



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

Carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas
Informáticas

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Título del Proyecto de Investigación:

“MODELO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL EMPALME PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015”

Autora:

Ana Elizabeth Basurto Zambrano

Directora del proyecto de Investigación:

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc.

Quevedo – Ecuador

Año

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **BASURTO ZAMBRANO ANA ELIZABETH**, con cédula de ciudadanía N° 130983204-4; declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Ana Elizabeth Basurto Zambrano

C.C. 130983204-4

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, **Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **Basurto Zambrano Ana Elizabeth**, realizó el proyecto de investigación “**MODELO DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL EMPALME , AÑO 2015**”, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, MSc.
DIRECTORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO



Quevedo, 28 de Octubre del 2015

Sra. Ing.
Mariana Reyes Bermeo. MSc.
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
En su despacho.

Presente.-

De mis consideraciones:

ING. MARIA LORENA CADME, MSc, en calidad de Directora de Proyecto cuyo tema es: **MODELO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON EL EMPALME PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2015**, , me permito manifestar a usted y por intermedio del Consejo Directivo lo siguiente:

Que, la señora **BASURTO ZAMBRANO ANA ELIZABETH**, egresada de la Unidad de Estudios a Distancia, carrera de Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, ha cumplido con las correcciones pertinentes, de acuerdo al reglamento de Graduación de Pregrado de la UTEQ, e ingresado su Proyecto de Investigación al sistema URKUND, tengo bien certificar la siguiente información sobre el informe del sistema reflejando un porcentaje del 7%

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, document metadata is shown: Document: ANA BASURTO ZAMBRANO OCTABRE 27 2015.docx (01500449), Submitted: 2015-10-27 20:10:49:00, Submitted by: mcadme@unes.edu.ec, Receiver: mcadme.unes@unes.edu.ec, and Message: TEXTO ANA BASURTO GARCIA BIRLAINE 27 OCT 2015. On the right, a 'List of sources' table lists several references, including 'Jessica Liliana Zumbagala Escobar SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICA', 'www.unes.edu.ec', 'CNSL.docx', and various URLs from 'www.emergenciasocial.com', 'www.repositorio.unimilitar.edu.ec', 'www.AdministracionPublica.gov.ec', and 'www.Decision.gov.ec'.

Ing. María Lorena Cadme
Directora de Proyecto de Investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
TÉCNICAS INFORMÁTICAS

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Aprobado:

Lcda. Verónica Osorio Sánchez, M.Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Lcda. María Pachar López, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Shirley Álava Ormaza, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Quevedo – Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

“La recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa”

Este Proyecto de investigación va dedicado en primer lugar a Dios, por darme las sabidurías y fuerzas para seguir adelante, superando obstáculos que me permitieron llegar al objetivo deseado.

Mi Padre y Hermano que desde el cielo me guían y me dan su bendición. **A Mi Madre** por sus consejos, a mi Esposo **Abel** mi compañero de vida, por su confianza brindada todos estos años. **A Mis 2 hijas** que son los Pilares fundamentales de mis logros obtenidos. **A Mi Angelito** Andy que en algún lugar del cielo brilla, iluminándome, y cuidándome. **Mis Hermanos (a)**, en especial a María Basurto por motivarme a seguir una carrera profesional. Y demás familiares que de alguna u otra forma me brindaron su apoyo siendo pacientes durante todo el proceso investigativo desde su inicio, hasta su culminación.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, como institución de Educación Superior: posibilitado una oportunidad de superación y aprendizaje que garantizan un éxito personal y profesional.

Dr. Eduardo Díaz Ocampo, Msc. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

A la Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano, Msc. Vicerrectora Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

A la Ing. Mariana del Rocio Reyes Bermeo Msc. Directora de la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

A la Ing. María Lorena Cadme. Directora del proyecto de investigación.

A todos los Docentes que de una u otra manera me ilustraron y apoyaron en el transcurso de la aprobación de carrera.

ANA BASURTO ZAMBRANO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, a mi papá que desde el cielo me impulso a seguir un sueño que hoy estoy a un paso de hacerlo realidad, a mi mamá, a mis hijas quienes con su amor y apoyo hicieron que ponga todo mi esfuerzo, empeño e inspiración para la culminación de esta proyecto de investigación.

De manera especial a la Ing. María Lorena Cadme, mi Guía, una mujer emprendedora que me incentivo a culminar mi proyecto de investigación.

A mis tutores quienes de manera incondicional me apoyaron para lograr el cumplimiento de esta meta.

A mis amigas Galud Veloz, Victoria Zapata y en especial a Ángela Solórzano, siempre me brindaron su apoyo incondicional.

A mi Esposo y mis hijas, hoy les doy las gracias por su comprensión, por las muchas veces que me toco dejarlos y no compartir momentos muy importantes juntos, pero gracias a ustedes hoy culmino esta etapa profesional.

Gracias

Ana

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir en las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. En este sentido, el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo: Establecer directrices para un modelo de estrategias del servicio al Usuario para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme, Provincia del Guayas, año 2015.

Los resultados reportaron que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, no brindan un servicio de calidad, falta de aplicar el manual establecido por la institución, también la inexistencia de una guía con estrategias para el servicio del cliente, lo que genera cierto nivel de malestar en los usuarios. Se ha establecido cuatro estrategias básicas y fundamentales aplicables en el GAD municipal a fin de promover un servicio de calidad a los usuarios y mejorar la imagen institucional, los cuales constan en el Plan de estrategias dirigido a las secretarías y recurso humano del cabildo para mejorar el servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme, por lo que se sugiere acoger las estrategias adjuntas.

Palabras claves: Servicio al Cliente, Técnicas de Servicio al Cliente, Estrategia de Servicio

ABSTRACT

The quality customer service is one of the key points that must be met in enterprises; regardless of the size, structure and nature of their operations, must demonstrate the ability to perform in this area as being the first image that gives customers helps keep the same preference, and if you get to change can become a threat. In this sense, this research was proposed as Objective: To establish guidelines for a model of customer service strategies for administrative staff Decentralized Autonomous Government of El Empalme Canton, Guayas Province, 2015.

The results reported that secretaries Decentralized Autonomous Municipal Government of El Empalme Canton, do not provide quality service as needed to apply the manual established by the institution, also the lack of a guide with strategies for customer service, creating some level of discomfort on users. It has established four basic and fundamental strategies applicable in the municipal GAD to promote quality service to users and enhance the corporate image, which appear in the Plan of strategies aimed at secretaries and human resource council to improve service users to Decentralized Autonomous Municipal Government of Guangzhou Empalme, so it is suggested to accept the accompanying strategies.

Keywords: Customer Service, Technical Customer Service, Service Strategy

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Página
PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO	
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
TABLA DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
CÓDIGO DUBLIN	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del Problema.	4
1.1.1.1. Diagnóstico.....	5
1.1.1.2. Pronóstico	5
1.1.2. Formulación del Problema.....	6
1.1.3. Sistematización del Problema.....	6
1.2. Objetivos.....	6

1.2.1. Objetivo General.....	6
1.2.2. Objetivos Específicos.	6
1.3. Justificación.	7
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. Marco conceptual.	10
2.1.1. Adaptabilidad / flexibilidad.	10
2.1.2. Calidad.....	10
2.1.3. Calidez.....	10
2.1.4. Capacitación.	10
2.1.5. Colaboración.....	11
2.1.6. Compensación.	11
2.1.7. Competitividad organizacional.....	11
2.1.8. Efectividad.....	12
2.1.9. Estrategia.	12
2.1.10. Habilidad personal.....	12
2.1.11. Iniciativa.	12
2.1.12. Innovación.	13
2.1.13. Motivación laboral.....	13
2.1.14. Motivación.....	13
2.1.15. Organización.....	14
2.1.16. Persistencia.	14
2.1.17. Plan táctico.	14
2.1.18. Políticas.	15
2.1.19. Responsabilidad Social.....	15
2.1.20. Servicio al cliente.	15
2.1.21. Servir.	15

2.1.22. Táctica.....	16
2.1.23. Toma de decisiones.....	16
2.2. Marco referencial.....	16
2.3. Marco Legal.....	18
2.3.1. Código Orgánico de Organización Territorial.....	18
2.3.2. La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP.....	19
CAPÍTULO III	21
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1. Localización.....	22
3.2. Tipo de investigación.....	22
3.2.1. Descriptiva.....	22
3.2.2. Exploratoria.....	22
3.3. Métodos de la investigación.....	23
3.3.1. Método inductivo – deductivo.....	23
3.3.2. Método analítico – sintético.....	23
3.4. Fuentes de recopilación de información.....	23
3.4.1. Fuentes primarias.....	23
3.4.2. Fuentes secundarias.....	23
3.5. Diseño de la investigación.....	24
3.5.1. Población y muestra de la investigación.....	24
3.5.2. Muestra.....	24
3.6. Instrumentos de investigación.....	25
3.6.1. Entrevista.....	25
3.6.2. Encuesta.....	25
3.7. Recursos humanos y materiales.....	25
3.7.1. Recursos Humanos.....	25
3.7.2. Materiales y equipos.....	25

CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Resultados.....	28
4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados de las encuesta aplicadas a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.....	28
4.1.2. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón El Empalme.....	36
4.1.3. Entrevista realizada al Jefe de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, Abg. Víctor Gamboa Moran.	39
4.1.4. Matriz FODA.....	41
4.2. Discusión.	42
4.2.1. Estrategias de servicio de atención al usuario para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.	43
4.2.1.1. Introducción.....	43
4.2.1.2. Objetivo.	44
4.2.1.2.1. Objetivo general.	44
4.2.1.2.2. Objetivos específicos.....	45
4.2.1.3. Justificación.	45
4.2.1.4. Desarrollo de la propuesta.	46
4.2.1.4.1. Misión y Visión del GAD municipal del cantón El Empalme.	46
4.2.1.4.2. Estrategia.	47
4.2.1.5. Modelo de estrategia para las Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.	47
4.2.1.5.1. Estrategia 1. Desarrollo del personal y su participación.	47
4.2.1.5.2. Estrategia 2: La secretaria y las relaciones humanas con sus compañeros de trabajo.	51
4.2.1.5.3. Estrategia 3: La secretaria y su responsabilidad de conocer al cliente.....	51
4.2.1.5.4. Estrategia 4. Medición de la satisfacción al cliente.....	54

