



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

(UTN)

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

(FECYT)

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN

ESPAÑOL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, EN LA

MODALIDAD DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE
SAN MIGUEL DE URCUQUÍ AÑO 2018”**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo
en Español.**

Línea de investigación: Desarrollo social y del comportamiento humano

Autora: Zulema Elizabeth Méndez Bonilla

Director: MSc. Carlos Giovany Garzón Chalán

Ibarra – 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DEL CONTACTO | | | |
|----------------------|---------------------------------|-------------------|------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 1004110852 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | MÉNDEZ BONILLA ZULEMA ELIZABETH | | |
| DIRECCIÓN: | Pablo Arenas, calle Sucre | | |
| E-MAIL: | mendezulema16@gmail.com | | |
| TELÉFONO FIJO: | (062) 683 - 155 | TELÉFONO CELULAR: | 0939971263 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|-----------------------------|---|
| TÍTULO: | OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URUCUQUÍ AÑO 2018. |
| AUTOR (ES): | MÉNDEZ BONILLA ZULEMA ELIZABETH |
| FECHA: AAMMDD | 2020/ 02/ 12 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español |
| ASESOR/ DIRECTOR: | MSc. Giovany Garzón |

2.- CONSTANCIAS

La autora Zulema Elizabeth Méndez Bonilla, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de abril de 2023

AUTORA:

(Firma)

Nombre: MÉNDEZ BONILLA ZULEMA ELIZABETH



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TEGNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 12 de febrero de 2020

Msc. Giovany Garzón

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

(f) 
MSC. GIOVANY GARZÓN
C.C: 1002106084



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TEGNOLOGÍA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal Examinador del trabajo de titulación “**Optimización del Desempeño Laboral y la Atención al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel De Urququí año 2018**” elaborado por Zulema Elizabeth Méndez Bonilla, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): 
MSc. Giovany Garzón
C.C 1002106084

(f): 
MSc. Edwin Echeverría
C.C 1002537734

(f): 
MSc. Mario Benítez
C.C 1708850571

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios y a la Virgen del Carmen, por bendecirme día tras día con vida y salud para culminar una de las más importantes metas trazadas a nivel académico, y tener la fortuna de contar con personas valiosas en mi vida, especialmente por brindarme la oportunidad de compartir mis triunfos y derrotas con mi familia.

A mi madre Angelita por su esfuerzo y amor infinito y apoyo moral que a diario me brinda para cumplir cada uno de mis objetivos planteados, a mis hermanos por su cariño y paciencia, a mis abuelitas por su inmenso amor y cariño.

A un ángel que me guía desde el cielo, a mi padre Hipolito, por ser eje fundamental, por los valores que me inculco desde pequeña y por enseñarme a luchar, ser perseverante y alcanzar mis sueños.

Dedico este trabajo a todos ellos por ser personas que de una u otra manera están presentes e inyectar fortaleza, esfuerzo y confianza a mi vida para realizar este trabajo.

Zulema Méndez

AGRADECIMIENTO

Quiero extender mi más sincero agradecimiento a la casona universitaria, a la gloriosa Universidad Técnica del Norte – facultad de educación ciencia y tecnología, por brindarme la oportunidad de lograr alcanzar uno de mis mayores metas y convenirme en una persona con ética profesional para servir a mi país.

Mi eterno agradecimiento a mi tutor de tesis Msc. Giovany Garzón, quien ha sabido guiarme y orientar durante el desarrollo de mi trabajo, por su paciencia y todos los conocimientos que compartió conmigo para culminar con éxito este trabajo de investigación.

A mis maestros por compartir cada uno de sus conocimientos y ser una guía en mi proceso profesional.

A Dios y a la Virgen del Carmen por nunca dejar que me rinda y darme las fuerzas necesarias para ser una persona de bien.

A mi familia por su apoyo, amor infinito y confianza que depositan en mí.

A mis primas por guiarme y estar al pendiente en cada uno de mis proyectos, por ser un apoyo fundamental durante mi formación profesional.

A mis queridas amigas, por compartir conmigo cuatro especiales años llenos de muchas emociones, alegrías y tristezas, por hacer de mi vida universitaria la mejor.

Zulema Méndez

RESUMEN

La presente investigación pretendió analizar y evaluar el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí, considerando la percepción de los usuarios, los niveles de satisfacción y la calidad de la atención, que han sido percibidos como deficientes, y así definir pautas orientadas al mejoramiento en prestación de los servicios que brinda. Por lo tanto, el objetivo general es formular una propuesta para la optimización del desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí para mejorar la atención al cliente. Se utilizó la investigación documental o bibliográfica, para sustentar científica y académicamente toda la investigación; además, mediante la investigación de campo, se analizó la problemática de estudio para conocer explícitamente lo que estaba sucediendo y aportar una alternativa de solución apropiada y personalizada. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista, las cuales mediante un cuestionario, fueron aplicadas a autoridades y a un número representativo de usuarios determinado con un cálculo muestral, los resultados fueron procesados, tabulados y presentados en tablas para su correspondiente análisis e interpretación. Se realizó una propuesta que consiste en una guía con una serie de procesos clave que permita satisfacer cada una de las necesidades de los clientes, basados en los parámetros del buen servicio y atención brindada por parte de los funcionarios, así como para mejorar de una manera notable el desempeño laboral de los funcionarios en cuanto al servicio y atención de calidad que brindan a los usuarios.

Palabras clave: Desempeño laboral, servicio, atención, usuarios, personal administrativo, entidad.

ABSTRACT

The present research tried to analyze and evaluate the labor performance of the officials at Decentralized Autonomous Government in San Miguel de Urququí, considering the perception of the users, the levels of satisfaction and the quality of the attention, that have been perceived as deficient, and thus define guidelines aimed at improving the provision of the services it provides. Therefore, the general objective is to formulate a proposal for the optimization of work performance at Decentralized Autonomous Government of San Miguel de Urququí to improve customer service. Documentary or bibliographic research was used to scientifically and academically support all research. In addition, through the field research, the study problem was analyzed to explicitly know what was happening and provide an alternative of appropriate and personalized solution. The techniques used were the survey and the interview, which by means of a questionnaire, were applied to authorities and a representative number of users determined with a sample calculation. The results were processed, tabulated and presented in tables for their corresponding analysis and interpretation. A proposal was made consisting of a guide with a series of key processes that allow to satisfy each of the clients' needs, based on the parameters of the good service and attention provided by the officials, as well as to improve in a notable way job performance of officials in terms of service and quality care provided to users.

Keywords: Labor performance, service, attention, users, administrative staff, entity.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Identificación de la obra | I |
| Certificación del director | II |
| Aprobación del tribunal | III |
| Dedicatoria | IV |
| Agradecimiento | V |
| Resumen | VI |
| Abstract | VII |
| Índice De Contenidos..... | VIII |
| Introducción | 1 |
| Contextualización del problema | 1 |
| Justificación | 2 |
| Objetivos | 3 |
| Objetivo general..... | 3 |
| Objetivos específicos | 3 |
| CAPITULO I | 4 |
| 1. Marco teórico..... | 4 |
| 1.1 Fundamentación teórica..... | 4 |
| 1.2 Fundamentación sociológico | 4 |
| 1.3 Fundamentación psicológica..... | 5 |
| 1.4 Fundamentación legal | 6 |
| 1.5 Servicio y atención al cliente | 7 |
| 1.5.1 El cliente | 7 |
| 1.5.2 Servicio | 8 |
| 1.5.2.1 Calidad del servicio..... | 8 |
| 1.5.2.2 Gestión de calidad..... | 8 |
| 1.5.2.3 Medición de calidad del servicio | 9 |
| 1.5.2.4 Control de calidad..... | 9 |

| | |
|---|-----------|
| 1.5.2.5 Administración de la calidad del servicio..... | 10 |
| 1.5.3 Atención al cliente | 10 |
| 1.5.3.1 Elementos que conforman la atención al cliente..... | 11 |
| 1.5.4 Desempeño laboral del personal | 12 |
| 1.5.4.1 Competencia y habilidades en la atención al cliente | 12 |
| 1.5.4.2 Competencia emocional..... | 13 |
| 1.5.4.3 Competencia técnica..... | 13 |
| 1.5.4.4 Habilidad de comunicación..... | 13 |
| 1.5.4.5 Factores que influyen en el desempeño laboral | 14 |
| 1.6 Personal administrativo..... | 14 |
| 1.7 Satisfacción del cliente | 14 |
| 1.8 Municipalidad | 15 |
| 1.8.2 Servicio público municipal | 16 |
| CAPITULO II | 19 |
| 2 Metodología de la investigación | 19 |
| 2.1 Tipos de investigación | 19 |
| 2.2 Métodos de investigación | 19 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos..... | 20 |
| 2.4 Matriz de relación | 21 |
| 2.5 Población..... | 22 |
| 2.6 Muestra | 22 |
| CAPITULO III | 25 |
| 3. Análisis y discusión de resultados | 25 |
| 3.1 Encuesta..... | 25 |
| 3.2 Entrevista..... | 31 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| CAPITULO IV | 36 |
| 4. Propuesta..... | 36 |
| 4.1 Título de la propuesta..... | 36 |
| 4.2 Justificación e importancia | 36 |
| 4.3 Objetivos | 36 |
| 4.4 Objetivos específicos | 36 |
| 4.5 Ubicación sectorial..... | 37 |
| Introducción | 40 |
| Objetivos | 41 |
| 4.8 Conclusiones | 69 |
| 4.9 Recomendaciones | 70 |
| 5. Glosario de términos | 71 |
| 6. Referencias Bibliograficas | 73 |
| Anexos | 75 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 1 Evaluación POA 2017..... | 16 |
| Tabla N° 2 Cumplimiento en atención al cliente externo..... | 17 |
| Tabla N° 3 Matriz de relación..... | 21 |
| Tabla N° 4 Usuarios, Directivos y Secretarias del municipio de Urcuquí..... | 22 |
| Tabla N° 5 Nivel de confianza para calculo muestral..... | 23 |
| Tabla N° 6 Trato y atención recibida por los funcionarios del GAD Urcuquí..... | 25 |
| Tabla N° 7 Evaluación en el trámite solicitado por el usuario..... | 26 |
| Tabla N° 8 Tiempo de Duración en servicio y desempeño laboral del GAD Urcuquí..... | 26 |
| Tabla N° 9 Valoración en la explicación por parte de los funcionarios del GAD Urcuquí..... | 27 |
| Tabla N° 10 Estimación con el servicio de respuesta a usuarios..... | 28 |
| Tabla N° 11 Apreciación en la comunicación y organización del GAD Urcuquí..... | 28 |
| Tabla N° 12 Valoración al procedimiento de un trámite solicitado por el usuario..... | 29 |
| Tabla N° 13 Conformidad con el servicio y atención brindada por el GAD Urcuquí | 30 |

INTRODUCCIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

El Gobierno de San Miguel de Urucuquí es un organismo autónomo, descentralizado que impulsa el desarrollo social, étnico, cultural, económico y ético del cantón, dedicada a la prestación de servicios a la ciudadanía. De acuerdo a la normativa vigente en el país e inclusive en el ámbito internacional se encuentra estipulada y tipificada la obligatoriedad de ofrecer servicios y bienes de calidad por parte de empresas públicas y privadas. Una de las falencias que se puede observar en las entidades es la atención que se le brinda al usuario, problema del cual es parte el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urucuquí, la falta de formación adecuada en el trato cortés al cliente, demoras en información de los servicios ofrecidos, protocolo personal y telefónico causan pérdida de tiempo, pérdida de paciencia por parte del cliente, inconvenientes que se evidencian a causa de una mala atención al cliente perjudicando visiblemente la imagen de la institución.

