Costo total</b>		<b>Q 8,972.00</b>

Fuente: elaboración propia

Los recursos como instructores, promoción, salón y equipo audiovisual no presentan costo para la ejecución del plan de capacitación.

## Propuesta financiera No. 1

### Costo beneficio de la propuesta

Descripción.	Justificación del gasto.	Cantidad Utilizada.	Precio unitario en quetzales.	Costo total en quetzales.
Resmas de papel bond tamaño carta 500 hojas	Impresión del documento	2	37.00	74.00
Cartuchos de tinta	Impresión del documento	2	159.00	318.00
Alimentación	Refacción en intermedio del curso	280	20.00	5,600.00
Diplomas	Reconocimiento por la aprobación del curso	36	5.00	180.00
Viáticos	Cancelación de viatico al personal del área de normativo	16	175.00	2,800.00
<b>Total</b>				<b>Q.8,972.00</b>

Fuente: elaboración propia

La primera propuesta financiera considera que la refacción en el intermedio de la temática es un factor importante para motivar al personal haciéndolo sentir parte esencial en la institución a cambio de un costo.

## Propuesta financiera No. 2

### Costo beneficio de la propuesta

Descripción.	Justificación del gasto.	Cantidad Utilizada.	Precio unitario en quetzales.	Costo total en quetzales.
Resmas de papel bond tamaño carta 500 hojas	Impresión del documento	2	37.00	74.00
Cartuchos de tinta	Impresión del documento	2	159.00	318.00
Diplomas	Reconocimiento por la aprobación del curso	36	5.00	180.00
Viáticos	Cancelación de viatico al personal del área de normativo	16	175.00	2,800.00
<b>Total</b>				<b>Q.3,372.00</b>

Fuente: elaboración propia

Se presenta la segunda propuesta financiera, se considera que la refacción en intermedio de la temática es opcional y esto puede reducir costos significativos para la institución; el área alrededor del centro de capacitación es comercial y los colaborados pueden cubrir sus necesidades básicas en ese lapso de tiempo otorgado.

- Beneficios

- ✓ Servicio de calidad
- ✓ Satisfacción de los usuarios
- ✓ Personal Motivado
- ✓ Personal comprometido con la institución

- Conclusión

La realización de las dos (2) anterior propuesta en la Unidad de Verificación Física-documental de importación de la aduana Santo Tomás de Castilla permite garantizar personal preparado en relación a atención y servicio al usuario para contribuir con los objetivos establecido por la institución y mejorar su imagen en cuanto a la prestación del servicio.

Se considera que la propuesta numero uno (1) es la más efectiva para su aplicación en la ejecución del plan de capacitación, permite que el colaborador se sienta motivado, comprometido por la institución y el costo es accesible para la institución.

## Anexo No. 7

- Perfil del capacitador

<b>Plaza:</b> Profesional de aduanas.	<b>Salario:</b> De ingreso a la escala.
<b>Ubicación de trabajo:</b> Unidad de normas y procedimientos, intendencia de aduanas.	
<b>Objetivo de contribución:</b> Brindar información oportuna, confiable y segura para la toma de decisiones.	
<b>Función principal:</b> Elaborar resoluciones y opiniones técnicas en materia de la valoración, clasificación y origen de las mercancías.  Inducción al personal sobre normas y procedimientos de la institución y otras temas de capacitación.	

Fuente: elaboración propia

- Perfil del puesto de trabajo

<b>Plaza:</b> Técnico de Aduanas.	<b>Salario:</b> De ingreso a la escala.
<b>Ubicación de trabajo:</b> Unidad de Verificación física-documental, Aduana Santo Tomás de Castilla, División de Aduanas, Gerencia Regional nororiental.	
<b>Objetivo de contribución:</b> Optimizar los procesos aduaneros de revisión documental y física de mercancía.	
<b>Función principal:</b> Realizar revisión documental y presencia o revisión física de carga.	

Fuente: elaboración propia

## Anexo No. 8

Tabla para determinar el tamaño de la muestra según el tamaño de la población.

N	n	N	n	N	n
10	10	220	138	1,200	291
15	14	230	140	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	310
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
<b>65</b>	<b>56</b>	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	213	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	228	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	106	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	379
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	133	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384

En donde N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la Muestra.

Fuente: Krijcie, R. & Morgan, D. (1970: 30, 607 y 610), Determining Simple Size for Research Activies Educational and Psychological Measurement.

## Anexo No. 9

### Cronograma

#### Primera parte

Actividades PED	Mayo		Junio			Julio		Agosto	
	24	31	7	14	21	12	19	2	9
Desarrollo de cronograma de inicio de clases									
Anexo 1 Evaluación Integral									
a) Contacto inicial									
b) Instrumentación									
c) Recopilación de la información									
d) Análisis de la información									
Anexo 2 Diagnóstico									
A) FODA									
Diagnóstico integral de la empresa									
Presentación etapa									
Primer contacto con tutor									
Planteamiento del problema									
Metodología									
Aporte									
Propuesta									
Introducción									
Marco teórico									
Fuentes de consulta									
Cronograma									
Presentación de primer borrador de PED									
Entrega de PED									

Fuente: Elaboración propia

## Segunda parte

Actividades PED	Agosto	Septiembre				Octubre				Noviembre			
	30	6	13	20	27	4	11	18	25	8	15	22	29
Reunión con tutores													
Elaboración de instrumentos para trabajo de campo													
Reunión con tutores (entrega de avances) corrección de instrumentos													
Reunión con tutores Realización del trabajo de campo													
Análisis de resultados													
Reunión con tutores entrega de avances													
Interpretación de resultados													
Reunión con tutores entrega de avances ensayo de conclusiones													
Ensayo de propuesta (áreas Administrativa, Financiera y Mercadológica)													
Reunión con tutores Explicación de conclusiones, propuesta y ejecución de la propuesta													
Entrega de primer borrador PED a tutores													
Reunión con tutores													
Presentación de informe final													

Fuente: Elaboración propia