4.2.1.5.4.1. Formato de evaluación del servicio al cliente otorgado por el personal de secretarías del GAD municipal del cantón El Empalme.	55
4.2.1.5.5. Estrategia 5. Seguimiento al control y evaluación del servicio al cliente	57
CAPÍTULO V	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1. Conclusiones.....	59
5.2. Recomendaciones.	60
CAPÍTULO VI.....	61
BIBLIOGRAFÍA	61
6.1. Fuentes Citadas.....	62
CAPÍTULO VII.....	66
ANEXOS	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Muestra poblacional para realizar el estudio de campo.....	24
2. Materiales y Equipos utilizados en la investigación.....	26
3. Existencia de una guía de estrategias de servicio al usuario	28
4. Existencia del Manual de Normas y Procedimientos	28
5. Departamento o persona que se encargue de solucionar las quejas, reclamos, y sugerencias de los usuarios.....	29
6. Procesos que se realizan para atender a los usuarios.....	29
7. Titulación de la secretaria.....	30
8. Estudiado realizado para llegar hasta su actual puesto de trabajo.....	30
9. Experiencia en el campo laboral.....	31
10. Calidad de la atención que da a los usuarios.	32
11. Capacitación relacionada a la atención al usuario	32
12. Ambiente laboral de la institución.....	33
13. Directrices de servicio en la atención al usuario	33
14. Técnicas de servicio.....	34
15. Directrices en la atención del usuario.....	34
16. Estrategias de servicios de atención al cliente.....	35
17. Atención de las secretarías al cliente o usuario	36
18. Calidad del servicio al usuario.....	36
19. Expectativas de los servicios recibidos	37
20. Agilidad en los procesos que realiza el GAD.....	37
21. Conocimiento del rol de las secretarías	38
22. Interés de aplicación de guía de estrategia para mejorar la calidad y atención del servicio al cliente.....	38
23. Interpretación de las respuestas del Abg. Víctor Gamboa.....	39

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos	Página
1. Formato de encuesta dirigida a las secretarias del GAD municipal del cantón El Empalme	67
2. Formato de encuesta dirigida a los usuarios del GAD municipal del cantón El Empalme	69
3. Formato de entrevista dirigida al Ab. Víctor Gamboa, Jefe del Talento Humano del GAD municipal del cantón El Empalme	71
4. Imágenes de la encuesta y entrevista dirigida al GAD municipal del cantón El Empalme	73
5. FODA	76
6. Organigrama del GAD Municipal del Cantón El Empalme.....	77

CÓDIGO DUBLIN

Título:	MODELO DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2015			
Autor:	Ana Elizabeth Basurto Zambrano			
Palabras clave:	Servicio al Cliente	Técnicas de Servicio al Cliente	Estrategia de Servicio	
Fecha de publicación:	02- septiembre -15			
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.			
Resumen:	<p>Resumen. La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir en las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Los resultados reportaron que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, no brindan un servicio de calidad, no aplican el manual establecido por la institución y no existe una guía de estrategias de servicio al cliente, lo que genera cierto nivel de malestar en los usuarios.</p> <p>Abstract. The quality customer service is one of the key points that must be met in enterprises; regardless of the size, structure and nature of their operations, must demonstrate the ability to perform in this area as being the first image that gives customers helps keep the same preference, and if you get to change can become a threat. The results reported secretaries Decentralized Autonomous Municipal Government of El Empalme Canton, do not provide quality service and not applying the manual provided by the institution and there is no strategy guide customer service, creating a certain level of discomfort in users.</p>			
Descripción:	135 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162			
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)			

INTRODUCCIÓN

La globalización y la evolución de los mercados conllevan a que día a día los clientes sean más exigentes, por lo cual es necesario considerar, que en un mundo globalizado y competitivo como el que vivimos, las estrategias de atención al cliente le permiten a la empresa alcanzar sus objetivos en relación a garantizar la satisfacción, fidelización de sus clientes y, el aumento de sus utilidades.

Conocer al cliente, se convierte en una ventaja competitiva para las empresas. La voz del cliente es la principal herramienta que poseen las organizaciones hoy en día, la misma que viabiliza la planeación estratégica, el diseño de nuevos productos y/o servicios y, mejora de la calidad, entre otros. Por consiguiente, un programa de servicio de atención al cliente debe brindar en todo momento satisfacción, tener la flexibilidad y visión necesaria para cumplir con las expectativas. Para poder brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas de los clientes, es importante la existencia de un sistema estratégico que permita controlar, administrar y asegurar la calidad (**Tschohl, 2011**).

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza.

El papel que cumple la Secretaria Ejecutiva dentro de la empresa es vital, de ella depende gran parte de la administración y desarrollo de la empresa, es la persona que más próxima está al cliente o beneficiario que utiliza diariamente los medios de transporte. La calidad de la atención es muy importante, debe hacerlo en forma ágil, oportuna, consciente y con buena predisposición, es entonces la calidad de ese servicio lo que determina el resultado de su trabajo y el progreso en buena parte de la empresa.

En nuestro país, en las instituciones estatales no existe una cultura de servicio al cliente, consideran que el recurso humano que labora en las empresas del estado consideran que le hacen un favor a la población cuando se acerca a sus oficinas a requerir información o un

trámite y no se le ha dado el valor que le corresponde como un usuario que requiere celeridad, respuesta y solución a sus gestiones.

En las diferentes entidades y organizaciones, se encuentran debidamente enfocados a llevar un mayor control de los servicios que se prestan al cliente; con la finalidad que se establezcan en la entidad y tenga propia noción de la cultura y modalidades que se ofrece.

Actualmente, estas instituciones, entre ellas, El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme están inmersos a un proceso de evaluación y competitividad que les obliga a poner estrategias para brindar un servicio de calidad a su usuario por lo que es pertinente el establecimiento de estrategias que conlleven a brindar un servicio de calidad que dinamice los procesos de atención al cliente y mejore la imagen institucional.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

La inadecuada relación secretaria-usuario, se debe a la falta de capacitación específica en el cumplimiento de la función asignada, toda vez que estas designaciones son el resultado del beneficio político y no de una correcta selección con base a méritos y oposición, condiciones fundamentales que no permiten a las secretarias un correcto desempeño laboral.

La deficiente atención al cliente, se debe a la falta de preparación académica, y al desconocimiento de técnicas de comunicación que permitan optimizar el servicio de las secretarias a los usuarios del GAD Municipal; esto ocasiona un efecto de desconfianza y una mal imagen de la institución hacia la ciudadanía; acorde a la atención al cliente (**González, 2010**) es la relación con los clientes que permite a las empresas conocer los cambios en el entorno competitivo.

El recurso humano asignado a la labor secretarial no se escapa a esta realidad, continuamente los usuarios demuestran molestias por la ineficiente atención recibida en los requerimientos planteados debido a la inoperancia, desidia, falta de preparación y sobre todo carencia de servicio con eficiencia o cual ha generado una negativa imagen institucional, tal como lo expone (**Chiavenato, 2000**) el recurso humano es el nivel individual que planea y propone el desempeño de colaboración dentro de la organización.

Se considera, que quienes requieren realizar trámites en la municipalidad El Empalme, necesitan una atención ágil, amable, certera y de orientación en cuanto a los pasos a seguir para la realización de su diligencia, un alto índice poblacional desconoce el procedimiento a realizar para obtener los documentos que el usuario necesita, por ello el rol de la secretaria municipal es importante debido a que la información que se da al ciudadano debe ser la correcta para encaminarlo a una óptima gestión.

1.1.1.1. Diagnóstico.

Los cabildos municipales mantienen como principal objetivo, brindar un servicio de calidad a la comunidad y satisfacer sus necesidades prioritarias, sin embargo, este objetivo no se cumple a cabalidad, existe inconformidad e insatisfacción por parte de la población.

Observación previa a las actividades realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Empalme ha permitido diagnosticar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) existentes.

La matriz FODA identifica las debilidades que consisten en la limitada asignación de recursos de papelería que viabilicen la atención inmediata e impropia motivación para promover capacitación al recurso humano, incorrecto control de la atención a los usuarios y la ausencia de una oficina o departamento de quejas en la organización estructural que permita conocer las problemáticas existentes para establecer estrategias que conlleven a mejorar de manera oportuna la calidad del servicio.

Las Amenazas focalizadas corresponden a la pérdida de la autoestima como personas y profesionales del personal secretarial que incidan de manera directa en la baja calidad del servicio y por lo tanto en su imagen profesional e institucional por parte de los usuarios.

1.1.1.2. Pronóstico

La problemática enunciada anteriormente refleja las deficiencias existentes en las distintas dependencias del GAD Municipal. En caso de no realizarse el modelo de estrategias de servicio a los usuarios, dirigido a las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme; afectará directamente a la entidad y a la comunidad en general, por la imagen recibida con mal prestigio ante los demás, por tanto el Estado tomará medidas correctivas.

1.1.2. Formulación del Problema.

¿De qué manera influye la falta de un modelo de estrategias para el mejoramiento del servicio al usuario, en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme?

1.1.3. Sistematización del Problema.

- ¿De qué manera influye la falta de técnicas de servicio al cliente por parte de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme a la hora de atender a los usuarios?
- ¿Cómo afecta la ausencia de directrices del servicio al cliente en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme?
- ¿De qué manera la ausencia del servicio al cliente por parte de las Secretarías afecta la imagen de la institución?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

- Establecer directrices para un modelo de estrategias del servicio de atención al usuario para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Analizar la técnica de servicio de atención al usuario aplicadas por las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.

- Determinar las directrices del servicio de atención al usuario que deben ser aplicadas por las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Empalme.
- Elaborar el modelo de estrategias del servicio de atención al usuario con la finalidad de mejorar la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.

1.3. Justificación.

La perspectiva de esta investigación es porque se requiere brindar un mejor servicio a la ciudadanía del cantón El Empalme, dando una atención de calidad y calidez a las personas, para que ellos tengan confianza en los servicios que brinda la institución en beneficio de la comunidad.

La globalización ha conllevado a establecer altos niveles de competitividad, manejo eficiente y eficaz del recurso y la mayor rentabilidad, lo que requiere de la implementación de nuevas estrategias que viabilicen el alcance de sus objetivos empresariales.

La investigación se ha efectuado para cubrir la necesidad de la mala atención a los usuarios que brindan las secretarías de las instituciones ecuatorianas, especialmente las públicas, que no satisfacen las necesidades de los clientes internos y externos, es necesario entonces, desde el interior de las mismas, formular políticas estratégicas que conlleven a brindar capacitación y asesoría al recurso humano que cumple funciones secretariales a fin de que realicen sus actividades de manera eficiente y brinden respuesta oportuna a las necesidades planteadas de tal manera que conlleve al alcance de los objetivos institucionales.

Con todo lo antes expuesto, el presente trabajo investigativo pretende aportar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme de un documento referencial en el que se ha señalado las principales directrices que deben ser ejecutadas por el personal de secretarías de la institución a fin de mejorar la calidad del servicio dirigido a los usuarios internos y externos.

Se cuenta con el apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme, el Departamento de Talento Humano y la ciudadanía opta por un mejor servicio otorgado por la entidad.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.1.1. Adaptabilidad / flexibilidad.

Eficiencia en el trabajo bajo presión o bajo condiciones poco usuales respuesta a cambio en los procedimientos. Capacidad de respuestas críticas constructivas. Lo que da énfasis a la acogida adecuada para establecer las situaciones en el trabajo mediante los procesos diseñado e implantados para dar cumplimiento (**Publicaciones Vértice S.L., 2010**).

2.1.2. Calidad.

Es el conjunto de aspecto y característica de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los usuarios. La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su usuario la clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad (**Publicaciones Vértice S.L., 2010**).

Señalando que es la veracidad del producto o servicio para cubrir las necesidades que requiera el cliente, y logre la aceptación del mismo.

2.1.3. Calidez.

Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad (**Guzman Espinoza, 2012**)

Este análisis refiere que es el manifiesto de las conductas con principios de amabilidad, considerando los valores para referirse hacia los demás.