La falta de capacitación a los funcionarios, forma una gran problemática en la municipalidad al no poseer conocimiento suficiente en las reglas del trato adecuado al cliente ya sea en persona o vía telefónica, y no sean atendidas con el debido respeto, también el no brindar la información correspondiente al usuario en un tiempo oportuno, todo esto provoca que los funcionarios municipales no brinden un servicio de una manera efectiva, obteniendo como resultado final la insatisfacción del usuario.

Al hablar de servicio y atención al usuario, se toma en cuenta las necesidades del ser humano, es decir que cada usuario tiene distintos gustos y preferencias, es allí en donde se capta a los clientes, muchas de las veces se deja de lado prestar la debida atención que se merecen por enfocarse únicamente en cómo administrar los recursos económicos y materiales, sin tomar en cuenta la relevancia de la atención al cliente.

En la mayoría de los casos, el usuario quien recibe un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que recibe o consume dicho servicio. Para las entidades tanto públicas como privadas el brindar un buen servicio es un elemento diferenciador con respecto a la imagen institucional, de tal forma que se visualiza la calidad en la atención al usuario, siendo ésta una de las cualidades más importantes y fundamentales dentro de una institución y a la vez una de las más difíciles de mantener activa y ponerla en práctica por parte de los funcionarios.

Por esta razón quienes laboran en el área administrativa como secretarias y miembros de personal administrativo deben estar dispuestos a trabajar en equipo y fomentar relaciones

perdurables entre funcionarios y clientes para mejorar día a día la calidad en servicio y atención al usuario de tal modo lograr mantener un porcentaje alto en clientes satisfechos, ya que hoy en día la secretaria ejecutiva no es igual a como hace algunos años atrás, existen parámetros que se deben acatar para brindar una excelente atención, tales como las técnicas secretariales y el uso de la tecnología que requieren de continuas actualizaciones para el buen desempeño en sus actividades.

Hoy en día la competencia es cada vez más palpable, ya que las empresas municipales se encuentran en permanente evaluación por parte del usuario que cada vez es más exigente, es imprescindible aumentar el nivel de profesionalismo de los funcionarios de la institución. Orientar al cliente de manera genuina y que sea rentable para la empresa, debe ser por mucho la principal estrategia, y a partir de esta, derivar hacia la efectividad y la trascendencia.

Evaluar la satisfacción del usuario y a partir de los hallazgos, activar un proceso de mejora continua que eleve el nivel de efectividad en el desempeño laboral, es clave para generar una mayor confiabilidad en la entidad y así obtener la fidelidad de los clientes.

JUSTIFICACIÓN

La atención al cliente se ha convertido en un problema muy común en el ámbito laboral por ello es importante realizar un análisis modelo y desarrollar un estado actual para ver cómo se encuentra la satisfacción con respecto al cliente, es decir, observar de que se quejan, cuales son los conflictos, los problemas que se tiene con el usuario y a partir de ahí definir una estrategia de modelo, ya que el modelo es un conjunto de propuestas de marco de referencia que sirve para desarrollar un programa piloto para llevar a la empresa de un nivel de satisfacción del cliente hacia otro nivel más alto, basado en el ciclo de mejora continua, que de manera estratégica integra los elementos que sean necesarios para estructurar un servicio de calidad, medido y controlado que alinee los esfuerzos, conocimiento y experiencia de los funcionarios para satisfacer al cliente de manera permanente y creciente que genere estabilidad para la institución.

Las empresas tanto públicas como privadas quienes se consideren exitosas, son aquellas que se han orientado en potencializar los niveles en servicio y atención al cliente, son quienes a lo largo de este trayecto logran comprender que la satisfacción del cliente puede ser que lo lleve al éxito o al fracaso como institución.

Un cliente satisfecho genera rentabilidad, ya que el cliente satisfecho por lo general vuelve a la empresa, por ello la entidad obtiene como beneficio su lealtad y por ende la posibilidad de ofrecer

el mismo u otros servicios adicionales a futuro, además un usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con su servicio y como resultado cambia visiblemente la imagen de la institución.

La necesidad de mejorar la calidad en servicio y atención hacia el cliente es base primordial, de este modo se puede evitar un gran aplazamiento en los servicios administrativos que afecte el desarrollo e imagen institucional logrando alcanzar los estándares de calidad establecidos para los usuarios.

La presente investigación consiste en realizar un análisis considerando importante evaluar el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí, con la finalidad de fortalecer los niveles de servicio y atención al cliente e identificar las falencias, los factores y conflictos que se presentan.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Formular una propuesta para la optimización del desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí para mejorar la atención al cliente.

Objetivos Específicos:

- Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la atención al cliente en una empresa u organización del estado en base a los tipos de evaluación que se aplica al personal administrativo de la institución.
- Analizar el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí y su afectación en el servicio y atención al usuario.
- Diseñar una guía de normas para el mejoramiento de servicio y atención al cliente en el gobierno autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí, mediante el fortalecimiento del desempeño laboral.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Teórica

En lo que respecta a la información que debe comprender el presente estudio se enfocan tres aspectos fundamentales primordiales como son la sociología, psicología y el legal, cada uno de ellos con pautas primordiales que permiten comprender el ámbito del proyecto a ser desarrollado.

1.2 Fundamentación Sociológico.

La sociología como ciencia que estudia el desarrollo de un acontecimiento en circunstancias que engloban a la sociedad humana, identificando el comportamiento mostrado por personas frente a determinados acontecimientos.

Todas las actividades que implican esfuerzo físico o mental, que se llevan a cabo con la finalidad de producir un bien o servicio tiene que ver con la Sociología; por ello desde el punto de vista sociológica, siendo la sociología la ciencia que se encarga del estudio de las sociedades humanas, y por ende, del desarrollo humano, el trabajo considerado como el esfuerzo necesario para suministrar bienes o servicios mediante el trabajo físico, mental o emocional para beneficio propio o de otros también implica la caracterización del hombre en relación con el medio y con otros individuos para alcanzar la satisfacción de sus necesidades, transformar la realidad o entorno y actualizarla o adecuarla a nuevas necesidades y expectativas (Villamizar J., 2011, pág. 25).

La sociedad ha impuesto a lo largo del tiempo, parámetros a los que se acoge para determinar si el servicio que ha obtenido es de calidad o mediocre, es importante mantener claro que el servicio de atención al cliente debe ser efectivo más bien eficiente, práctico, permitiendo dar cumplimiento a las exigencias de la política gubernamental y la del usuario que día a día exigen un trato adecuado en el menor tiempo posible.

Sin embargo en la actualidad dentro de la sociedad el factor tiempo, es el más influyente, por lo que se toma en cuenta para poder desarrollar la planificación de actividades, a fin de satisfacer las exigencias de usuarios críticos, para quien la reducción del tiempo de atención equivale a la optimización del servicio, facilitándole la realización de trámites en un tiempo conveniente.

Entonces se comprende que “La sociología tiene que explicar el cambio y el funcionamiento social, e indicar el lugar que ocupa el individuo en la sociedad” (Osborne & Van, 2012, pág. 8).

Comprensible y claro que la sociedad no es estática, al contrario se encuentra en constante cambio, lo que concierne a la evolución del hombre a través de las décadas, es decir que los padres

y abuelos conocieron una realidad distinta a la que se vive hoy en la actualidad, la sociología nos permite comprender las causas de los cambios y la reacción de los individuos, identificando por separado el comportamiento que responde a determinado estímulo.

La importancia de la sociología en el desarrollo del comportamiento en relación con los individuos que conforman una sociedad, es notoria debido a que el conjunto de situaciones en las que se desarrollan, despliega una indagación de las circunstancias en las que vive el individuo, en especial, se pone énfasis en el comportamiento del individuo al momento de relacionarse con la sociedad a través de sus acciones y participación en procesos que requieren cambio, entre los cuales podemos encontrar, el comportamiento político, el ocio, el consumo, el trabajo, las relaciones efectivas, la innovación tecnológica, cada una de ellas encadenada por diferentes comportamientos de un grupo de individuos (Federación Española de Sociología, 2015).

La sociología por tanto conlleva una gran diversidad de temas, desde el análisis de situaciones muy complejas hasta la interacción de individuos comunes, e inclusive procesos de diálogo entre individuos de diferentes agrupaciones sociales a escala global, debido a que la realidad social es diversa y variada, de allí que la sociología trabaja especializándose en áreas más concretas.

A través del desarrollo del pensamiento analítico, y de establecer teorías y métodos de investigación la sociología ha permitido la expansión del conocimiento sobre el entendimiento y percepción de las relaciones sociales humanas, culturales e inclusive institucionales moldeando de esta manera el modo de vida y la forma en la que se conoce el desarrollo de la sociedad.

1.3 Fundamentación Psicológica

Un enfoque distinto es el aplicado en la actualidad al concepto de servicio al cliente, tornándose en el desarrollo de una actividad completamente modificada.

La atención al cliente forma parte de una actividad de vital importancia tanto en empresas públicas como en privadas, las relaciones psicosociales entre funcionarios y usuarios establecen una relación asertiva que permite contar con personal comprometido, capacitado e informando, generando la satisfacción del cliente.

La psicología en lo laboral es, ante todo, una ciencia aplicada. Sirve a la vida del trabajo, aporta lo necesario para que el hombre trabaje según sus aptitudes, para que el esfuerzo laboral no contradiga las exigencias y normas del trato humano y conceda un alto grado de satisfacción (Villar, 2011, pág. 19).

La necesidad de lograr una comunicación efectiva entre dos o más personas, conlleva a tratar de comprender a la otra persona a fin de poder establecer un vínculo por un lapsus de tiempo

determinado, para lo que se emplean técnicas psicológicas a fin de identificar de mejor manera el trato que se debe dar a cada uno de los usuarios.

1.4 Fundamentación Legal

La normativa vigente que rige en el Ecuador, país como máxima Ley está estipulada en la Constitución de la República del Ecuador, en la que se acuerda y tipifica el cumplimiento de los derechos del usuario a gozar de bienes y servicios con calidad:

Capítulo Tercero

Sección novena – Personas usuarios y consumidores

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (Ecuador, 2008).

Hace referencia a que cada uno de los habitantes de nuestro territorio nacional sean nacionales o extranjeros tienen derecho a disponer de servicios de calidad y ser libres de obtener la información de manera concreta y eficaz.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados (Ecuador, 2008).

Dentro del servicio público tenemos mucha deficiencia en cuanto a medidores e indicadores de satisfacción de atención al cliente ya que en nuestro país aún no se implementan políticas adecuadas para manejar de manera eficaz el tema de servicio al cliente por lo que el desarrollo de este tema será el inicio en el mejoramiento del servicio de atención al cliente.