2.1.4. Capacitación.

Es la herramienta que permite preparar a los trabajadores, de acuerdo a sus funciones, esto fortalece sus conocimientos y los vuelve competitivos. Por lo que considera que es el instrumento que ayuda a cumplir con las capacidades que se tiene en competencia,

adquiriendo conocimientos propios para impartir en un determinado lugar (**Cevallos Sanchez & Panchana Panchana, 2013**).

La capacitación es muy importante por el conocimiento que se imparte a las personas que ejercen una determinada labor; en caso de la atención al usuario es esencial para el progreso de una entidad.

2.1.5. Colaboración.

Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes (**Guzman Espinoza, 2012**).

El autor hace referencia que la colaboración es el acto de transmitir ayuda para cumplir con los objetivos, por medio de conocimientos y capacidades.

2.1.6. Compensación.

Existen dos tipos de compensación la financiera y la no financiera. La compensación no financiera tiene que ver más con el reconocimiento por el trabajo bien hecho, con generar las condiciones para que el trabajo sea estimulante, haya seguridad en el empleo y oportunidades de desarrollo (**Tobar, 2013**).

Es así, como se enfatiza que es la otorgación de un estímulo para seguir con los procedimientos adecuados, que rigen en el cumplimiento de las actividades..

2.1.7. Competitividad organizacional.

Capacidad de una organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa (**Guerrero Huertas & Sanchez Timbaco, 2011**).

Es pertinente entonces, considerar que es la competencia de las entidades para tener un nivel más alto jerárquicamente, obteniendo la mayor producción y, por tanto más rentabilidad en el ejercicio.

2.1.8. Efectividad.

Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas en su ámbito laboral (**Guzman Espinoza, 2012**).

La efectividad como tal, es el cumplimiento óptimo de las labores que se realiza y poseen las características convenientes para dar satisfacción a las necesidades.

2.1.9. Estrategia.

Es el arte o la ciencia de emplear los medios disponibles para alcanzar los objetivos (Cevallos y Panchana, 2013, p. 43). Son las grandes acciones o los caminos a seguirse para el logro de los objetivos de la empresa y así hacer realidad los resultados esperados. La formulación de estrategias consiste en buscar los diferentes caminos de cómo lograr los objetivos de la organización (**Enriquez, 2011**).

Los autores referidos mantienen criterios relacionados sobre las estrategias que son las habilidades utilizadas para lograr las metas requeridas en un menor tiempo y con la eficiencia necesaria. Son métodos esenciales en los procedimientos que se desea implantar en base a los objetivos propuestos de la empresa.

2.1.10. Habilidad personal.

Eficiencia en el uso de materiales, métodos y servicios disponibles, y en la implantación de mejores procedimientos y enfoque acordes a cada situación (**Enriquez, 2011**).

En este sentido, se refiere que la habilidad personal es la destreza del ser humano, utilizando recursos necesarios para culminar con una actividad encomendada, considerando los procesos adecuados y permitidos.

2.1.11. Iniciativa.

Capacidad para solucionar problemas e idear recomendaciones, confianza en sí mismo demostrada en la actitud del trabajo (**Enriquez, 2011**).

Entonces, es necesario referir que es la formación humana para la toma de decisiones, implantando soluciones adecuadas para las labores que se encomiendan a realizar.

2.1.12. Innovación.

Es una clase especial de cambio, es una idea nueva aplicada para iniciar o mejorar un proceso o servicio”. Todas las innovaciones implican un cambio, pero no todos los cambios conducen a mejoras significativas, en algunas organizaciones éstas se presentan desde pequeñas mejoras graduales (**Chauca Mendez & Merchan Guerrero, 2010**).

El autor indica que es algo no consecuente ni repetitivo; es una nueva imagen en los procesos que se utilizan para el logro de los objetivos, a fin de tener más factibilidad en los resultados.

2.1.13. Motivación laboral.

Según Abraham Maslow, obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo (**Guerrero Huertas & Sanchez Timbaco, 2011**).

Por lo que son considerados como incentivos que otorga la entidad para que el empleado ejerza sus actividades con más rendimiento y mejor estado de ánimo, con el fin tener mayores resultados. Son incentivos otorgados al personal con el fin de tener un avance más rápido, con eficiencia y eficacia en cada una de las tareas empleadas.

2.1.14. Motivación.

El motor interno del individuo le lleva a comportarse de una determinada manera para lograr una meta, lo cual se convierte en un motivo principal para la persona, en seguir adelante con los procesos adecuados, dando cumplimientos con los objetivos planteados por la entidad (**Villa, 2014**).

Es el entusiasmo que mantiene la persona en el transcurso del tiempo laboral, manteniendo un buen sentido de ánimo y con ganas de culminar los objetivos diarios que se encomienden en beneficio de la entidad.

2.1.15. Organización.

La organización de la empresa la integran su estructura, políticas y cultura. La política y las estructuras se pueden cambiar, aunque no exentas de dificultad. Pero cambiar la cultura de la compañía resulta mucho más difícil. No obstante, lograr cambiar la cultura de la organización constituye, a menudo, la clave para aplicar con éxito una nueva estrategia **(Editorial Vértice, 2008)**.

Lo que visibiliza que es la formación de la entidad, donde coloca las políticas y reglamentos que los funcionarios y demás empleados deberán acogerse para el debido cumplimiento de las metas establecidas.

2.1.16. Persistencia.

Esfuerzo que invierte en logra una meta, una vez que ha empezado una actividad y sabe proyectar sus logros **(Editorial Vértice, 2008)**.

Considerando además, que es la continuidad del ejercicio, con el fin de culminar con el objetivo planteado.

2.1.17. Plan táctico.

Es aquel que requieren una solución de sus metas a corto plazo, no más allá de un año. Es un proceso sistemático a través del cual los miembros de una organización con los respectivos niveles de responsabilidad, prevén su futuro y plantean los procedimientos y actividades necesarias para alcanzarlo **(Chauca Mendez & Merchan Guerrero, 2010)**.

Esta conceptualización hace referencia que corresponde a la práctica y de una actividad factible, para cumplir con las labores en un tiempo menor a lo estipulado, basándose a los compromisos requeridos con una proyección de los resultados.

2.1.18. Políticas.

Las políticas son las directrices generales para la toma de decisiones, establecen los límites de las decisiones, especificando aquellas que pueden tomarse y excluyendo las que no se permiten. De este modo canaliza el pensamiento de los miembros de una empresa para que sea compatible con los objetivos de la misma (**Enriquez, 2011**).

Es decir, son normas generales detalladas para ejercer las labores que ayudan al crecimiento de la empresa a nivel jerárquico.

2.1.19. Responsabilidad Social.

La responsabilidad social se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global (**García, 2008**).

Considerándolo como el compromiso que se tiene ante la sociedad, considerando las necesidades que poseen para dar cumplimiento a las mismas.

2.1.20. Servicio al cliente.

Es una diferenciación clave en el mercado, especialmente cuando la elección se hace entre productos que no se pueden distinguir por ninguna otra dimensión significativa para el consumidor (**Guerrero Vargas, 2012**)

Se puede considerar además como la atención que se brinda para ceder información adecuada y oportuna de las funciones que realiza la empresa y los beneficios que ofrecen.

2.1.21. Servir.

Servir es brindar a “la otra persona” un cúmulo de comodidades para que su transcurrir sea mejor. Es interactuar con otra (s) persona (s) y generar actitudes positivas que mejoren un

transcurrir del momento (**Acevedo Gutierrez, Garcia Angel, & Cardenas Amariles, 2014**).

En otras palabras, es entregar al otro individuo facilidades, tomando en cuenta las reglas de la entidad y las necesidades del cliente.

2.1.22. Táctica.

Son acciones parciales que forman parte de una estrategia, y tienen su mismo objetivo (**Chauca Mendez & Merchan Guerrero, 2010**).

Considerada también como la ejecución de una actividad complementaria al proceso para llegar al mismo fin.

2.1.23. Toma de decisiones.

Eficiencia para reconocer problemas, jerarquizarlos y solucionarlo de forma efectiva y oportuna (**Chauca Mendez & Merchan Guerrero, 2010**).

Expresada además, como las aportaciones de ideas que se atienden y se debe elegir una decisión factible; con el fin de no tener problemas o dificultades en el proceso del desarrollo.

2.2. Marco referencial.

(**Bravo Juca, 2012**) En su trabajo titulado “Rol que asume la secretaria ejecutiva en la cadena proveedor-cliente en las empresas comerciales del cantón Machala” hace énfasis a la problemática existente y pone de manifiesto la necesidad de conocer la opinión de cliente para conocer las causas-efecto y establecer estrategias que minimicen o eliminen la misma, mediante el mejoramiento continuo orientado hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes para usuarios.

(**Andrade Yáñez & Jaramillo Ríos, 2013**) en su estudio sobre “la actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo”, señala que en “las instituciones públicas existe una deficiente actitud profesional, calidad del servicio y atención al cliente debido a la inoperancia, desidia, falta de preparación y sobre todo deseos de servir con eficiencia, lo cual ocasiona mala imagen a la institución, por lo que cree pertinente promover una guía que promueva el cambio de actitud, de tal forma que conlleve a mejorar la imagen profesional e institucional”.

En el caso de (**Cadena Montenegro & Peñafiel Villarroel, 2013**), se hace referencia a “la optimización de los recursos materiales y equipos electrónicos por parte de las secretarias y asistentes administrativos del hospital San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra y se presenta una propuesta alternativa diseñada como una guía que establece los procedimientos adecuados para maximizar los recursos existentes y generar un servicio de calidad”.

(**Cobeña Palacios & Zambrano Azua, 2012**), en su investigación sobre “la eficiencia y eficacia de las secretarias de la Dirección Provincial de Educación de Manabí y su incidencia en el desarrollo institucional, periodo 2011”, resalta que la secretaria es la mano derecha del gerente o directivo empresarial, por lo que su actividad desempeña un rol muy importante en pro de la eficiencia, rendimiento y productividad de la misma, concluyendo que la mayoría de las secretarias carecen de conocimientos los cuales se evidencian en la atención al usuario y considera pertinente que sus directivos planifiquen y promuevan cursos de capacitación.

(**Lascurain Gutiérrez, 2012**) en el diagnóstico y propuesta de mejoras de la calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida, menciona que la calidad del servicio es un tema de gran importancia empresarial debido al nivel de competitividad que obliga a las empresas e instituciones a promover cambios estratégicos que conlleven a mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, por ello, es considerada como una herramienta de diferenciación entre las empresas.

En la investigación sobre “las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la dirección metropolitana de catastro del Municipio del Distrito

Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha” ejecutado por **(Haro Cabezas, 2013)**. Considera que la satisfacción al cliente es primordial e todas las empresas, por lo que las que es pertinente realizar trabajos investigativos que promuevan cambios y actividades con mayor eficiencia y el logro efectivo en las redes la calidad de atención al cliente, para lo cual establece que es necesario sensibilizar al recurso humano mediante programas de capacitación y talleres, así como, aplicar manuales que permitan mejorar este servicio.

2.3. Marco Legal

2.3.1. Código Orgánico de Organización Territorial

Son atribuciones de esta norma, concerniente a los Gobiernos autónomos descentralizados:

- Determina la organización política administrativa del estado ecuatoriano en el territorio.
- Establece el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera.
- Desarrolla un modelo de descentralización obligatoria, progresiva y definitiva De competencias, talentos humanos y recursos, especialmente financieros, materiales y tecnológicos, del gobierno central, hacia los gobiernos autónomos Descentralizados. Se crea un Consejo Nacional de Competencias, institución
- Responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.
- Combate la profunda desigualdad en el desarrollo, para trascender hacia un pacto por la equidad territorial, por tanto, se garantiza la atención con equidad y justicia a todas las provincias, cantones y parroquias (Asamblea Nacional, 2010)

2.3.2. La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP

De la formación y Capacitación

Art. 69.- De la Formación de las y los servidores públicos.- La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alinearán también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Art. 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales –IAEN.

Art. 72.- Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente Ley.

Art. 73.- Efectos de la formación y la capacitación.- La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación (**LOSEP, 2010**).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme, ubicado la Vía Quevedo, Cooperativa 2 de Mayo, Frente a la gasolinera Servicentro Israel.

El cantón El Empalme es una entidad territorial de nacional ecuatoriana, de la Provincia de Guayas. Se ubica en la Región Costa. Su cabecera cantonal es la ciudad de Velasco Ibarra (El Empalme).

3.2. Tipo de investigación.

En este trabajo investigativo se analizó e interpretó de forma sistemática mediante la información relacionada al Servicio al Usuario por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme.

Se aplicó una investigación de carácter descriptivo no experimental y exploratorio.

3.2.1. Descriptiva.

Ayudó a obtener toda la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto, se priorizó las fuentes primarias para que la información sea lo más exacta posible con el objetivo de tener una base importante para la toma de decisiones y viabilizar el diseño de las estrategias adecuadas.

3.2.2. Exploratoria.

En la investigación del problema se aplicó la investigación exploratoria que facilitó el planteamiento del problema, además ayudó a la realización de entrevista y determinar las causas que inciden en la atención del usuario.

3.3. Métodos de la investigación.

Los métodos que se aplicó en el presente proyecto de investigación son: Inductivo – Deductivo, Analítico – Sintético.

3.3.1. Método inductivo – deductivo.

Este método permitió razonar y deducir los datos recopilados, y determinar la factibilidad del modelo de estrategias de atención al cliente para las secretarías de la institución.

3.3.2. Método analítico – sintético.

En el método analítico se distinguió los elementos de un fenómeno y se procedió a realizar ordenadamente cada uno de ellos por separado.

Este tipo de método se utilizó para analizar los resultados obtenidos en la presente investigación.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Fuentes primarias.

Se destacaron tres aspectos muy importantes para la recolección de la información primaria Jefe de Talento Humano, secretarías y usuarios del GAD municipal del cantón El Empalme, y datos con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de la investigación.

Los instrumentos utilizados fueron: Observación, Entrevista y Encuesta.

3.4.2. Fuentes secundarias.

Se realizó una revisión documental y bibliográfica a fin de obtener información escrita sobre el tema en libros relacionadas al servicio al usuario.

3.5. Diseño de la investigación.

3.5.1. Población y muestra de la investigación.

La población objeto de estudio estuvo conformada por las secretarías del Área Administrativa, que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme y los usuarios que llegan a dicha institución.

Para determinar el número de secretarías se visitó la entidad, constatando la existencia de 79 secretarías a nivel administrativo y un promedio de 204 usuarios que buscan realizar algún tipo de trámite en estas dependencias públicas mensualmente.

Cuadro 1. Muestra poblacional para realizar el estudio de campo.

USUARIOS	POBLACIÓN TOTAL
Secretarías	79
Usuarios	204

Fuente: GADM del cantón El Empalme, 2015.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

3.5.2. Muestra

Considerando la población de 204 usuarios que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme cada mes, se procedió a calcular el tamaño de la muestra, el cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población o universo.

E = Error de muestreo 0.05 (5%).

$$n = \frac{204}{0.05^2 (204 - 1) + 1}$$

$$n = 135$$

El tamaño de la muestra encuestada fue de 135 usuarios.

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Entrevista.

Se la aplicó la entrevista al jefe de talento humano del GAD Municipal, Abogado Víctor Gamboa, a través de preguntas referente al modelo de estrategia de servicio de atención al cliente para las secretarías de dicha institución.

3.6.2. Encuesta.

Se encuestaron a las 79 secretarías que trabajan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Empalme, y a 135 usuarios que acuden a realizar los trámites en la Institución mensualmente.

3.7. Recursos humanos y materiales.

3.7.1. Recursos Humanos

Los recursos humanos fueron conformados por el Alcalde del GADM del Cantón El Empalme, El Director del Departamento de Talento Humano, Directora del proyecto de investigación y la Autora.

3.7.2. Materiales y equipos

Los materiales y equipos que se utilizó en el proceso de la investigación son los siguientes:

Cuadro 2. Materiales y Equipos utilizados en la investigación

DETALLE	CANTIDAD
MATERIALES	
Resma de Hojas de 75 gramos	2
Carpetas	6
Cuadernos	1
Lápices Bolígrafos	4
Reglas	1
Discos compactos	7
SERVICIOS	
Anillados	3
Copias	500
Impresiones	300
Tarjetas de celular	6
EQUIPOS	
Computadora	1
Impresora	1
Calculadora	1

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados de las encuesta aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón el Empalme.

Pregunta 1: ¿Existe una guía de estrategias de servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Cuadro 3. Existencia de una guía de estrategias de servicio al usuario

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si Existe	0	0
No Existe	79	100
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 3, los resultados informan que las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, manifestaron en su totalidad que no existe una guía de estrategias de servicio al cliente, lo cual demuestra las falencias en cuanto a la atención de servicio al cliente, por lo tanto se debe crear un documento que permita mejorar las relaciones entre el usuario y la institución.

Pregunta 2: ¿Conoce usted si existe un manual de normas y procedimientos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Cuadro 4. Existencia del Manual de Normas y Procedimientos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	69	88
No	10	12
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 4, muestra que la gran mayoría conocen que si existe un manual de normas y procedimientos mientras que la minoría no conoce.

Estos resultados permiten establecer que existe en la institución un manual de normas y procedimientos para brindar servicio de atención al usuario, sin embargo, no es aplicado por el personal pues no ha sido socializado.

Pregunta 3. ¿Existe algún departamento o persona que se encargue de solucionar las quejas, reclamos, y sugerencias de los cliente usuario, que acuden en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Cuadro 5. Departamento o persona que se encargue de solucionar las quejas, reclamos, y sugerencias de los usuarios.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	79	100
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 5, señaló que todos los encuestados responden que no existe un departamento o persona encargada de solucionar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios; por tal razón no se le presta la debida atención a este tema.

Pregunta 4. ¿Considera usted que los procesos que se realizan para atender el requerimiento de los usuarios son ágiles y rápidos?

Cuadro 6. Procesos que se realizan para atender a los usuarios.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	34	50
En desacuerdo	35	50
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 6, indica que la mitad de los encuestados responden que los trámites son ágiles y rápidos, la otra mitad considera lo contrario manifestando diferentes criterios en relación al tema investigado.

Pregunta 5: ¿Es usted una secretaria titulada?

Cuadro 7. Titulación de la secretaria

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	53
No	37	47
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 7, reporta que la mayoría de las Servidoras públicas de GAD Municipal tiene título profesional y la minoría no son profesionales, lo que indica que existe un considerable recurso humano asignado a la actividad secretarial que no se ha interesado en prepararse para mejorar su desempeño profesional.

Pregunta 6: ¿Qué ha estudiado para llegar hasta su actual puesto de trabajo?

Cuadro 8. Estudiado realizado para llegar hasta su actual puesto de trabajo.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Licenciatura en Secretariado	15	19
Administración de empresa	24	30
Derecho	9	12
Gestión Empresarial	0	0
Otros	31	39
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 8, según los datos obtenidos, un pequeño porcentaje ha culminado sus estudios de licenciatura en secretariado, algunos en administración de empresa, la minoría en derecho y la mayoría en otras carreras, lo que evidencia que existe un considerable porcentaje de secretarias que a pesar de poseer título universitario no tienen relación con la actividad que realizan, sin embargo, les permite aplicar sus conocimientos en planificación y organización de una institución pública.

Pregunta 7. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el campo laboral?

Cuadro 9. Experiencia en el campo laboral

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 3 años	9	11
De 4 a 10	31	39
De 11 a más	39	50
Ninguno	0	0
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarias del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 9, los resultados obtenidos evidencian que la mitad de las servidoras públicas del GAD municipal del Cantón El Empalme tienen más de 11 años laborando en dicha Institución, mientras que una parte tiene 10 años y una otra menos de tres años de labores. De acuerdo a la pregunta se llega a determinar que un gran porcentaje de las secretarias expresan que tienen más de cuatro años de experiencia, lo cual ha permitido tener mucha experiencia en el trabajo.

Pregunta 8. ¿La atención que usted brinda a los usuarios es?

Cuadro 10. Calidad de la atención que da a los usuarios.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	37	47
Buena	2	3
Regular	9	11
Mala	31	39
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 10, se puede visibilizar que la mayoría de las secretarías consideran que brindan al usuario una atención muy buena, seguidamente algunas dicen que es buena, por otra parte manifiestan que es regular y la minoría indican que es mala, es decir, que sus tratos son buenos al momento de tratar a los usuarios, lo cual permite tener muy buena comunicación al momento de atender a las personas que requieren atención en la institución.

Pregunta 9. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme las capacita en temas relacionados a la atención al usuario?

Cuadro 11. Capacitación relacionada a la atención al usuario

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	21	27
No	58	73
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 11, la gran mayoría responden que no reciben capacitación de atención al cliente mientras que la minoría manifiesta que si reciben capacitación, lo que evidencia que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme no coordina

capacitaciones en temas relacionados a la atención cliente para mejorar el servicio a la comunidad.

Pregunta 10. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de su empresa?

Cuadro 12. Ambiente laboral de la institución

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Óptimo	0	0
Adecuado	63	80
Deficiente	16	20
Ninguna de las anteriores	0	0
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 12, reporta que la mayoría de las secretarías consideran que el ambiente laboral es adecuado, las demás indican que es deficiente, lo que permite considerar que las relaciones laborales son buenas y conlleva a un buen desempeño de quienes trabajan en esta institución en un buen clima laboral.

Pregunta 11. ¿Influye la falta de directrices para el servicio de atención al usuario en el GAD Municipal del Cantón El Empalme?

Cuadro 13. Directrices de servicio en la atención al usuario

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	79	100
No	0	0
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 13, indican en su totalidad que si hacen faltas directrices para una buena atención al usuario en la institución, con el fin de mantener la imagen y confiabilidad de la comunidad.

Pregunta 12. ¿Son imprescindibles las técnicas de servicio en la atención del usuario?

Cuadro 14. Técnicas de servicio

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	71	90
Poco	8	10
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 14, se puede observar que la gran mayoría indican que son imprescindibles las técnicas de servicios en las respectivas atenciones de servicio al usuario; mientras que la minoría indican que es poco la importancia asignada.

Pregunta 13. ¿Las Directrices del servicio en la atención del usuario son inculcadas de forma constante?