Capítulo sexto

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Existe la normativa de Ley establecida por la Constitución que regula el funcionamiento interno administrativo de las entidades públicas según el Art. 154, numeral 1 de la Constitución del Ecuador, en base al acuerdo MRL-2013-0057 Emite la norma técnica de atención al usuario en el servicio público, mismo que estipula lo siguiente:

Capítulo I

OBJETO, AMBITO DE LA NORMA

Art. 1.- Objetivo.- La presente norma tiene por objeto establecer el mecanismo de medición y evaluación, con un enfoque integral y participativo de los servidores públicos que prestan servicios a usuarios, con el fin de establecer los indicadores del nivel de servicio, solución de necesidades y percepción de las y los usuarios.

Art. 2.- **Ámbito.**- Esta norma es aplicable a todas las instituciones, entidades y organizaciones del estado determinados en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servidor Público.

Capítulo II

DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Art. 3.- Son los elementos, procedimientos y medios públicos de información que se ponen a disposición de los usuarios, para el ejercicio de su derecho a ser atendidos con eficacia, calidad, transparencia y que satisfaga sus demandas.

Art. 4.- **Principios del sistema de atención al usuario.**- La atención al usuario en las instituciones públicas se sustentará en los siguientes principios:

- a) Igualdad,
- b) Imparcialidad,
- c) Responsabilidad,
- d) Competencia y capacidad óptima para brindar el servicio; y,
- e) Cortesía.

(Ministerio de relaciones laborales, 2013)

La Ley determina procesos que deben seguirse en lo que respecta a la atención del usuario, como son las ya indicadas además del acuerdo ministerial 0065 de 2017 que emite la Norma técnica de certificación de calidad de servicio para las Instituciones de la Administración Pública y la norma de control interno (407) emitida por la Contraloría General del Estado.

1.5 Servicio y atención al cliente

Son un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una persona encargada de interactuar con los usuarios, con la finalidad de que el cliente obtenga el servicio en las mejores condiciones de calidad, en el momento y lugar adecuado, de tal modo que genere la satisfacción total de los usuarios (Oliva, 2005).

1.5.1 El Cliente

Al concepto cliente se lo encuentra en diferentes ámbitos, en cada uno de ellos adquiere diferente significado, en contexto el cliente se asimila a tres términos como son el comprador quien es la persona que compra un producto, el usuario quien usa el servicio y el consumidor aquel que consume un producto o servicio a fin de satisfacer necesidades no prioritarias.

1.5.2 Servicio

Es una actividad que se realiza entre funcionarios y usuarios a través de la interacción con el objetivo de satisfacer al cliente un deseo o una necesidad.

1.5.2.1 Calidad del servicio

Según (Couso, 2017, pág. 34) expresa que “al contrario que los productos, los servicios son poco o nada materiales. El cliente en general no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume”.

Las dimensiones de calidad en atención al cliente es este caso se componen de:

- La presentación buscada por el cliente.
- La experiencia

La calidad del servicio responde a la necesidad que tiene el cliente por el mismo, debido a que el objetivo primordial en este ámbito no solo indica el conseguir la calidad en la atención al cliente, sino más bien en lograr la excelencia en el servicio brindado.

1.5.2.2 Gestión de calidad

Un sistema de gestión responde a múltiples propósitos en el presente se considera de importancia con la finalidad de contar con una educada gestión de calidad para brindar el servicio, para dejar de lado la posición adoptada a lo largo de la historia en lo que respecta a la mala atención que recibe el cliente cuando desea realizar trámites, sin contar con los medios adecuados de información y un personal poco o nada servicial, que presenta una actitud reacia a la prestación del servicio para el cual ha sido contratado.

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basada en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del usuario (Rojas Moya, 2005, pág. 2)

Cada día se presentan quejas ante el departamento de administración tanto en instituciones privadas y aún en mayor número en instituciones públicas, exigiendo que los servicios de atención al cliente sean de calidad.

Con los avances de la sociedad en general se han presentado metodologías de mejora continua con la filosofía de gestión de calidad, acatando ordenanzas que se encuentran en marcadas en normativas y Leyes vigentes.

La exigencia del usuario por recibir un mejor trato, y no mantenerse con una actitud sumisa ante la mala atención recibida en años anteriores, ha hecho que las nuevas administraciones de las empresas e instituciones establezcan estándares de calidad, sistemas y mecanismos que regulen y evalúen el nivel del servicio.

El brindar un servicio de calidad no es una exigencia del usuario sin sentido, más bien todo lo contrario para las empresas privadas representa una ventaja competitiva dentro del mercado, y para las empresas públicas muestra una mejor organización y transparencia en el desarrollo de las actividades, permitiendo que los procesos se agilicen y se aproveche de mejor forma los recursos públicos de los que dispone el Estado.

La Calidad Total, que es una de las principales tendencias que adoptan las organizaciones modernas, se caracteriza por ser un sistema efectivo que integra esfuerzos de todos los grupos de una empresa para definir, desarrollar, mantener y mejorar la calidad con objeto de poder definir, diseñar, fabricar e instalar un producto o servicio con el costo más económico posible, dando satisfacción total al cliente (Peresson, 2007, pág. 9).

1.5.2.3 Medición de calidad del servicio

El usuario es el indicado para efectuar la medición del nivel de aceptación que tiene el servicio brindado, resaltando los errores y las falacias encontradas que han provocado la insatisfacción, de esta forma se puede valorar la calidad de atención.

Los métodos directos son más eficaces ya que permiten recibir información directamente de los clientes. Tanto los buzones de sugerencias como el sistema de quejas y reclamaciones muestran solo una parte de la percepción que tienen los clientes del servicio recibido, aunque será necesario complementarlos con otro tipo de información para realizar un análisis más adecuado (Perez, 2013, pág. 31)

Uno de los indicadores de la calidad del servicio es la satisfacción del cliente, cuya situación puede variar debido a que cada cliente es único, con su propia personalidad y con diferentes grados de aceptación, para lo cual se ha desarrollado métodos que permiten obtener la información acerca de la satisfacción.

1.5.2.4 Control de calidad

En lo que respecta al control de la calidad se han implementado normativas a nivel interno y externo de un país como es la ISO 9000 la misma que tiene el firme propósito del control de la calidad del servicio pero “A pesar de que ningún país tiene control exclusivo sobre la calidad en el servicio, muchos países extranjeros tienen mejores normas de calidad en el servicio, en áreas

específicas” (Denton, 2013, pág. 4). De igual manera siguen sin poseer una normativa que logre el control total.

1.5.2.5 Administración de la calidad del servicio

La calidad del servicio la determina el usuario no el proveedor del servicio, a pesar de que el funcionario crea que ha brindado un servicio adecuado, si el cliente piensa que no era adecuado ha brindado un mal servicio, los usuarios son los escogidos para evaluar el desempeño de los funcionarios, proceso del cual los resultados no siempre arrojarán resultados razonables, ni que la percepción del desempeño del funcionario se basará en más que una sola experiencia. Para administrar de manera correcta la calidad del servicio al cliente.

La entidad que ofrece el servicio debe: ayudar a los usuarios formulando expectativas, medir los niveles de expectación de su mercado y procurar mantener uniforme la calidad del servicio o sobre el nivel de expectativa (Stanton & Walker, 2012, pág. 32).

Una entidad dedicada a brindar servicio de realizar investigaciones para poder medir las expectativas del cliente, determinar los factores que influyen en el comportamiento del cliente, sus propósitos perspectivas y creencias sobre el servicio que ofrece la entidad, esta información contribuye a la formación de los niveles de expectativa del cliente.

Con el nivel de servicio ajustado a las expectativas del cliente, lo que procede es la estandarización del desempeño del servicio, es decir mantener la uniformidad en la que se debe atender al usuario. Como se cuenta con gran personal el cual tiene su propio desempeño laboral dependiendo en el área que se encuentre ubicado estandarizar la conducta de los mismos se torna una tarea dificultosa.

Como parte de la administración del servicio la entidad debe diseñar un programa activo de evaluación y mejoramiento del desempeño en la calidad de atención, controlar la uniformidad de la calidad de la prestación que permite mejorar la percepción del cliente en cuánto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad.

1.5.3 Atención Al Cliente

La atención o el servicio al cliente se basan en pautas específicas que permiten brindar un buen trato a la persona, es decir el conjunto de acciones encaminadas a que el cliente obtenga lo deseado.

Aunque se debe tomar en cuenta que “el servicio no significa servilismo, aunque, a veces, se tiendan a confundir ambos términos”, (Publicaciones vertice S.L, 2014, pág. 4). Esto responde a la frase conocida como el cliente siempre tiene la razón, pues no el cliente no siempre tiene la razón pero siempre sera el cliente, no se puede satisfacer exigencias poco coherentes o irracionales sin que esto signifique que se ha fracasado al momento de brindar una buena atención.

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la adquisición del servicio para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Pérez, 2007, pág. 6).

El servicio al cliente se encontraba básicamente descuidado, abandonado, proclive a la perdición, manteniendo ideas arcaicas sin optimizar esta parte de primordial atención tanto en empresas públicas como privadas, e inclusive aún siendo mucho más importante por el grado de afectación en lo que respecta al ingreso económico en las empresas privadas (Oliva, 2005).

Es evidente que en las empresas públicas el problema de la mala atención al cliente se hace mas notorio a los ojos del cliente pues el funcionario público piensa que no encontrara ningun beneficio directamente proporcional al brindar una buena atención al usuario.

1.5.3.1 Elementos que conforman la atención al cliente

El servicio que se ofrece en la atención al cliente está compuesto por algunos aspectos básicos como son:

- **La Cortesía:** que muestra la atención que debe poseer para con el cliente el personal administrativo de la institución, procurando mantener la amabilidad en todo momento con respeto y atención a las peticiones.
- **La Accesibilidad:** el cliente debe poseer la información adecuada para la realización de la actividades que desee, evitando las preguntas innecesarias, la pérdida de tiempo y el aglomeramiento.
- **Credibilidad:** El personal que mantiene contacto directo con el público debe mantener una actitud veraz, con voz firme y suave, que proyecte confianza esfumando la presencia de dudas por parte del usuario.
- **El profesionalismo:** los servicios que sean brindados deben estar a cargo de personal calificado para el puesto que está ocupando.
- **La capacidad:** brindar el máximo potencial en cada una de las intervenciones que se debe realizar con el público directamente, a fin de evitar tiempo desperdiciado en actividades banales.
- **Fiabilidad:** realización de las actividades encomendadas con el mínimo de errores posibles.

- **La empatía:** brindar un servicio con actitud positiva y cuidando, a fin de evitar herir susceptibilidades.
- **Seguridad:** la confidencialidad que se debe tener para con la información personal que se posee de cada uno de los clientes.

1.5.4 Desempeño Laboral Del Personal

La capacidad que una persona o grupo de personas para realizar las tareas encomendadas en el cumplimiento de sus actividades diarias se considera el desempeño que tiene laboralmente, así es como se determina si un empleado es apto o no para ocupar determinado puesto de trabajo con la factibilidad deseada.

Por qué es importante el personal de atención: los empleados de atención son una pieza clave en la futura satisfacción del cliente. Muchos de nuestros clientes no verán jamás ni al director técnico, ni al jefe de taller ni a tantos otros personajes importantes de nuestra empresa (Barquero, 2012, pág. 34)

Para mantener una buena relación entre el empleado y el usuario, se debe asegurar mantener un ambiente laboral adecuado, sin precisiones innecesarias procurando apoyar al empleado para el desarrollo de sus actividades, guiando y corrigiendo en el momento oportuno las posibles falencias que se presente.

Las capacitaciones al personal son primordiales, debido a que se debe estar actualizado en conocimientos, para poder brindar el servicio correcto, de esta manera el empleado se sentirá motivado para el cumplimiento de sus funciones, la retroalimentación mediante evaluaciones permite conocer el desempeño y según los resultados se puede enfatizar el apoyo en los puntos principales para mejorarlos.

1.5.4.1 Competencia y habilidades en la atención al cliente

En lo que respecta al desempeño laboral del personal, éste debe contar con ciertas capacidades que le permiten realizar las actividades encomendadas de una mejor forma, tomando en cuenta el interés que debe poseer el empleado para la colaboración en equipo.

1.5.4.2 Competencia Emocional

Aquella que beneficia al lado comunicativo proporcionando relaciones interpersonales amenas, que permitan el desarrollo de las actividades como un equipo, dejando de lado los individualismos mismos que representan un retroceso en el camino de lograr un buen servicio.

Nuestra inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación (Gloman, 2017, pág. 33)

Estas capacidades para algunos de los empleados son naturales, pero para otros requieren de trabajo duro a fin de conseguir los objetivos planteados, con la finalidad de mejorar el desempeño.

1.5.4.3 Competencia técnica

Es importante no solo contar con una buena actitud, debido a que el cliente requiere del personal más que una sonrisa y un buen trato, los conocimientos profesionales o experienciales son fundamentales dentro de una buena atención.

La competencia técnica es “aquellos conocimientos adquiridos con el tiempo por los empleados en centros formativos, experiencia laboral o práctica, si se realizaban satisfactoriamente por la organización también podrían ser calificadas de competencias, llamándolas es este caso, técnicas o específicas” (Porret, 2012, pág. 431).

Un servicio de calidad va de la mano con conocimientos e información de calidad, la falta de información oportuna retarda los procesos y resulta perjudicial para las empresas o instituciones.

1.5.4.4 Habilidad de comunicación

La fluidez del verbo es una característica de las personas que establecen buenas relaciones, poder comunicarse de la forma adecuada, utilizando las palabras correctas en los momentos oportunos, contribuyen a evitar cualesquier mal entendido a futuro.

En lo que se refiere a la comunicación, poner en práctica las habilidades de la escucha activa es la mejor manera de favorecer la interrelación humana; el contacto cara a cara da lugar a la trasmisión de mensajes verbales y no verbales, en comunicación solo el 7% de lo que decimos es relevante. En cambio un 38% del éxito en la comunicación depende de cómo decimos las cosas y el 55% del lenguaje corporal (Barboza, 2012, pág. 28).

1.5.4.5 Factores que influyen en el desempeño laboral

La calidad del servicio se puede conseguir tomando en cuenta ciertos aspectos primordiales como son:

Técnicos: que reúne a todos los aspectos relacionados con la tecnología con la que cuenta la empresa y los aspectos científicos que se refiere a los sistemas y metodologías que se encuentran siendo aplicados a nivel interno.

Humana: mantener y fomentar una buena relación entre usuario y empleado.

Económica: el aprovechamiento de los recursos de manera adecuada sin exceder en costos.

1.6 Personal administrativo

El personal administrativo es aquel que tiene el mayor contacto con el usuario al momento de ofrecer el servicio, éste cumple diferentes funciones entre las cuales se encuentran la realización de trámites y brindar información oportuna veraz el momento que sea solicitada por el usuario, siempre y cuando se encuentre en los rangos de tiempo autorizados por las autoridades competentes.

Para ofrecer una perfecta atención, se requiere que los trabajadores pongan en práctica habilidades personales que permitan establecer una óptima comunicación con sus clientes, como base para fomentar prósperas relaciones humanas con ellos. Para que el cliente se sienta bien atendido, es importante escucharle, hablarle correctamente y demostrarle empatía y respeto (Perez, 2013, pág. 95)

El personal debe contar con la capacitación adecuada para saber sobre llevar las posibles situaciones a las que debe afrontarse día a día.

1.7 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente según (Hoffman, 2014, pág. 15) “Es un término para medir en una transacción específica, si la percepción en cuanto al servicio que recibe el cliente cumple o excede sus expectativas”

El cliente debe ser atendido de la manera más adecuada por el personal debido a que sin la necesidad del cliente el servicio no existiría, de esta manera el nivel de satisfacción es medido por el cliente, “un cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas de producto se ven superadas por el mismo producto” (Londoño, 2011, pág. 4). Los clientes muy satisfechos o realmente complacidos forman un lazo de fidelidad para con la empresa, difundiendo un reconocimiento y confiabilidad en la misma, aspecto que beneficia enormemente al sector privado.

A pesar de lo fácil que suena satisfacer al cliente, esta es una de las tareas más difíciles de alcanzar debido a que no todos los clientes tienen las mismas necesidades, y todos requieren o desean respuesta inmediata a su solicitud.

Para las empresas privadas se debe conocer o realizar una medición de satisfacción del cliente para conocer el grado de lealtad a la marca, pero en una empresa pública es importante controlar las expectativas del cliente de manera recurrente que la empresa esté actualizada a las necesidades del cliente y pueda mejorar los procesos.

1.8 Municipalidad

El Código Orgánico de Organización Territorial Autónomo y Descentralización “COOTAD”, según la organización territorial reconoce las divisiones territoriales en regiones, provincias, cantones, parroquias rurales, para cada una de estas divisiones se encuentran asignadas autoridades que permiten mantener un control administrativo del país.

TITULO I PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- Ambito.- Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: 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. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial (COOTAD).

En el país un municipio es un gobierno seccional a nivel de cantón, encargado de la administración de los recursos económicos destinados para el desarrollo de este, denominado Gobierno Autonomía Descentralizado “GAD”, esta entidad administra los fondos públicos además de brindar varios servicios, se encarga de la recopilación de tasas municipales, impuestos municipales y manejo de recursos para la generación de obra pública en cada cantón, entidad que se encuentra regulada por la Ley Orgánica de Régimen Municipal.

La Constitución de la República del Ecuador garantiza dentro del (Art. 85 Capítulo segundo de la Constitución del Ecuador, 2008) al municipio y sus autoridades las cuales han sido elegidas por voto popular ejercer por medio de ellas la administración de los intereses y recursos patrimoniales destinándoles al servicio público local, a fin de fortalecer la economía, acatando las ordenanzas y reglamentos en concordancia con las políticas generales del Estado sin vulnerar la autonomía municipal.

Dentro de la planificación integral del desarrollo de las actividades municipales se encuentra el servicio estatal y municipal. “La planificación del área está concebida como “interna”, esto es, que deberá abarcar

todos los aspectos del desarrollo, o sea tanto los físicos como los económicos y sociales” (Fernandez, 2013, pág. 54)

Es decir, uno de los aspectos con mayor relevancia para la administración pública es en social enmarcando en este ámbito a la atención al cliente o usuario.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Urcuquí en representación por su alcalde Víctor Julio Cruz Ponce, quien mantuvo objetivos en la administración pública para lo que se desarrolla la planificación operativa anual “POA” cada año la actual administración obtiene los siguientes resultados de su administración del año 2017:

Tabla N° 1

Evaluación POA 2017

| DIRECCIONES | % CUMPLIMIENTO POA | % CUMPLIMIENTO PRESUPUESTO ASIGNADO |
|---------------------------|---------------------------|--|
| Administrativa | 88 | 88 |
| Agua y Alcantarillado | 71,4 | 44,3 |
| Desarrollo Social | 73,3 | 89 |
| Gestión Ambiental y Minas | 9 | 98 |
| Obras Publicas | 59 | 44 |
| Planificación | 73 | 33 |
| Promedio Municipal | 75,6 | 66,05 |

Fuente: Rendición de cuentas año 2017 GAD San Miguel de Urcuquí

Elaborado por: Zulema Méndez 2019

1.8.2 Servicio público municipal

En las entidades públicas se encuentran dos tipos de clientes; los externos e internos. Los externos son aquellas entidades o personas que representan una organización que acuden a la entidad con peticiones impresas en hojas de solicitud a fin de cubrir una necesidad común para el desarrollo de ciertas actividades, haciendo uso de esta manera de los bienes públicos que por ley corresponden a los pobladores.

En lo que respecta a esto se tiene el siguiente cuadro que refleja el cumplimiento de la atención al cliente externo por parte de la dirección administrativa del GAD de San Miguel de Urcuquí:

Según, (Juarez, 2015) La prestación de los Servicios Públicos corresponde a una actividad del Gobierno Municipal para satisfacer las necesidades básicas y elevar las condiciones de vida de las comunidades. Para llevar a cabo ésta función de gobierno, el municipio realiza las tareas de

organización, administración, funcionamiento y construcción de relaciones con el usuario del servicio (pág. 4).

Tabla N° 2

Cumplimiento en atención al cliente externo

| BIEN | ACTIVIDAD | SOLICITUD | BENEFICIARIOS |
|-------------|---|---|---|
| Carpas | Diferentes programas y actividades. | eventos, Yachay, Parroquiales, barrios, instituciones del cantón, la provincia y particulares | Juntas comunales, asociaciones, miembros de los distintos sectores y agrupaciones. Pobladores y miembros de los distintos sectores y agrupaciones. |
| Tarima | Diferentes programas, presentaciones y espectáculos. | eventos, actividades y Yachay, Parroquiales, barrios, instituciones del cantón, la provincia y particulares | Juntas comunales, asociaciones, miembros de los distintos sectores, agrupaciones, asistentes e invitados. Pobladores y miembros de los distintos sectores y agrupaciones. |
| Tableros | Diferentes programas y actividades | eventos, Yachay, Parroquiales, instituciones del cantón. | Juntas comunales, asociaciones, miembros de los distintos sectores y agrupaciones. Pobladores y miembros de los distintos sectores y agrupaciones. |
| Sillas | Diferentes programas reuniones y actividades del GADMU. | eventos, Yachay, Parroquiales, instituciones del cantón. | Juntas comunales, asociaciones, miembros de los distintos sectores y agrupaciones, ciudadanía en general. |

Fuente: Atención al cliente externo

Elaborado por: Zulema Méndez – 2019

El servicio público es la atención que brinda un funcionario público al usuario, que a diferencia de las empresas privadas el funcionario piensa que no depende de su cliente ni que la entidad

depende de que el cliente vuelva o no vuelva, esta es la mentalidad con la que muchas de las personas se sientan en sus puestos para atender al usuario, por lo que el servicio decae a tan nivel de ser nefasta, con el paso de los años se trata de arrancar de raíz esta mentalidad en los funcionarios públicos, la administración de una entidad pública es la encargada de gestionar las actividades que sean necesarias con la finalidad de brindar el mejor servicio que sea posible al usuario.

Los clientes internos son aquellos que acuden hasta las instalaciones municipales para el desarrollo de diversas actividades, en lo cual participan los funcionarios públicos de las unidades que pertenecen a la dirección administrativa, procurando que la atención sea ágil, responsable y oportuna, cumpliendo con la programación diaria que mantiene la entidad.

CAPITULO II

2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo, pues se buscó estudiar el comportamiento, las actitudes, pensamientos y sentimientos de un determinado grupo de personas relacionadas con el municipio de Urcuquí, que contribuyen a la existencia del problema explicado en la introducción, para buscar y ofrecer una alternativa de solución pertinente.