Cuadro 15. Directrices en la atención del usuario

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Continuamente	60	76
De vez en cuando	19	24
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 15, se presentó los resultados indicando que casi todas las secretarías encuestadas dicen que es continuamente la integración a las directrices para los servicios de la atención al usuario, aunque algunas indican que solo de vez en cuando las solicitan para conocer las directrices.

Pregunta 14. ¿Le gustaría que se elaboren estrategias para los servicios de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme?

Cuadro 16. Estrategias de servicios de atención al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	79	100
No	0	0
TOTAL	79	100%

Fuente: Secretarías del gobierno autónomo descentralizado municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 16, los resultados manifestaron que su totalidad desean estrategias para mejorar los servicios de atención al cliente en el GAD Municipal del Cantón El Empalme, para que no haya inconvenientes en la institución con la comunidad.

4.1.2. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón El Empalme.

Pregunta 1. ¿La atención que brindan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme al cliente o usuarios es?

Cuadro 17. Atención de las secretarías al cliente o usuario

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	43	32
Buena	14	10
Regular	14	10
Mala	64	48
TOTAL	135	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 18, los resultados refieren que la mayoría de los usuarios consideran que la atención de las secretarías es muy buena, algunos manifiesta que es buena mientras que la minoría dice que es regular. Según la encuesta que se realizó a los usuarios del GAD Municipal del Cantón El Empalme el mayor porcentaje expresaron que la atención que dan las secretarías al cliente o usuarios es Mala.

Pregunta 2. ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de atención al cliente, usuario que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Cuadro 18. Calidad del servicio al usuario

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	80	59
Buena	14	10
Regular	0	0
Insuficiente	41	31
TOTAL	135	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 18, la mayoría de los usuarios reportan que la atención brindada es buena, algunos dicen que es excelente y la minoría que la atención es regular

Pregunta 3. ¿Cree usted que el servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, cumple con sus expectativas o con lo que usted espera?

Cuadro 19. Expectativas de los servicios recibidos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	42	31
No	93	69
TOTAL	135	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 19, indicaron la mayor parte de los usuarios que refieren que el GAD municipal no cumple con las expectativas y los demás que si cumple, lo que evidencia que la comunidad considera que la institución debe promover estrategias y herramientas que garanticen un mayor servicio para los usuarios.

Pregunta 4: ¿Considera usted que los procesos que se realizan para atender el requerimiento de los usuarios son ágiles y rápidos?

Cuadro 20. Agilidad en los procesos que realiza el GAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	53	39
No	82	61
TOTAL	135	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 20, la mayoría de la población encuestada considera que los procesos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme no son

ágiles ni rápidos y una menoría manifiestan que son ágiles, lo cual provoca descontento por parte del usuario.

Pregunta 5: ¿Conoce usted el rol que desempeñan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón El Empalme?

Cuadro 21. Conocimiento del rol de las secretarías

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	35	26
No	100	74
TOTAL	135	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 21, la gran mayoría de los usuarios encuestados no conocen el rol o trabajo que desempeñan las secretarías y los demás manifiesta que si conocen.

Pregunta 6: ¿Cree usted que debe aplicarse una guía de estrategias para mejorar la calidad y atención de servicio al cliente o usuario en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Cuadro 22. Interés de aplicación de guía de estrategia para mejorar la calidad y atención del servicio al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
De acuerdo	109	81
En desacuerdo	26	19
TOTAL	135	100%

Fuente: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

En el Cuadro 22, la mayor parte de los usuarios están de acuerdo que se aplique una guía de estrategias para mejorar la calidad y atención de servicio al cliente, sería de gran ayuda para todos, aunque pocos dijeron que están en desacuerdo. Según el resultado de la

encuesta realizada a los usuarios se visibiliza la necesidad de establecer una guía de estrategias para mejorar la calidad de atención de servicio a los usuarios por parte de las secretarías del GAD municipal del cantón El Empalme.

4.1.3. Entrevista realizada al Jefe de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, Abg. Víctor Gamboa Moran.

Cuadro 23. Interpretación de las respuestas del Abg. Víctor Gamboa

PREGUNTAS	RESPUESTA	ANÁLISIS
Pregunta 1. ¿Existe una guía de estrategia de servicio de atención al cliente o usuario en el GAD municipal del Cantón El Empalme?	Existe un manual de normas y procedimiento.	El jefe de talento humano manifiesta que existe un manual de normas y procedimientos pero no existe una guía de estrategias de servicio de atención al cliente.
Pregunta 2. ¿Cree usted importante dar cumplimiento de las normativas de atención al usuario?	Sí, porque como institución pública nos debemos al usuario en consecuencia brindando un buen servicio, se refleja la capacidad del talento humano existente en el GAD. Municipal.	Considera que si se da cumplimiento a las normativas de atención al usuario y por lo tanto se le brinda un buen servicio para mantener contento al cliente.
Pregunta 3. ¿Cree usted que los procesos que realizan para atender los requerimiento de los usuario son ágiles y rápidos?	Sí, porque tenemos un área exclusiva para atención al usuario y, la máxima autoridad dedica dos días a la semana para atender a los usuarios.	Es el compromiso que tiene el alcalde de atender a los usuarios para conocer sus necesidades a través de las solicitudes que presentan diariamente cada uno de ellos.

Pregunta 4. ¿Existe algún departamento o persona encargada de solucionar las quejas reclamos y sugerencias de los clientes usuarios que atiende el GAD. Municipal?

Sí, la jefatura de talento humano en virtud está ubicada de forma estratégica en la entrada del GAD. Municipal.

El departamento de Talento Humano el que se encarga de solucionar las inquietudes que tienen los usuarios que llegan a la institución.

Pregunta 5. ¿Considera usted que las secretarias es responsable en su trabajo?

El Jefe de Talento humano manifiesta que no totalmente porque cada jefe o director es el encargado de su área. La secretaria es parte importante de la empresa.

Sí, una buena secretaria debe ser acreedora de la máxima confianza, su formación, solidez, discreción carácter, personalidad... es clave para que exista una relación de confianza absoluta y sea copartícipe de las fortalezas y debilidades de la empresa, pero que no toda la responsabilidad recaer sobre ella.

Pregunta 6. ¿Qué recomienda usted para lograr mayor satisfacción el los cliente usuarios en relación al servicio que brinda el GAD Municipal?

Que se implemente más ventanilla de información al usuario, para que de alguna manera se eleve la calidad de atención del mismo.

Implementación de ventanilla que agilicen los tramites de cada uno de los usuarios que acuden al GAD Municipal del cantón El Empalme.

Pregunta 7. ¿Cree usted que el modelo de estrategia de atención al usuario ayude a mejorar el desempeño laboral?

Por supuesto que sí ayuda a mejorar el desempeño laboral y porque se crea el interés en mejorar cada día

Sí, porque de ello depende que la institución mejore cada día, en brindar servicio de atención a los usuarios que visitan la Institución por algún requerimiento.

como persona, y como
servidores públicos

Fuente: Jefe de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, cantón El Empalme.

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

4.1.4. Matriz FODA.

Los cabildos municipales mantienen como principal objetivo, brindar un servicio de calidad a la comunidad y satisfacer sus necesidades prioritarias, sin embargo, este objetivo no se cumple a cabalidad, existe inconformidad e insatisfacción por parte de la población.

Observación previa a las actividades realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Empalme ha permitido diagnosticar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) existentes.

La matriz FODA identifica como Fortalezas la infraestructura física, mobiliarios y equipos de oficina con la tecnología adecuada, así como, que existe un considerable número de secretarías que mantienen titulación relacionada a la función asumida. Las Oportunidades identificadas señalan la presencia de personal con alto sentido y compromiso institucional, sin embargo de ello, no lo han puesto de manifiesto por la limitada motivación recibida por parte de las autoridades y directivos del cabildo municipal, así como, y, que mantienen constante interés en capacitarse para mejorar su conocimiento pero no han recibido mayor apoyo por parte del cabildo municipal, especialmente en temáticas de atención a los usuarios.

Las debilidades visibilizadas consisten en la limitada asignación de recursos de papelería que viabilicen la atención inmediata e impropia motivación para promover capacitación al recurso humano, incorrecto control de la atención a los usuarios y la ausencia de una oficina o departamento de quejas en la organización estructural que permita conocer las problemáticas existentes para establecer estrategias que conlleven a mejorar de manera oportuna la calidad del servicio.

Las Amenazas focalizadas corresponden a la pérdida de la autoestima como personas y profesionales del personal secretarial que incidan de manera directa en la baja calidad del servicio y por lo tanto en su imagen profesional e institucional por parte de los usuarios.

4.2. Discusión.

Los resultados refieren que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón EL Empalme tienen interés en brindar una adecuada atención al usuario, sin embargo, las estrategias utilizadas no han sido totalmente eficientes. Lo que incide en la satisfacción generada en los usuarios y la imagen institucional.

Algunos autores, consideran que:

La calidad se logra a través de todo el proceso de operación, administración y evaluación de los servicios que se entrega y el grado de satisfacción que experimenta el usuario o cliente por todas las acciones que recibe (**Mendez & Grande, 2013**).

El servicio al cliente es el pilar fundamental de una empresa, es la base para conquistar al público, es el medidor que determina cuando es social y humanamente responsable o si es mediocre en este aspecto, porque es muy diferente la parte financiera en donde hay empresas que generan grandes ganancias y arrojan utilidades magnificas, debido a la brillantez de un gerente que sólo se preocupa por generar ganancias y nada más, pero qué pasaría si esa brillantez también fuera puesta al servicio del usuario? se tendría una empresa integral, que obviamente conquistaría más usuarios y recibirían de parte de estos una muy buena gratitud. Pero no, lastimosamente en la realidad, la filosofía es ganar y ganar dinero sin importar lo que al usuario o cliente le preocupa y sin nada más que hacer a estos les toca aguantarse, sin la posibilidad de elegir a dónde querer ir, porque no existe otra alternativa o las que existen prestan igual o peor el servicio al cliente (**Acevedo Gutierrez, Garcia Angel, & Cardenas Amariles, 2014**).

Se pudo determinar en la recolección de los datos que existe un porcentaje del 100% de las secretarías que manifestaron que no hay una guía de estrategias al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme; en cuanto a los usuarios la gran mayoría con el 74% indicaron que no conocen los roles que desempeñan las

secretarias por las deficiencias que habido en la impartición de información por parte de las mismas.

Un buen servicio es aquel que se basa en la empatía con él. A nadie le gusta que le hablen de mala manera, le entreguen productos o servicios mal hechos, en un empaque o en unas instalaciones en mal estado, que el empleado tenga mal aspecto o no conozca la información necesaria para dar la confianza que el cliente necesita **(Nude, 2009)**

En tal sentido, los clientes contribuyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sean en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello, que los directivos deben mejorar la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes, no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello **(Ortiz Cruz, 2012)**.

4.2.1. Estrategias de servicio de atención al usuario para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

4.2.1.1. Introducción.

Los procesos actuales de competitividad que rigen a las empresas e instituciones del estado obligan a instaurar nuevas políticas administrativas que conlleven a garantizar un servicio de calidad a los usuarios, considerando, que son la parte sustancial del objetivo institucional.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme, es una institución pública que se encarga de administrar los recursos y distribuirlos acorde las necesidades de cada una de los sectores tanto urbano como rural, que posee este cantón. La institución está conformada alrededor de 400 personas entre personal administrativo, personal Obrero y de servicio. Además posee una infraestructura propia a la cual los ciudadanos pueden acudir a realizar diversos trámites.

El entorno político la estabilidad que vive el país favorece el crecimiento de los diversos factores de la producción e incentiva a los gobiernos locales, cantonales y rurales definir

políticas que permitan llevar a cabo los planes propuestos y buscar el bienestar de la colectividad. El gobierno a través de los diversos ministerios se encarga de respaldar las acciones que emprenden las autoridades seccionales e impulsa el fortalecimiento de las actividades económicas regionales para que con la contribución ciudadana se lleven a cabo obras de gran envergadura y permitan el mejoramiento del Buen Vivir.

Las estrategias de atención al cliente se han constituido en un tema de actualidad como base del desarrollo institucional. Actualmente, es necesario brindar una atención ágil, rápida y oportuna. A pesar del avance tecnológico y, los esfuerzos técnicos y profesionales del recurso humano asignado a las funciones secretariales del GAD municipal del cantón El Empalme, en el entorno laboral existe diversidad de criterios al interpretar la necesidad e importancia de la atención al usuario.

Por ello, el sistema de estrategias de atención al cliente no solo se acompaña de un proceso de atención, sino que se sustenta en mantener información que permita satisfacer al usuario o consumidor final, considera además, la imagen profesional que proyectan las secretarías ejecutivas.

Las estrategias deben ser aplicadas de manera que contribuya en el nivel del talento humano de las secretarías porque deben regular el proceso de acuerdo a los procedimientos estatutarios y de niveles de administración, respondiendo al usuario con criterio formativo el uso de los recursos asignados por su prestación de servicios.

4.2.1.2. Objetivo.

4.2.1.2.1. Objetivo general.

Proponer un modelo de estrategias que oriente y guíen las actividades de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme.

4.2.1.2.2. Objetivos específicos.

- Constatar el empleo de los valores por parte de las secretarías en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.
- Definir los factores de comunicación que influyen en una comunicación asertiva entre las secretarías y los usuarios.
- Diseñar un modelo de estrategias para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.

4.2.1.3. Justificación.

Los Gobiernos Autónomos son instituciones legalmente estructuradas bajo lineamientos legales, administrativos y financieros regulados por el Gobierno Constitucional del Ecuador, los cuales tienen como principal objetivo brindar un servicio a la comunidad mediante la ejecución de proyectos de mejoramiento y desarrollo a su jurisdicción.

El presente trabajo parte de la importancia que tiene el cliente externo e interno en una entidad pública con la finalidad de que exista una muy buena comunicación entre ambas partes. Con el diseño de un modelo de estrategias de servicios se pretende mejorar la atención al cliente externo que actualmente recibe por parte de los colaboradores del municipio, de tal forma que conlleve al ahorro de tiempo en las actividades que diariamente realizan al visitar los diferentes departamentos de la institución mencionada.

En la actualidad el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme no cuenta con un modelo de estrategia que garantice la calidad en la atención al cliente, de tal forma que satisfaga de manera oportuna y eficiente los requerimientos de la comunidad y mejore la imagen institucional.

4.2.1.4. Desarrollo de la propuesta.

El servicio de atención al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

De los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a las secretarías y usuarios se evidenció que no se están aplicando las estrategias para mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme, por ende, el objeto de la presente propuesta es dar a conocer lo importante que es la buena atención y comunicación que debe existir entre el cliente y las secretarías, fundamentada en un modelo de estrategia de atención al servicio al cliente para un buen desenvolvimiento en las secretaría ejecutivas y un desempeño de sus labores con eficiencia y eficacia.

4.2.1.4.1. Misión y Visión del GAD municipal del cantón El Empalme.

Misión.

“El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme ejerce sus competencias públicas mediante la planificación, regulación, ejecución y promoción del desarrollo integral sostenible y sustentable del cantón, a través de servicios, planes y programas de calidad, eficientes y transparentes, con la participación decisiva y permanente de la ciudadanía, corresponsable socialmente en la búsqueda y consecución del Buen Vivir...”

Visión.

“Convertirnos en un Gobierno Local líder en la administración y gestión de lo público basado en relaciones de equidad, honestidad, transparencia, eficiencia, compromiso, inclusión y lealtad con sus ciudadanos, que coadyuven a convertir al cantón El Empalme en una ciudad próspera, atractiva para la inversión en bienes y servicios y referente del buen vivir en la zona norte de la provincia del Guayas.

4.2.1.4.2. Estrategia.

Una estrategia es el conjunto de acciones que deberán ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos, lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, planear soluciones, determinar los responsables para realizarlas,

Toda empresa u organización necesita definir el modo bajo el cual regirá su plan de trabajo, debe entablar una comunicación clara y directa con su personal para lograr los objetivos deseados. Una de las formas en que llega a esas metas es a través de las estrategias las cuales son herramientas utilizadas por los directivos para estimular a su personal en el crecimiento de su organización, siendo diferente la manera como se aplican en cada institución. La estrategia es en definitiva una forma de expresar qué queremos hacer, cómo lo queremos hacer y cómo vamos a estar en el futuro, cuando las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme tengan que identificar los diferentes tipos de clientes, ya sean internos como externos, y con seguridad puedan ser atendidos de una manera eficiente.

4.2.1.5. Modelo de estrategia para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.

4.2.1.5.1. Estrategia 1. Desarrollo del personal y su participación.

El proceso de conversión de personas comunes y corrientes a trabajadores excelentes se facilita si en las nuevas contrataciones se logra incorporar a personas que muestren aptitudes y actitudes compatibles con el cambio que se proponga. Para ello, se debe cumplir las siguientes fases:

a. Proceso de selección

El proceso de selección no solo debe limitarse a identificar habilidades específicas y evaluar conocimientos técnicos y experiencia que se exigen para un determinado puesto, sino a encontrar personas con:

1. Capacidad creativa y de liderazgo.

2. Polivalencia para desempeñar más de una función
3. Habilidad para trabajar en equipo
4. Habilidad para comunicarse e interrelacionarse y
5. Capacidad para mejorar y reconocer errores etc.

b. Proceso de inducción

Concluida la selección viene el proceso de inducción que consiste en hacer conocer al nuevo personal los principales aspectos de la cultura de la organización, como son: la visión, la misión, valores y las políticas de calidad. Esto de ser posible debe ser explicado por el máximo directivo como suelen hacerlo las organizaciones que vienen implantando procesos de calidad total.

En esta etapa las personas seleccionadas deberán recibir toda la información general relacionada con la empresa, sobre el proceso de calidad, sus derechos y deberes, las funciones y responsabilidades específicas de su cargo, la rotación de cargos prevista entre otros.

Deben ser presentados ante quienes serán sus compañeros de trabajo, a fin de que conozca a sus clientes y proveedores internos. Es necesario invertir el tiempo necesario en este proceso de inducción para que el trabajador nuevo logre involucrarse y adquiera el compromiso inicial y se obtenga de él una actitud favorable hacia la calidad total. Para una buena labor de Inducción la empresa deberá organizar y preparar con la debida anticipación toda la documentación que es requerida para este fin, incluyendo medios audiovisuales, cartillas, plan de rotación de cargos, entre otros.

Además, el personal nuevo y el de planta, debe conocer sobre los valores que regulan las acciones de la institución y orientar la formación a la Calidad Total.

En el contexto de la Calidad Total se recomienda que la selección de personal nuevo se haga preferiblemente para los cargos de nivel operativo y que los cargos de mayor responsabilidad se cubran con promociones y ascensos del personal de la propia empresa. Es importante que en las entrevistas participen los directivos y formulen preguntas que permitan apreciar el grado de identificación con las actitudes que se desean.

c. Educación y Capacitación.

Es necesario que la empresa estructure adecuadamente su Plan de Capacitación en Calidad, destinado a todos los niveles de la organización, cuyos objetivos deben guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización. La elaboración de este plan debe estar a cargo del órgano encargado de promover y apoyar la implantación el proceso de Calidad Total, debiendo tener la aprobación del Consejo Municipal. Los objetivos de la capacitación deben:

- Explicar qué es y en qué consiste el proceso de calidad total.
- Promover la adopción de valores de la cultura de calidad.
- Desarrollar habilidades de liderazgo y Habilidades para el aseguramiento y mejoramiento continuo de la calidad.

Para el Plan de Capacitación es necesario contar con la participación de un profesional asesor. Las primeras acciones de capacitación deben orientarse a los Altos Directivos, debiendo cubrir temas como la Filosofía de la Calidad, con énfasis en el aspecto estratégico, los temas de Liderazgo, Técnicas de trabajo en equipo, Técnicas para la Solución Estructurada de Problemas y posteriormente otras técnicas más avanzadas.

En los niveles medios y operativos el énfasis debe realizarse en el nivel estratégico de las Técnicas para el Mejoramiento de la atención al usuario que provea nuevos conocimientos y el cambio de actitudes y de comportamiento, enmarcada en una acción permanente de capacitación en la que se refuerce el aprendizaje con la práctica vinculada a su propio trabajo.

Para que la capacitación sea efectiva debe ser teórico-práctica, emplear ejemplos de la propia organización o similares, ser dosificada, capacitar en aquello que va a ser utilizado y aplicar lo aprendido en el trabajo diario.

Además, es preciso crear las condiciones que eviten la desmotivación y faciliten la realización del trabajo. Por lo tanto, es necesario por un lado mejorar físicamente el ambiente de trabajo eliminando todos los demás factores que causan desmotivación, como son: Políticas, normas y procedimientos inadecuados. Trato inadecuado de los jefes hacia

sus colaboradores y entre compañeros. Salarios con falta de equidad. Inestabilidad laboral. Políticas de control inadecuadas. Temor y búsqueda de culpables. Sobrecarga de trabajo. Inapropiada evaluación del desempeño. Procesos deficientes y engorrosos. Rivalidades y Favoritismos, entre otros.

La eliminación de estos factores si bien, como dice Herzberg no motivan; sin embargo, su presencia produce insatisfacción y desmotivación. A continuación se proponen algunas acciones para generar motivación y compromiso:

Aprecio: Significa hacer importantes a las personas, ofrecerles apoyo, desplazarse a sus puestos de trabajo para saludarlos y apreciar su trabajo, tratarlo por su nombre, animarlos en los momentos difíciles, darles las gracias por sus esfuerzos.

Sentido de Pertenencia: Haciéndolos trabajar en equipo, los hará sentir motivados y comprometidos.

Participación: Para canalizar sugerencias y mejorando su propio trabajo, así como para la solución problemas.

Delegación y Autonomía: Esta es una de las formas más eficaces para lograr un alto grado de motivación y compromiso. Significa otorgar a los trabajadores para mejorar procesos.

Reconocimiento: Se basa en el principio de que debe existir una diferencia entre quien se esfuerza en hacer bien las cosas y quien no obra así. De esta manera se valora la actitud de mejoramiento del trabajador y se refuerza su comportamiento en favor de la calidad.

Otros de los puntos que propicia un ambiente es el trabajo en equipo, el cual se acostumbra a englobar formas de colaboración que abarcan un espectro muy amplio; desde la ayuda mutua entre dos jefes de sección que colaboran en un asunto que afecta a sus unidades hasta el trabajo conjunto de un Comité de Directivos.