2.1.1 Investigación de Campo

En este caso este tipo de investigación se efectuó en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí, la cual para que se lleve a cabo fue necesario utilizar técnicas estadísticas como encuestas que permita la recolección de información.

2.1.2 Investigación Documental o Bibliográfica

Es parte fundamental en este proceso de investigación, puesto que constituye una estrategia donde se fundamenta técnicamente la realidad, la cual se recopiló información precisa para la elaboración del marco teórico, este método de recopilación documental accedió a escoger los datos relacionados con el desempeño, por medio de documentos, revistas y libros.

2.1.3 Investigación Descriptiva

Se refiere a delimitar el problema y partir sobre un diagnóstico que ocurre en el campo de desarrollo identificando las situaciones del desempeño laboral del personal administrativo, con la finalidad de tener conocimiento si cada una de las personas que laboran en la Institución cumple con su perfil profesional.

2.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Inductivo

Este método se aplicó con el fin de detectar las diferentes problemáticas en la Institución de tal modo poder llegar a una solución factible, ya que va directamente a toda la recopilación de datos requeridos el cual permite estudiar el desempeño y las capacidades de cada una de las secretarías

en relación de servicio y atención al cliente, en vista de esto es necesario aplicar nuevos métodos para fortalecer y retroalimentar sus conocimientos tanto dentro de la empresa como fuera de ella.

2.2.2 Deductivo

Se lo usó para diferenciar las situaciones localizadas en la investigación y deducir algo a partir de una ley general en el planteamiento del problema, es decir que puede partir dependiendo en la situación que se encuentre el Municipio del Cantón Urcuquí y lograr identificar en qué circunstancias se encuentra el desenvolvimiento y desarrollo en servicio y atención al cliente.

2.2.3 Estadístico

Por medio de este método se pudo representar gráficamente los resultados requeridos mediante cuadros estadísticos, ya que se lo empleó para la tabulación de datos, es decir que los resultados obtenidos fueron realizados en base a las encuestas que se aplicó al personal administrativo del Municipio del Cantón Urcuquí.

2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.3.1 Encuesta

Esta técnica de investigación tuvo como objetivo principal recopilar información mediante un cuestionario previamente elaborado, se aplicó a varios usuarios con distintas opiniones personales, respondiendo por escrito cada una de las preguntas elaboradas por el investigador, de este modo se obtuvo información específica la cual permite identificar las falencias de las secretarías que laboran en los departamentos administrativos del Municipio del Cantón Urcuquí.

2.3.2 Entrevista

Este tipo de técnica se aplicó mediante un dialogo abierto a los directivos de esta entidad, el cual para el desarrollo del proyecto permite conocer más a fondo el entorno en el que se encuentra la Municipalidad de Urcuquí, tanto en sus relaciones internas como externas en servicio y atención a los usuarios

2.4 MATRIZ DE RELACIÓN

Tabla N° 3

Matriz de relación

| OBJETIVOS DIAGNÓSTICO | CATEGORIAS | INDICADORES | TECNICAS | FUENTES DE INFORMACIÓN |
|---|------------------------|--|--|--|
| Identificar las falencias, necesidades y expectativas de los usuarios con referencia a la calidad de servicio y atención. | Servicio – Atención | ✓ Facilita el acceso de información hacia los usuarios. ✓ Brinda servicio y atención de calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevistas | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal administrativo. ➤ Talento humano ➤ Secretaria general |
| | Desempeño Laboral | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica las habilidades organizativas, en la resolución de conflictos e imprevistos. ✓ Determina el grado de cumplimiento de gestiones solicitadas por usuarios. ✓ Fomenta el trabajo en equipo entre directivos y administrativos. | | |

Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

2.5 POBLACIÓN

Para determinar la población en esta investigación se desarrolló un análisis de información el cual permite identificar el número de usuarios, dando como resultado 5200 habitantes Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

Tabla N° 4

Usuarios, Directivos y Secretarías del municipio de Urcuquí

| POBLACIÓN | NÚMERO |
|------------------|---------------|
| Alcaldía | 1 |
| Vice Alcalde | 1 |
| Concejales | 4 |
| Secretarías | 20 |
| Total Usuarios | 5174 |
| Total Población | 5200 |

Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

2.6 MUESTRA

Como la población es elevada, se decidió obtener una muestra estadística que permite aplicar el estudio para luego generalizar los resultados.

2.6.2 Cálculo del tamaño de la Muestra

Se utilizó la siguiente fórmula sugerido por estadística de Taro Yamane nueva edición.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (n - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Es el tamaño de la muestra buscado.

N= Es la población y muestra.

Z= Parámetro estadístico depende del nivel de confianza.

P.Q= Es la varianza de la población.

(N-1)= Es la corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 100.

E= Error muestral máximo determinado en decimales.

P= Probabilidad de que ocurra el evento.

q= (P-1)= Probabilidad de que no ocurra.

Tabla N° 5

| <i>Nivel de confianza</i> | <i>Z</i> |
|---------------------------|----------|
| 99% | 2,58 |
| 98% | 2,33 |
| 95% | 1,96 |
| 90% | 1,645 |
| 80% | 1,28 |

Datos:

N= 5200

Z= 1,96 - 95%

P= 50% - 0,5

Q= (1-p) = 0,5

e= 5% 0,05

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (n - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{5200 * (1,96^2) * (0,5) * (0,5)}{(0,05)^2 * (5200 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{5200 * 3,8416 * 0,25}{0,0025 * 5199 + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{5200 * 0,9604}{12,9975 + 0,9604}$$

$$n = \frac{4994,08}{13,9579}$$

$$n = 357,79$$

$$n = 358$$

La fórmula da como resultado 358, que es el número de unidades que se toma en cuenta para aplicar la técnica establecida en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Encuesta aplicada a personal administrativo y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

El desarrollo de la Encuesta a las secretarías, Directivos y Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí, permite llegar a un análisis con las siguientes deducciones.

1.- Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

Tabla N° 6

Trato y atención recibida por los funcionarios del GAD Urququí

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Excelente | 29 | 8,10% |
| Buena | 42 | 11,73% |
| Regular | 152 | 42,46% |
| Mala | 135 | 37,71% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

Elaborado por: Zulema Méndez – 2019

INTERPRETACIÓN

La gran parte de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí consideran que el trato percibido por parte de los funcionarios es regular, ya que en su gran mayoría creen que los funcionarios no pueden mejorar o poner en práctica los valores de respeto y buen servicio de calidad que deberían recibir los clientes.

2.- ¿Cómo considera el trámite que usted requirió en la atención por medio del funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?

Tabla N° 7

Evaluación en el trámite solicitado por el usuario

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Excelente | 9 | 2,51% |
| Buena | 82 | 22,91% |
| Regular | 135 | 37,71% |
| Mala | 132 | 36,87% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

Elaborado por: Zulema Méndez – 2019

INTERPRETACIÓN

En la encuesta podemos determinar que la mayoría de usuarios califica como demorada y poco eficaz el servicio brindado ya que se demoran demasiado en realizar los trámites y esto dificulta las gestiones municipales lo cual hace que los clientes estén insatisfechos con los servicios brindados.

3.- ¿Cómo considera el tiempo de duración en el servicio y desempeño laboral del funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?

Tabla N° 8

Tiempo de Duración en servicio y desempeño laboral del GAD Urququí

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Excelente | 23 | 6,42% |
| Buena | 74 | 20,67% |
| Regular | 143 | 39,94% |
| Mala | 118 | 32,96% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

Elaborado por: Zulema Méndez – 2019

INTERPRETACIÓN

Se considera que los funcionarios quienes proporcionan información y atención hacia los usuarios, mediante las encuestas aplicadas se obtienen como resultado que la demora en realizar un trámite es regular, por lo que genera cierta insatisfacción a los clientes.

4.- ¿Cree usted que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? ¿Cómo la califica?

Tabla N° 9

Valoración en la explicación por parte de los funcionarios del GAD Urcuquí

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Siempre | 19 | 5,31% |
| Casi Siempre | 57 | 15,92% |
| A veces | 135 | 37,71% |
| Nunca | 147 | 41,06% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

Elaborado por: Zulema Méndez – 2019

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las necesidades de los usuarios ante una duda e inquietud, los funcionarios no brindan la atención con claridad, dando un resultado negativo, mismo que no favorece a la institución ya que desafortunadamente los funcionarios no se dieron a entender claramente con los usuarios, el cual permite que el cliente quede insatisfecho con los resultados.

5.- ¿El servicio de respuesta ha solucionado satisfactoriamente sus necesidades en ocasiones pasadas? ¿Cómo la califica?

Tabla N° 10

Estimación con el servicio de respuesta a usuarios

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|-----------------|-------------------|---------------------|
| Siempre | 34 | 9,5% |
| Casi Siempre | 79 | 22,07% |
| A veces | 132 | 36,87% |
| Nunca | 113 | 31,56% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urucuquí.

Elaborado por: Zulema Méndez – 2019

INTERPRETACIÓN

Cuando los clientes requieren información, los funcionarios deben estar prestos a compartir sus conocimientos y aclarar las dudas de sus usuarios, en este caso con una previa encuesta más de la mitad de usuarios considera que el servicio de respuesta por parte de los funcionarios es inaceptable y no cumplen con las necesidades de los clientes en dicha institución.

6.- ¿Cómo percibe la comunicación y organización en los departamentos para los trámites solicitados?

Tabla N° 11

Apreciación en la comunicación y organización del GAD Urucuquí

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|-----------------|-------------------|---------------------|
| Excelente | 9 | 2,51% |
| Buena | 53 | 14,8% |
| Regular | 149 | 41,62% |
| Mala | 147 | 41,06% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urucuquí.

Elaborado por: Zulema Méndez – 2019

INTERPRETACIÓN

En toda institución para llegar a un acuerdo o a tomar una decisión, la comunicación es la base importante para trabajar, en este caso en su mayoría los usuarios piensan que la comunicación es regular y mala dentro de la institución, misma que si no logran tomar una decisión aceptable para el mejoramiento de la empresa, el servicio y atención continua igual de inaceptable.

7.- ¿Cómo percibe el procedimiento que llevó a cabo para realizar su trámite o servicio solicitado?

Tabla N° 12

Valoración al procedimiento de un trámite solicitado por el usuario

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| Excelente | 16 | 4,47% |
| Buena | 59 | 16,48% |
| Regular | 144 | 40,22% |
| Mala | 139 | 38,83% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

INTERPRETACIÓN

Se analiza que en su gran mayoría los usuarios consideran que para hacer un trámite, no es necesario la demora de tanto tiempo para poder recibir una respuesta por parte de los usuarios, es decir que los clientes piden que este proceso de trámites se haga una valoración inmediata para cambiar el procedimiento en diligencias para los clientes.

8.- ¿Se encuentra conforme con el servicio y atención recibida por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?, ¿Cómo califica su atención?