4.2.1.5.2. Estrategia 2: La secretaria y las relaciones humanas con sus compañeros de trabajo.

Se debe considerar que el recurso humano de la institución, entre ellas, las secretarias, son un grupo que comparte gran parte de su tiempo con sus compañeros de trabajo y su lugar de trabajo se convierte en su segundo hogar., por ello, es necesario promover situaciones adecuadas de comportamiento entre los compañeros y estimular la unión y confraternidad mediante la realización de actos y eventos sociales en los que se acuerde su participación activa.

El adecuado clima o ambiente laboral incide de manera directa en la actitud que asumen las secretarias durante su jornada laboral, por lo tanto va a influir de manera positiva o negativa en el trato y atención a los usuarios y por ende a la imagen institucional.

4.2.1.5.3. Estrategia 3: La secretaria y su responsabilidad de conocer al cliente.

Existen factores claves de las expectativas del usuario en cuanto a un trato de calidad. En tal sentido, contribuyen el elemento vital de cualquier organización o institución. Sin embargo, son pocas las organizaciones se adaptan a sus necesidades, en cuanto a calidad y eficiencia o servicio personal. Es por ello que se debe brindar atención inmediata, comprenderé lo que el usuario necesita, dar agilidad y prontitud en el tiempo de respuesta, eficiencia al prestar un servicio, explicación de procedimientos y solución a su problema.

En este sentido, las autoridades y el recurso humano del GAD municipal del cantón El Empalme, deben mantener siempre presentes que su principal objeto de servicio establecido en la visión y misión institucional está dirigida a la comunidad.

Las autoridades y las secretarias del GAD municipal del cantón El Empalme deben tener una estrecha relación con los elementos del servicio al cliente, para ello, debe considerar los siguientes tipos.

- Mantener un contacto directo y mirar directamente a la cara del usuario para demostrarle que le interesa su inquietud o problema y que espera ayudarlo a resolverlo
- Mantener una relación amable, cordial y respetuosa con el usuario

- Dar el trámite en correspondencia a la necesidad planteada
- Atender con respeto y cordialidad los Reclamos y cumplir los compromisos adquiridos
- Mantener las instalaciones, equipos y materiales de trabajo de manera adecuada

a. Las diez reglas para el servicio al usuario

Se debe considerar 10 reglas básicas para el servicio al usuario, según se enuncian:

1. Saludar al cliente de inmediato
2. De a su cliente su atención total
3. Haga que los primeros 30 segundos cuenten.
4. Sea natural no sea falso ni mecánico.
5. Demuestre energía y cordialidad.
6. Sea el agente de su cliente.
7. Piense, use su sentido común.
8. Algunas veces ajuste las reglas.
9. Haga que los últimos 30 segundos cuenten.
10. Manténgase en forma, cuide bien su persona.

b. Los 10 mandamientos para un servicio de calidad

La secretaria en el mundo empresarial tiene un don profesional que la hace eficiente destacándose en las labores encomendadas con excelencia, dinamismo y afinidad, siendo pertinente considerar los 10 mandamientos que dirigen un servicio de calidad.

1. El usuario es la persona más importante en la institución.
2. El usuario no depende de usted, sino que usted depende del usuario. Usted trabaja para sus usuarios.
3. El usuario no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.
4. El usuario le hace un favor al visitarlo o llamarlo para requerir un servicio, sin el usted no tuviera una fuente de trabajo. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.
5. El usuario es una parte de la institución como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones.

6. El usuario no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trátele mejor de lo que desearía que a usted lo traten.
7. El usuario no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
8. Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus usuarios y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.
9. El usuario se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
10. El usuario es la parte más vital de la institución. Recuerde siempre que sin sus usuarios no tiene objeto su presencia en la institución.

c. Fallas en la calidad del servicio

A continuación se detallan algunas posibles fallas en la calidad del servicio, las cuales deben ser evitadas:

- Falta de comunicación interna
- Falta de motivación del personal y/o autonomía por parte de éste
- Falta de Investigación
- Falta de comunicación con los usuarios
- Incumplimiento con los compromisos adquiridos en la respuesta a las inquietudes o problemas de los usuarios
- Falta de visión administrativa y/o compromiso con la institución.

d. Los siete pecados del servicio

Es necesario mencionar además, los siete pecados del servicio, según se indican a continuación:

Primer Pecado. Tratar a los clientes con apatía.

Segundo Pecado. Desairar a los Clientes.

Tercer Pecado. Ser frío con los clientes.

Cuarto Pecado. Tratar a los clientes con aire de superioridad, abrumar con palabras a los clientes, utilizar jerga que ellos no pueden entender, gritar a las personas de edad y a quienes no hablan bien el idioma.

Quinto Pecado. Trabajar como un Robot.

Sexto Pecado. Ceñirse al reglamento.

Séptimo Pecado. Dar evasivas al cliente. Poner al cliente a caminar por toda la organización, sin resolverle el problema es una parte del desaire.

Otros Pecados:

El incumplimiento en los horarios de atención y en los compromisos pactados.

Desorden. Oficinas con escritorios desordenados, documentos extraviados.

Presentación personal. La presentación personal no adecuada para la oficina.

Pérdida de tiempo. La falta de organización en el trabajo, los comentarios de pasillo, chismes, quejas, etc.

Exceso de confianza. Diminutivos, apodos, el tuteo

4.2.1.5.4. Estrategia 4. Medición de la satisfacción al cliente.

El conocimiento de la satisfacción de las expectativas a los requerimientos planteados y la atención recibida por el personal que labora en el GAD municipal del cantón El Empalme es fundamental.

Las necesidades, expectativas y percepciones de clientes deben detectarse y recogerse por la institución para diseñar, entregar servicios y establecer lineamientos correctivos que conlleven a mejorar la calidad del servicio a la comunidad.

La percepción del usuario se refiere a como estima que la institución está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades consientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio y expone el déficit de calidad de servicio, indicando ciertas dimensiones en las cuales es pertinente mejorar.

Se propone los siguientes parámetros de evaluación:

- 1: totalmente en desacuerdo
- 2: Medianamente en desacuerdo
- 3: Medianamente de acuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

4.2.1.5.4.1. Formato de evaluación del servicio al cliente otorgado por el personal de secretarías del GAD municipal del cantón El Empalme.

Evalúe de 1 a 5 el servicio ofrecido de acuerdo a los siguientes indicadores donde:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: Medianamente en desacuerdo
- 3: Medianamente de acuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

MARQUE CON UNA X EL NÚMERO QUE CORRESPONDE A SU RESPUESTA

	INDICADORES	CALIFICACION					OBSERVACIONES
	Relación del GAD Municipal con el ambiente externo	1	2	3	4	5	
1	Lo saluda de manera amable y cordial						
2	Presta atención a su requerimiento						
3	Le proporciona la información correcta y le dirige adecuadamente						
4	Da solución de sus inquietudes						
5	Utiliza un lenguaje apropiado hacia usted						
	Naturaleza de la verdad y de la realidad						
6	Es adecuado el ambiente en las						

	instalaciones						
7	Los servicios están ubicados en lugares estratégicos						
8	Ofrecen un servicio de calidad						
9	Las áreas de circulación dan facilidad de acceso						
10	Las instalaciones se mantienen limpias y ordenadas						
11	Los materiales y equipos de trabajo utilizados son los adecuados para brindar agilidad en el trámite requerido						
12	La iluminación de las instalaciones son adecuadas						
13	Considera adecuado el horario de atención						
	La condición de la naturaleza humana:						
14	El personal que lo atiende le atiende de manera educada y respetuosa						
15	La secretaria comprende sus requerimientos de inmediato						
16	Obtuvo una respuesta oportuna y eficiente						
17	La secretaria cumplió el compromiso adquirido sobre la fecha de entrega de la información requerida.						
	La naturaleza de la actividad humana:						
18	Considera que las secretarias mantienen un trabajo armonioso						
19	Considera que existe un ambiente de armonía en la relación entre los empleados del GAD municipal						
20	Frente a la atención recibida por parte de las secretarias como califica esta						

	experiencia						
	La naturaleza de las relaciones humanas:						
21	Las secretarias tienen una buena presentación						
22	El comportamiento de las secretarias inspiran confianza						
23	Las secretarias les ofrecen una atención personalizada						
24	La secretaria realiza su trabajo sin que le estén ordenando constantemente						
25	Usted se siente seguros con la atención y la asesoría de sus tramites						
	Otras						
26	Considerando la atención brindada en las otras instituciones públicas, ¿Cómo se siente con respecto a la atención brindada en el GAD Municipal del cantón El Empalme?						
27	El Proceso desde que se toma el pedido hasta que se entrega es eficiente						
28	El horario de atención es adecuado a las necesidades del usuario						
29	Considerando al servicio como un todo, ¿Cómo se siente usted?						

Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano

4.2.1.5.5. Estrategia 5. Seguimiento al control y evaluación del servicio al cliente

Una vez realizada todos los parámetros mencionados en las estrategias propuestas se deberá realizar un seguimiento y control al cumplimiento de un servicio de calidad, para lo cual se deben realizar encuestas periódicas que permitan visibilizar errores y corregir de manera rápida y oportuna, enfocada en la mejorara de la calidad de la atención y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, no aplican las técnicas de servicio en la atención al usuario pero indicaron el 90% que son imprescindibles en las labores que desempeñan dentro de la institución.
- En cuanto a las Directrices del servicio en la atención del usuario, el 76% de las Secretarías del GAD Municipal indicaron que continuamente reciben los conocimientos respectivos en la atención que brindan la ciudadanía con el fin de promover un servicio de calidad a los usuarios y mejorar la imagen institucional.
- La mayoría de las Servidoras públicas del GAD Municipal poseen título profesional y la minoría no son profesionales, se destaca que el recurso humano asignado a la actividad secretarial debe prepararse para mejorar su desempeño profesional.
- Se planeó la elaboración de estrategias para los servicios de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme; se optó el 100% de los encuestados que desean modelos estratégicos para que el desempeño laboral sea más eficiente y eficaz, ayudando a la imagen de la institución hacia los usuarios.

5.2. Recomendaciones.

- Promover la aplicación de las técnicas de servicio en la atención del usuario para el mejor desempeño de sus funciones.
- Generar Directrices del servicio en la atención al usuario, para que se guíen de forma ordenada y sistematizadas en cada una de las actividades realizadas en el GAD Municipal.
- Incentivar la culminación de estudios de tercer nivel a las secretarías que todavía no tengan este título a fin de obtener mejoras en el servicio brindado e incrementar el perfil profesional de las secretarías del GAD Municipal.
- Acoger y aplicar el Plan de estrategias para mejorar el servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Fuentes Citadas

Acevedo Gutierrez, M. M., Garcia Angel, L. M., & Cardenas Amariles, M. Y. (2014). *Propuesta de un programa de servicio al cliente interno y externo para la Real tienda Cosméticos en Quibdo Choco 2014oo*. Medellin, Colombia: Universidad de Medellin.