Tabla N° 13

Conformidad con el servicio y atención brindada por el GAD Urququí

| VARIABLE | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|-----------------|-------------------|---------------------|
| Excelente | 14 | 3,91% |
| Buena | 51 | 14,25% |
| Regular | 146 | 40,78% |
| Mala | 147 | 41,06% |
| TOTAL | 358 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

INTERPRETACIÓN

Básicamente en todas las preguntas realizadas se cuenta con casi el mismo resultado, los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí, requieren poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y aplicarlos con los usuarios de la institución tanto internos como externos para obtener mejores resultados, ya que en su gran mayoría no se encuentran conformes con la atención prestada por parte de funcionarios, los usuarios aclaran que es falta de interés cuando brindan un servicio y por esa razón la gran mayoría de clientes se encuentra insatisfechos.

3.2 Entrevista realizada a los Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

1.- ¿Qué cambios de mejora ha realizado para el bien de la institución, en relación a servicio y atención al cliente?

✓ **Doctor Julio Cruz Ponce:** Alcalde de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Se ha realizado la implementación de gestión documental digital...”

✓ **Ing. Byron Armas:** Vice Alcalde de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Se ha mejorado el diseño de los departamentos de atención al cliente, para que quienes brindan el servicio estén cerca al usuario y con los perfiles adecuados...”

✓ **Sr. Roberto Quilca:** Concejal de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Se ha adquirido el turnero digital que ayuda a mejorar el servicio, además de la implementación de gestión documental, para dar seguimiento a los tramites que ingresa la ciudadanía...”

✓ **Sra. Zulema Almeida:** Concejal de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Se implementó el sistema de Gestión documental digital...”

✓ **Sra. Dora Quimbiamba:** Concejal de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Se ha realizado la implementación de la gestión documental digital...”

✓ **Sr. Anibal Obando:** Concejal de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Se ha extendido los servicios al cliente y se ha capacitado a los funcionarios en atención al cliente y varios usuarios están satisfechos cuando realizan las gestiones en la institución...”

INTERPRETACIÓN

En base a las respuestas obtenidas por parte de los directivos, en los últimos cuatro años de la administración del Doctor Julio Cruz Ponce, se ha realizado la implementación de la gestión documental digital y la remodelación de las oficinas de atención al usuario, así como la capacitación a funcionarios, lo cual no ha sido suficiente pues aún se evidencia que no se ha conseguido el objetivo de mejorar la atención, siendo necesario continuar en la búsqueda de estrategias para lograrlo.

2.- ¿Existe algún tipo de incentivo para los funcionarios en su desempeño laboral, por dar una excelente atención al usuario?

✓ **Doctor. Julio Cruz Ponce:** Alcalde de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...No existe ningún incentivo, la falta de comunicación por parte de Talento Humano con la LOSEP, de no dar cumplimiento a las exigencias necesarias a esta norma...”

✓ **Ing. Byron Armas:** Vice Alcalde de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...El incentivo que se les ha dado es de tener gente urcuquireña en los puestos de directores...”

✓ **Sr. Roberto Quilca:** Concejal de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...De acuerdo a la LOSEP, si estipula el incentivo a los funcionarios destacados, pero no hay esa responsabilidad de parte de Talento Humano, para dar cumplimiento a esta norma...”

✓ **Sra. Dora Quimbiamba:** Concejal de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...No, según el reglamento de la LOSEP Talento Humano es el encargado de dar cumplimiento con esta normativa...”

✓ **Sra. Zulema Almeida:** Concejal de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...No existe ningún incentivo a funcionarios del municipio de Urcuquí...”

✓ **Sr. Anibal Obando:** Concejal de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...No tienen un incentivo económico, pero tienen el compromiso de atender a su pueblo...”

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las respuestas obtenidas, básicamente no existe un incentivo que motive a los usuarios por trabajar y mejorar su desempeño laboral dentro de la municipalidad, es muy importante que los funcionarios estén comprometidos con su trabajo y estén motivados para poder desempeñar de la mejor manera en cada uno de los cargos que ocupan.

3.- ¿Considera que es importante las continuas capacitaciones tanto a directivos como funcionarios de la Institución en relación a servicio y atención al cliente?

✓ **Doctor. Julio Cruz Ponce:** Alcalde de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...Realmente es muy importante que los funcionarios asistan a las capacitaciones y estén en constante actualización de conocimientos de la municipalidad...”

✓ **Ing. Byron Armas:** Vice Alcalde de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...Es muy importante la capacitación porque las leyes cambian continuamente entonces tienen que estar capacitándose y estar al día con la información...”

✓ **Sr. Roberto Quilca:** Concejal de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...Es muy importante para que sea más eficaz el servicio público...”

✓ **Sra. Zulema Almeida:** Concejal de San Miguel de Urcuquí.

Respuesta: “...Sí, es muy importante...”

✓ **Sra. Dora Quimbiamba:** Concejal de San Miguel de Urcuquí

Respuesta: “...Es importante para mejorar el desempeño de los trabajadores...”

✓ **Sr. Anibal Obando:** Concejal de San Miguel de Urucuquí

Respuesta: “...Es muy importante, solo funcionarios con capacidades pueden dar lo mejor de sí al pueblo...”

INTERPRETACIÓN

Según las respuestas por parte de los directivos, en su totalidad consideran que son de vital importancia las continuas capacitaciones tanto a funcionarios como directivos, ya que esto permite un mejor rendimiento en la prestación de servicios hacia los usuarios.

4.- ¿Cree usted que es importante la implementación de un Manual o Guía de servicio – atención al cliente en su desempeño laboral factible al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urucuquí?

✓ **Doctor. Julio Cruz Ponce:** Alcalde de San Miguel de Urucuquí

Respuesta: “...Considero que es una herramienta muy importante dentro de la municipalidad, la guía servirá de apoyo y orientación para nuestros funcionarios, incluyendo mi persona, ya que no contamos con una, y servirá para el crecimiento tanto personal como empresarial...”

✓ **Ing. Byron Armas:** Vice Alcalde de San Miguel de Urucuquí

Respuesta: “...Considero que es de vital importancia para el mejoramiento de la Municipalidad...”

✓ **Sr. Roberto Quilca:** Concejal de San Miguel de Urucuquí

Respuesta: “...Es muy importante no solo la guía sino la implementación de la misma, con el seguimiento a la aplicación de esta política pública...”

✓ **Sra. Zulema Almeida:** Concejal de San Miguel de Urucuquí

Respuesta: “...Sí, es muy importante para el crecimiento personal y profesional de cada uno de los trabajadores de la institución...”

✓ **Sra. Dora Quimbiamba:** Concejal de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Sí, ya que con la implementación los funcionarios brindarían una excelente atención al pueblo urcuquireño en general...”

✓ **Sr. Anibal Obando:** Concejal de San Miguel de Urququí

Respuesta: “...Sí, es muy importante el manual o guía para orientar y capacitar su rendimiento en el desempeño laboral...”

INTERPRETACIÓN

La respuesta por parte de los directivos fue positiva, ya la guía es una herramienta de mucha importancia en que cuenta con temas relacionados de buen comportamiento en servicio y atención al cliente, servirá de orientación para mejorar el desempeño laboral y a la vez obtener la satisfacción total de los usuarios.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Guía de procesos y normas para mejorar la calidad del servicio y atención al cliente en su desempeño laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí”

4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El desarrollo de esta propuesta, tiene como propósito principal realizar una guía de normas que vayan encaminadas a mejorar la calidad de los servicios en la atención a los usuarios ya que en los instrumentos que se aplicó se determina que los servicios prestados a los clientes por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí no es la forma más adecuada y esto es un factor riesgo para la imagen de la empresa; y se fundamenta en brindar como apoyo esta herramienta que será de vital importancia para que el personal administrativo pueda informarse y orientarse sobre cómo puede tratar con los diferentes tipos de clientes satisfaciendo sus requerimientos.

Por ello se realizó esta guía de información para los funcionarios que puedan dar uso de ella y enriquecer su conocimiento en base a actividades con principios, normas y procesos de atención y servicio a los usuarios, en sí atrae a los clientes a través de los valores personales que se aprecian en esta herramienta, tales como: cortesía, amabilidad, respeto, tolerancia, entre otros, con el único fin de tener buena comunicación y relación con los clientes.

4.3 OBJETIVOS

4.3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una guía de procesos y normas para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí, en base a la calidad de prestación de servicios y atención al usuario.

4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fundamentar teóricamente temas estrictamente relacionados con servicio y atención al cliente para el buen desempeño laboral y servicio de calidad para los usuarios.

- Fortalecer la metodología e incentivar al personal administrativo para mejorar el trato cortes que se le brinda al usuario.
- Establecer procesos y normas de calidad orientadas al cambio positivo en la prestación de servicios y atención al usuario por parte del personal administrativo.

4.5 UBICACIÓN SECTORIAL

La presente guía de normas de mejora en el desempeño laboral se aplicará y se hará el uso correspondiente de la misma en la provincia de Imbabura, Cantón de San Miguel de Urcuquí, que está ubicada en la calle Guzmán y Antonio Ante.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí - 2019

4.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA



GUÍA DE NORMAS PARA EL MEJORAMIENTO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQÍ



CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal de
San Miguel de Urququí

Ibarra, 2020

CONTENIDO

UNIDAD 1: SERVICIO AL CLIENTE

- ✚ 1.2 ¿Cómo implementarlo?
- ✚ 1.3 Tipos de Atención al Cliente
- ✚ 1.4 Errores a la hora de atender a un cliente
- ✚ 1.5 Entiende a tus clientes
- ✚ 1.6 Pasos fundamentales para la atención
- ✚ 1.7 Actividad 1

UNIDAD 2: PAUTAS DE ATENCION AL CLIENTE

- ✚ 2.2 Reglas de oro de Atención al cliente
- ✚ 2.3 Actividad 2

UNIDAD 3: DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO

- ✚ 3.2 ¿Qué apariencia tengo frente al cliente?
- ✚ 3.3 ¿Cómo me expreso?
- ✚ 3.4 ¿Cómo escucho?
- ✚ 3.5 Entorno y organización social
- ✚ 3.6 Como se proyecta un funcionario con visión exitosa
- ✚ 3.7 Actividad 3

UNIDAD 4: TÉCNICAS DE DESARROLLO PROFESIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

- ✚ 4.1 ¿Qué elementos influyen en el desempeño laboral?
- ✚ 4.2 Formas de evaluación del desempeño laboral
- ✚ 4.3 Actividad 4

INTRODUCCIÓN

La presente Guía tiene como finalidad brindar un soporte y apoyo de servicio y atención al cliente para cada una de las áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí, para ello es importante reconocer algunas pautas, estrategias, normas, políticas que van encaminadas para mejorar la calidad de servicio hacia los usuarios.

Proponer a los trabajadores de la empresa algunas cuestiones relativas sobre el buen manejo de atención a los usuarios, cuando visitan las instalaciones y como trabajar con clientes difíciles, con la expectativa de comprender la gran importancia de como dirigirse a un usuario.

En este material se conoce las políticas de servicio y atención al cliente de la institución y algunos conceptos y palabras claves para el mejoramiento de las habilidades en relación de atención al cliente, de tal modo que se establezcan relaciones amables y estimulantes con los usuarios, y así proyectar una excelente imagen empresarial.

Depende del personal capacitado que un cliente se encuentre satisfecho, ya que los trabajadores son los encargados de realizar todo este proceso cuando mantiene contacto directo con el usuario, por esta razón requiere de una herramienta de apoyo que le permita orientarse para realizar un trabajo más especializado e idóneo, y cuente con un equipo de trabajo que satisfaga las necesidades, tanto internas como externas de la empresa.