Andrade Recalde, R. X., & Andrade Recalde, P. D. (2011). *Capacitacion y actualizacion de las secretarias de la Regional Norte del Instituto Nacional de riego - INAR en la eficiencia de sus funciones*. Ibarra, Ibarra, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Andrade Yanez, G. K., & Jaramillo Rios, L. D. (2008). *La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de srrvicio y atencion al cliente en el gobierno Autonomo Descentralziado de Otavalo*. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Andrade Yanez, G. K., & Jaramillo Rios, L. D. (2013). *La actitud profesional de la secretaria y su incidencia en la calidad de servicio y atencion al cliente en el Gobierno Autonomo Descentralizado de Otavalo*. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Bravo Juca, M. V. (2012). *Rol que asume la secretaria ejecutiva en la cadena proveedor-cliente en las empresas comerciales del canton machala*. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Tecnica de Machala.

Cadena Montenegro, E. M., & Penafiel Villaroel, J. G. (2013). *La optimizacion de los recursos materiales y equipos electronicos por parte de las secretrias y asistentes administrativos del Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra. Propuesta alternativa*. Ibarra, Ibarra, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.

Chauca Mendez, A., & Merchan Guerrero, P. (2010). *Implementacion estrategica de calidad en servicio y atencion al cliente*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.

Chimbo Chimbo, S. P., & Chimborazo Manobanda, L. G. (2011). *Plan de marketing para el posicionamiento local de la fabrica de calzado "Pionero" de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolivar, ano 2011*. Guaranda, Bolivar, Ecuador: Universidad Estatal de Bolivar.

Cobeña Palacios, E. B., & Zambrano Azua, V. Y. (2012). *Eficiencia y eficacia de las secretarías de la Dirección Provincial de Educación de Manabí y su incidencia en el desarrollo institucional, periodo 2011*. Portoviejo, Manabí, Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.

Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vértice.

Enriquez, J. (2011). El servicio al cliente en restaurantes del centro de Ibarra. Estrategias de desarrollo de servicios. Ibarra, Imbabura, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.

García Maldonado, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "El Bosque" propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

García, A. E. (2013). *Estrategias empresariales: Una Visión Holística*. Bogotá-Colombia : Publishing Bilineata.

García, F. (2008). Responsabilidad Social. San Vicente: Clu.

Guerrero Vargas, T. M. (2012). *Propuesta de programa integral de servicio al cliente (PISC) como gestión estratégica en las concesionarias automotrices de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Guzmán Espinoza, D. (2012). *Código de ética para el buen vivir de la función ejecutiva*. Quito, Pichincha, Ecuador: Secretaría nacional de Transparencia de la Gestión.

Haro Cabezas, N. B. (2013). *Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la provincia del Pichincha*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Lascorain Gutiérrez, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México, D.F.: Universidad Iberoamericana.

López, F. (3 de Diciembre de 2014). Obtenido de Comisión Chilena de Energía Nuclear: http://www.cchen.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=477:cchen-celebro-el-dia-de-la-secretaria&catid=279&Itemid=134

LOSEP (2010). Ley Orgánica del Servidor Público. en www.asamblea.gob.ec

Mendez, J., & Grande, E. (Abril de 2013). *Calidad del Servicio*. Mexico: Editorial McGraw-Hill; España,.

Mora Vanegas, C. (2011). *Gestiopolis.com*. Obtenido de Organización Talento: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/perfil-de-la-nueva-secretaria-ejecutiva.htm>.

Nude, S. K. (16 de julio de 2009). <http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente>.

Ortiz Cruz, P. d. (2012). *La secretaria ejecutiva y la calidad total en la atención al cliente y su impacto en el desarrollo de las instituciones de servicio de transporte de la ciudad de Machala*. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.

Pacheco Macas, M. M. (2012). *Rol que asume la secretaria ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la dirección general de las empresas privadas de servicios de salud del cantón Machalad*. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.

Pazmiño, Z., & Villamil, M. (2014). *El perfil profesional de las secretarías y su incidencia en la calidad de atención que brindan a los usuarios de la universidad técnica de Manabí, extensión Chone, en el segundo semestre del 2013*. Manta, Ecuador: Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.

Perez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas propias. Primera edición. pp.6,8-16.

Pizzo, M. (20 de abril de 2013). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Obtenido de [ComoServirConExcelencia](http://comoservirconexcelencia.com) : <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/html>

Publicaciones Vértice S.L. (2010). *Atención al cliente*. España: VÉRTICE.

Sanchez Silva, R. M. (Mayo de 2012). *Propuesta de mejoramiento en el proceso de selección de personal de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas EPMMOP*. Quito, Provincia, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Verduga, M. (2011). *Formación integral de la secretaria ejecutiva, instructivo de funciones*. Francisco de Orellana, Orellana, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja .

Villa, P. (2014). *Manual De Atención Al Cliente Y Usuario*. Barcelona: Profi.

CAPÍTULO VII
ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta dirigida a las secretarias del GAD municipal del cantón El Empalme

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS.

Establecer directrices para un modelo de estrategias del servicio de atención al usuario para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme.

1.- ¿Existe una guía de estrategias de servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Si Existe No Existe

2.- ¿Conoce usted si existe un manual de normas y procedimientos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Sí No

3.- ¿Existe algún departamento o persona que se encargue de solucionar las quejas, reclamos, y sugerencias de los cliente usuario, que acuden en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Si existe No existe

4.- ¿Considera usted que los procesos que se realizan para atender el requerimiento de los usuarios son ágiles y rápidos?

Son ágiles y rápidos no son ni ágiles ni rápidos

5.- ¿Es usted una secretaria titulada?

Sí No

6.- ¿Qué ha estudiado para llegar hasta su actual puesto de trabajo?

Licenciatura en Secretariado Gestión Empresarial
Administración de empresa Otros
Derecho

7.- ¿Cuántos años de experiencia tiene en el campo laboral?

Ninguno De 1 a 3 años De 4 a 10 de 11 a más

8.- ¿La atención que usted brinda a los usuarios es?

Muy Buena Buena Regular Mala

9.- ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme las capacita en atención al usuario?

Sí No

10.- ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de su empresa?

Óptimo
Adecuado
Deficiente
Ninguna de las anteriores

11.- ¿Influye la falta de directrices para el servicio de atención al usuario en el GAD Municipal del Cantón El Empalme?

Sí No

12. ¿Son imprescindibles las técnicas de servicio en la atención del usuario?

Mucho Poco

13. ¿Las Directrices del servicio en la atención del usuario son inculcadas de forma constante?

Continuamente De vez en cuando

14. ¿Le gustaría que se elaboren estrategias para los servicios de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Centón El Empalme?

Sí No

Anexo 2. Formato de encuesta dirigida a los usuarios del GAD municipal del cantón El Empalme

Establecer directrices para un modelo de estrategias del servicio de atención al usuario para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme.

1.- ¿La atención que dan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme al cliente o usuarios es?

- a. Cordial
- b. Sincera
- c. Amigable
- e. Oportuna

2.- ¿Cómo considera usted la calidad del servicio de atención al cliente, usuario que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

- A.- Buena
- B.- Regular
- C.- Deficiente
- D.- Excelente

3.- ¿Cree usted que el servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, cumple con sus expectativas o con lo que usted espera?

- Si Cumple NO Cumple

4.- ¿Considera usted que los procesos que se realizan para atender el requerimiento de los usuarios son ágiles y rápidos?

Son ágiles y rápidos no son ni ágiles ni rápidos

5.- ¿Conoce usted el rol que desempeñan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón El Empalme?

Si N O

6.- ¿Cree usted que debe aplicarse una guía de estrategias para mejorar la calidad y atención de servicio al cliente o usuario en las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme?

Si
No

Anexo 3. Formato de entrevista dirigida al Ab. Víctor Gamboa, Jefe del Talento Humano del GAD municipal del cantón El Empalme

Establecer directrices para un modelo de estrategias del servicio de atención al usuario para las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Empalme.

Pregunta 1. ¿Existe una guía de estrategia de servicio de atención al cliente o usuario en el GAD municipal del Cantón El Empalme?

Pregunta 2. ¿Cree usted importante dar fiel cumplimiento de las normativas de atención al usuario?

Pregunta 3. ¿Cree usted que los procesos que realizan para atender los requerimiento de los usuario son ágiles y rápido?

Pregunta 4. ¿Existe algún departamento o persona encarga de solucionar las quejas reclamos y sugerencias de los clientes usuarios que atiende el GAD. Municipal?

Pregunta 5. ¿Considera usted que las secretarias es responsable en su trabajo?

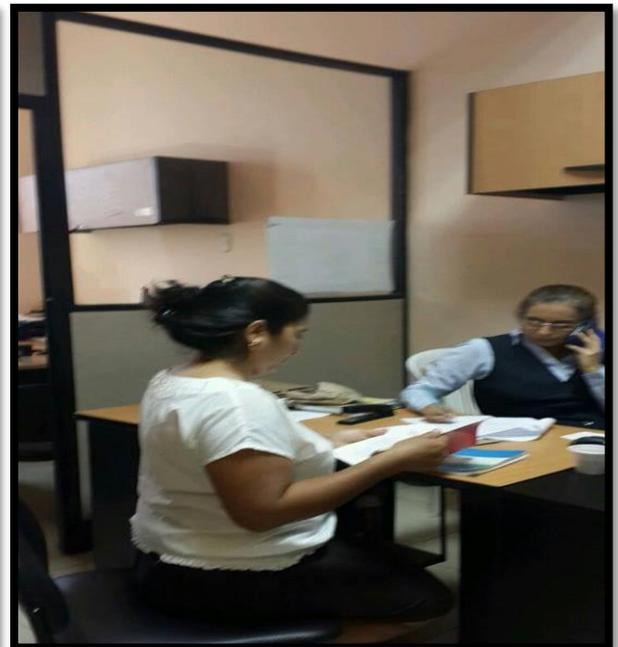
Pregunta 6. ¿Qué recomienda usted para lograr mayor satisfacción el los cliente usuarios en relación al servicio que brinda el GAD Municipal?

Pregunta 7. ¿Cree usted que el modelo de estrategia de atención al usuario ayude a mejorar el desempeño laboral?

Anexo 4. Imágenes de la encuesta y entrevista dirigida al GAD municipal del cantón El Empalme



Entrevista realizada al abogado Víctor Gamboa, Jefe de Talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme



Encuesta realizada a las secretarias de Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón El Empalme



Encuesta realizada a los usuarios que acuden Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme



GAD Municipal del Cantón El Empalme

Anexo 5. FODA

Fortalezas	Oportunidades
Infraestructura física Mobiliarios Equipos de oficina con la tecnología adecuada, Preparación profesional de acuerdo en el área secretarial	Personal con alto sentido y compromiso institucional, Interés en capacitarse para mejorar su conocimiento
Debilidades	Amenazas
Desinterés de la comunidad Limitada motivación recibida por parte de las autoridades y directivos del cabildo municipal Limitada capacitación a secretarias Inadecuado control de la atención al cliente Inexistencia de un departamento de quejas	Pérdida de la autoestima personal y profesional Baja calidad del servicio ofertado Desprestigio sobre la imagen de la institución
Fuente: Investigación directa	
Elaborado por: Ana Elizabeth Basurto Zambrano	

Anexo 6. Organigrama del GAD Municipal del Cantón El Empalme