El servicio al usuario conlleva una gran responsabilidad que no recaerá únicamente de la secretaria, sino también de todos los funcionarios quienes forman parte de la empresa, ya que en esta guía tiene como objetivo principal brindar el mejor servicio a la comunidad con educación y sin mostrar afinidad hacia algunas personas, demostrando el profesionalismo

como trabajador, por ello de esta herramienta podrán disponer todos los funcionarios que deseen aportar a la empresa con valores, y trato personalizado hacia un cliente.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer vínculos de buena relación entre funcionario – cliente, el cual promueva el acercamiento seguro de los usuarios y garantice día a día la calidad en la atención que brindan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

Objetivos Específicos

- ✚ Generar técnicas de orientación oportuna al funcionario, quienes mantienen contacto directo con el cliente, brindando la mayor agilidad posible en la realización de trámites y solicitudes.

- ✚ Asegurar la calidad de los trámites que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

- ✚ Proyectar un nuevo cambio de imagen institucional, que garantice una atención oportuna y eficiente al usuario.

- ✚ Establecer mecanismos que permitan identificar requerimiento y expectativas de los clientes actuales y potenciales.

UNIDAD 1

IMPORTANCIA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO

Unidad 1

1.1 ¿Qué es el servicio al cliente?

Es lo que una empresa ofrece para relacionarse con sus clientes en un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la institución con el fin de que el cliente obtenga el servicio en un tiempo determinado y con la mayor satisfacción.



Fuente: Prestación de servicios al usuario.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

1.2 ¿Cómo implementarlo?

Cada miembro de la empresa que trate con un cliente tiene que estar siempre dispuesto a buscar la satisfacción total del mismo.

1.3 TIPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Prestación de servicios al usuario.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

Atención presencial

En este caso se produce un encuentro físico con el cliente sin barreras ni las interferencias que ocasiona el trato telefónico o a través de otras vías, como el correo electrónico.



Fuente: Prestación de servicios al usuario.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

Atención telefónica

Siempre que se atiende una llamada es obligatorio un saludo cordial así como la identificación de la organización y la propia de la persona que atiende, el hecho de que no podamos observar las posibles reacciones del interlocutor hace que tengamos poner más esfuerzos y demostrar una actitud diferente a la presencial dándole la mayor satisfacción al servicio prestado.



Fuente: Prestación de servicios al usuario.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

1.4 ERRORES A LA HORA DE ATENDER UN CLIENTE



“Ahora lo llamo, estoy atendiendo otro”

Las personas se sentirán menos importantes y valoradas, así sea que el cliente esté equivocado no lo ponga en evidencia haciéndolo caer en el error, simplemente explique con tranquilidad el punto de vista de la empresa y los beneficios y ventajas de lo que se expone.

- ❖ Evite empezar las palabras con la frase “no”, convierta lo que quiere decir en algo positivo. Ejemplo:



“no podemos hacer eso, es mejor decir,  podemos hacer lo siguiente”

- ❖ Evite llamar al cliente con diminutivos y palabras demasiado cariñosas que le quitan posicionamiento a usted y su imagen y la empresa a la que se representa.

- ❖ Sea proactivo y no reactivo con sus palabras; es mejor decir:



“voy hacer lo posible para arreglar la situación” y no decir:



“no se puede hacer nada y no es nuestra responsabilidad”

- ❖ Evite hablar de minutos cuando pide un tiempo de espera, es mejor hablar de momentos.
- ❖ No predisponga a los clientes con frases como: no se moleste, no se preocupe, no vale la pena preocuparse por...
- ❖ Evite hablar en tiempo pasado. Ejemplo: quería mostrarle

1.5 ENTIENDE A TUS CLIENTES

Para entender al cliente, debemos hacer seguimiento antes, durante y después del proceso de atención. La relación que se establece entre funcionarios y usuarios es muy cercada y por ende es importante lograr comprender al cliente y cumplir con sus necesidades de servicio y atención para obtener la satisfacción total del usuario.

Fuente: Prestación de servicios al usuario.



Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

El Amigable

Énfasis en una resolución rápida hay que atenderlos con simpatía, y les gusta sentirse importantes.



Fuente: Prestación de servicios al usuario.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

El callado

Es aquel que deja al profesional hablar y no le contesta, se debe motivar al diálogo y buscar que se sienta augusto.



Fuente: Prestación de servicios al usuario.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

El distraído

Le cuesta poner atención debe ser atendido con preguntas y al mismo tiempo con seguridad y franqueza.



Fuente: Prestación de servicios al usuario.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

1.6 PASOS FUNDAMENTALES PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE

- 1 Conoce al cliente, y resuelve sus problemas junto con sus necesidades.
- 2 Tú, imagen personal es parte del servicio hacia el cliente.
- 3 Muestra interés y respeto al momento de atender al usuario.
- 4 Ten una actitud positiva, precisa y muéstrate cortés.
- 5 Escucha con atención al usuario, y evita cualquier tipo de interrupciones.
- 6 Orienta con claridad y precisión los temas a tratar.
- 7 Comprometerse con lo que puede cumplir o hacer por el cliente.
- 8 Informarse y conocer los trámites y servicios que presta en la entidad.

1.7 ACTIVIDAD 1 PARA DESARROLLAR.

TEMA: Reflexión sobre “IMPORTANCIA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO”.

OBJETIVO GENERAL: Identificar el tipo de cliente que visitan las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urucuquí, y brindar una atención de calidad como el usuario se lo merece.

DINÁMICA: Mimicompañía

DESARROLLO: En equipos uno de los integrantes deberá imitar a un tipo de cliente, (con mímicas) cuando logre identificarlo el siguiente integrante optará por prestar su servicio y hacer que el cliente salga satisfecho de acuerdo a la necesidad requerida.



Fuente: Desarrollo de actividad en el municipio de Urucuquí.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

MATERIALES: buena predisposición para trabajar en equipo.

CONCLUSIONES: los funcionarios quienes participan de esta dinámica, trabajan varios puntos importantes en las que identifican al cliente y ponerse en su lugar, trabajan en equipo y se comunican para obtener resultados positivos con la satisfacción del cliente.

UNIDAD 2

PAUTAS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Unidad 2.1

PAUTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1 INICIO → PRESENTACIÓN PERSONAL IMPECABLE

1.- Uniforme en perfecto estado

2.- Postura adecuada al interactuar con el

3.- No llamar la atención con exceso de maquillaje y mal uso de la vestimenta



Fuente: Google - imágenes

2 DURANTE LA ATENCIÓN → SALUDO

¡Buenos días señorita!



Fuente: Google - imágenes

Buenos días, bienvenida al Municipio de Urcuquí, le saluda Zulema Méndez.
¿En qué puedo ayudarle?



Fuente: Google - imágenes



SONRISA



Fuente: Google - imágenes

- ¿Con quién tengo el gusto?
- Soy Anita Castro

“La atención rápida, permite comodidad del cliente y buen estado anímico.”



CONCENTRACIÓN



Fuente: Google - imágenes

Señorita Anita Castro!
cuénteme ¿qué puedo
hacer por usted?

Muy amable,
vengo a cancelar
el servicio de
agua potable!



Fuente: Google - imágenes

3 AL TERMINAR LA ATENCIÓN → INVITACIÓN Y BUEN DESEO



Fuente: Google - imágenes

Listo Señorita Anita, su
transacción fue concluida,
Gracias por preferirnos,
vuelva pronto!

Gracias
a ud
señorita.



Fuente: Google - imágenes

2.2 REGLAS DE ORO DE ATENCIÓN AL USUARIO

1.- SÉ AMABLE

¿Quién prefieres que te atienda?

Tú eliges quien te atiende, la persona que sonrío y te llama por tu nombre, escucha tus necesidades y tiene actitud de servicio.

“Trata a los clientes como quieres que te traten cuando te toca ser cliente”



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez

2.- MANTÉN UN LENGUAJE CORPORAL POSITIVO

El cuerpo de por si habla por nosotros, si mantienes cruzados los brazos durante una conversación y no haces contacto visual, parecerá que no estás de acuerdo con la otra persona o que estás pensando en otra cosa; si mantienes los hombros caídos parecerás alguien pasivo y sin energía.

Si por el contrario mantienes contacto visual una postura erguida o relajada, evitas cruzar los brazos y sonreír mientras la otra persona habla, lograras mucha más empatía y mejor comunicación con los clientes.



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez

3.- COMPRENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

La etapa de detección de necesidades es básica, pues si entendemos perfectamente lo que quiere y necesita el cliente podremos satisfacerlo al 100%, para lograr entender sus necesidades se requiere de toda atención, involúcrate realmente y no solo oigas, escúchalo de verdad, investiga, pregunta y toma apuntes, asegúrate de que el usuario exceda expectativas y ponga tu prestigio profesional muy arriba.



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

4.- VE MÁS ALLÁ

Sé un visionario de la empresa que se adelanta, se informa, se asegura a que va a las reuniones, y lleva las decisiones necesarias en caso de que se requiera, se ponte en los zapatos del cliente y piensa que se podría adelantar para dar resultados más rápidos.



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

5.- CUMPLIR TIEMPOS DE RESPUESTA Y SEGUIMIENTO

Un verdadero profesional no puede ser informal, por eso un profesional siempre debe tener planes de acción para que las cosas sucedan en el tiempo y forma, no dar falsas expectativas de tiempos para no generar fallas, dar seguimiento, asegurarse que las cosas van por buen camino, que realmente se cumplieron las expectativas. De no ser así, ¿Cómo podemos cumplirlas?



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

6.- ENSEÑAR A PESCAR

Recuerda que estamos aquí para añadir valor a todos los clientes, y muchas veces damos más valor compartiendo conocimiento, siempre que sea posible explícale a los clientes como pueden hacer las cosas sin depender de los funcionarios. Donde pueden ¿encontrar información que es importante para ellos?



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

7.- CLARIDAD Y APEGO A PROCESOS.

Para que tú y el cliente estén en el mismo canal, trata de usar un lenguaje sencillo y claro, en cuanto a los procesos busca el cómo hacer que las cosas si sucedan, aplicando con criterio los procesos del cliente.



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

8.- ASEGURAR Y CONFIRMAR LOS REQUERIMIENTOS

Asegurarse siempre de que vas por buen camino confirmar que lo que entendiste este bien, nunca estar demás, y podrás evitar muchas complicaciones en el futuro



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

9.- HONESTIDAD

Es importante en todas las áreas de la vida y se traducen en cumplirle al cliente lo prometido al pie de la letra, los resultados deben ser reales, alcanzables y factibles y para el cliente debe ser muy obvio y claro de qué manera añadimos valor a sus requerimientos.



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

10.- HACERLO BIEN Y A LA PRIMERA

Pocas cosas son tan satisfactorias como hacer un trabajo bien hecho ya la primera, eso va construyendo confianza, credibilidad y prestigio que nos destacan, si queremos ser excelentes en nuestro desempeño tengamos una buena planeación, dejemos a un lado las faltas expectativas, falta de tiempo, el no tener los resultados esperados; hacerlo bien y a la primera debe ser un objetivo diario como profesionales.



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

2.3 ACTIVIDAD 2 PARA DESARROLLAR.

TEMA: Reflexión sobre “PAUTAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE”.

OBJETIVO GENERAL: Identificar la comunicación verbal entre trabajadores y usuarios para el buen funcionamiento de la municipalidad.

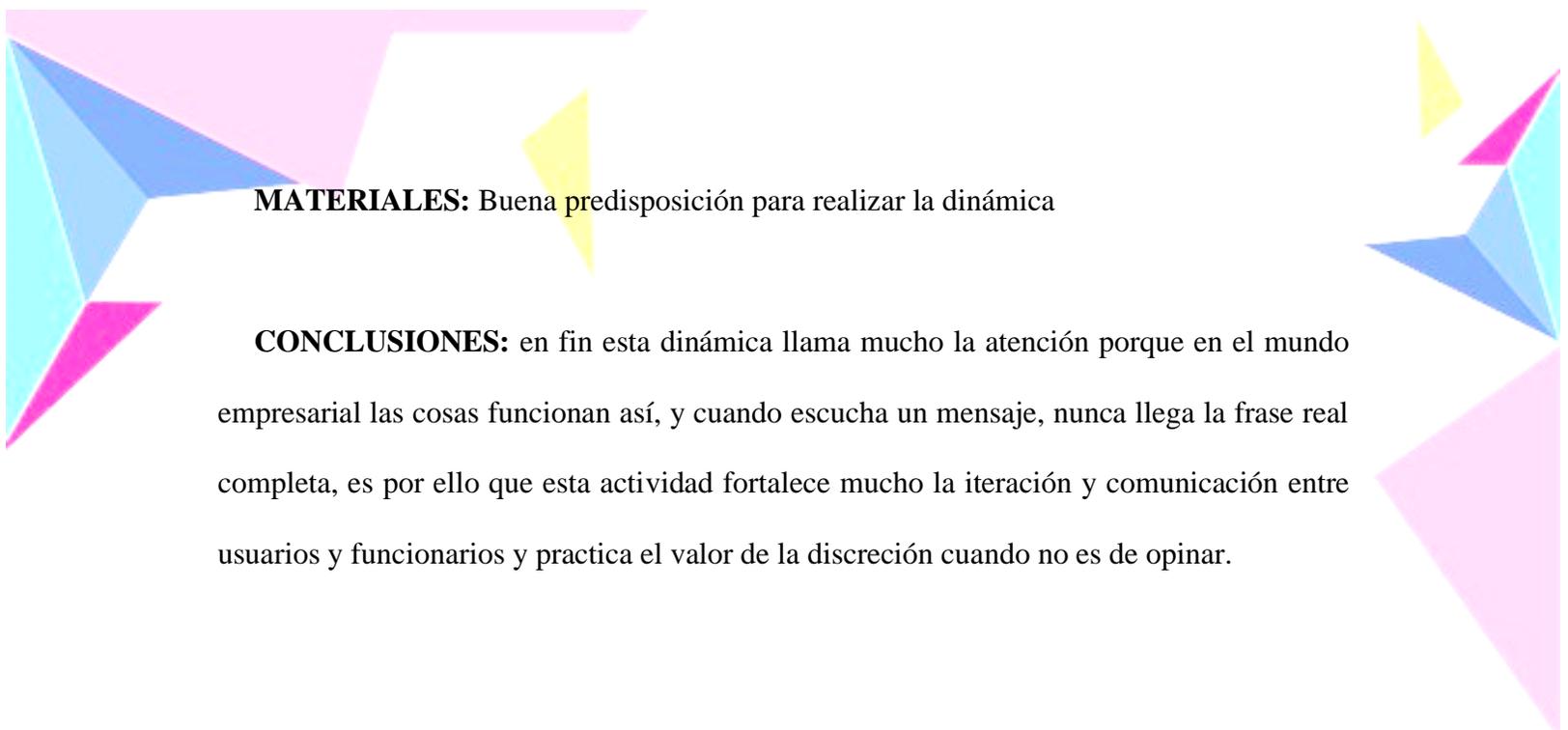
DINÁMICA: Tengo un mensaje

DESARROLLO: En un círculo, todas las personas se sientan, los funcionarios y clientes, cualquier persona puede dar un mensaje al oído a la persona que se encuentra a su derecha, la persona que recibió el mensaje, vuelve a pasar la voz al oído a la persona que tiene a la derecha y así sucesivamente hasta que todos reciban el mensaje, al finalizar la última persona en voz alta dice el mensaje que recibió y verifican si esa fue la frase que empezó.

En definitiva en el transcurso de pasar la voz, se distorsiona, ya sea por varios motivos, por no prestar la suficiente atención y no captar el mensaje o no darle la mayor importancia.



Fuente: Desarrollo de actividad en el municipio de Urcuquí.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019



MATERIALES: Buena predisposición para realizar la dinámica

CONCLUSIONES: en fin esta dinámica llama mucho la atención porque en el mundo empresarial las cosas funcionan así, y cuando escucha un mensaje, nunca llega la frase real completa, es por ello que esta actividad fortalece mucho la iteración y comunicación entre usuarios y funcionarios y practica el valor de la discreción cuando no es de opinar.

UNIDAD 3

EL SERVIDOR PÚBLICO Y SU DESEMPEÑO LABORAL PROFESIONAL EN LA INSTITUCIÓN (LO QUE EL USUARIO VE)

Unidad 3 3.1

DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOS PÚBLICO



Fuente: Atención al usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

El desempeño profesional de una persona, tanto en el sector público como privado, se proyecta por medio de las relaciones a corto plazo con cada uno de los usuarios con los que se mantiene el contacto directo y compañeros de empresa. Aquí tiene mucho que ver en lo que la imagen ya que no se trata solo de un logotipo sino también de las relaciones publicas entre funcionarios y usuarios.

3.2 ¿QUÉ APARENCIA TENGO FRENTE AL USUARIO?

La apariencia es lo esencial para interactuar con el cliente, ya que se proyecta la presentación personal, los gestos y expresiones que damos a conocer al usuario.



Fuente: Atención al Usuario
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

3.3 ¿CÓMO ME EXPRESO?



- ✓ La voz es la actividad principal con la que se comunica con el usuario, para ello tener en cuenta estos ejes principales.



3.4 ¿CÓMO ESCUCHO AL USUARIO?



Fuente: Google - imágenes

No interrumpir cuando está comentando alguna

Brindar señales de retroalimentación, y entender el mensaje.

Utilizar los términos adecuados para interactuar con el cliente

Demostrar interés en lo que se escucha.

3.5 ENTORNO Y ORGANIZACIÓN PERSONAL



Fuente: Reunión con la comunidad
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

- ✓ Mantener el lugar de trabajo con una imagen impecable, que este limpia y ordenada.
- ✓ Mostrar un perfecto orden y organización cuando se dirige a un cliente.
- ✓ Tener siempre a la mano lo necesario para poder desarrollar el trabajo.

3.6 ¿CÓMO SE PROYECTA UN FUNCIONARIO CON VISIÓN EXITOSA?

Es de vital importancia tener una visión clara para nuestro desempeño laboral, el cual es indispensable contar con estos puntos para tratar con un cliente y brindar un excelente servicio.

Lo que los usuarios pueden observar desde afuera, deja mucho que desear y la imagen habla por sí sola, en la que abarca higiene personal, presentación, modales, forma de caminar, forma de vestir, como sonrío, e incluso como saluda a los usuarios.

Tener presente lo siguiente:

- No es usual que el personal administrativo haga visible los tatuajes que pueda poseer.
- Muy importante cuidar el aliento, ya que un descuido puede ocasionar un momento incomodo tanto para el usuario como para el funcionario.

- Tener presente el cuidado de manos, uñas y dedos, siempre deben lucir limpias e impecables, en el caso de las mujeres las uñas no deben estar a medio pintar, ni muy cortas ni muy largas.
- Otro punto indispensable para los funcionarios es tener cuidado con el rostro facial, el 90% de los usuarios se dirigirán al rostro, por ello cuidar de la piel y los arreglos sean los adecuados y oportunos.
- En conclusión la imagen de los funcionarios es la imagen de la Municipalidad, todo lo que los gestos proyecten, las miradas y la interacción con el usuario, es imagen propia de la institución.
- Un cuidado especial con la higiene personal, empezando desde el cabello, la manera de peinárselo, tanto para hombres y para mujeres, en el caso de los hombres también tomar en cuenta el aspecto de la barba, hay que tener un cuidado especial de no dejarse crecer la barba y rasurarse de acuerdo a su perfil, para las mujeres también cuidar en el aspecto de maquillaje, no abusar mucho de el, y aplicarlo de una manera moderada sin exageración con colores que llamen mucho la atención.
- La forma de vestir influye mucho en este mundo de empresas, tener en cuenta la elección de la ropa de acuerdo a la ocasión, ya sea para reuniones de trabajo formales o semi-formales, el carnet y el uniforme son los distintivos de todas las entidades tanto públicas como privadas.



Fuente: Alcalde del Cantón
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

3.7 ACTIVIDAD 3 PARA DESARROLLAR.

TEMA: Reflexión sobre “DESEMPEÑO LABORAL DEL SERVIDOR PÚBLICO”.

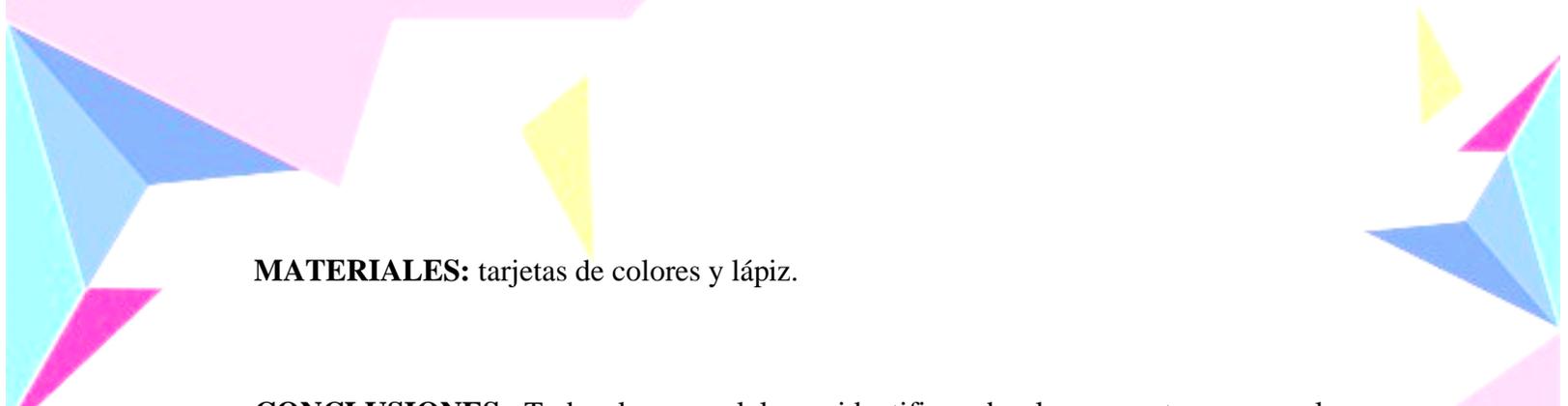
OBJETIVO GENERAL: Determinar la calidad de prestación de servicios que brindan a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

DINÁMICA: Team perfect

DESARROLLO: En parejas los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí, usando dos tarjetas de distinto color (verde y roja), en la tarjeta verde deben escribir 3 cualidades de su pareja, y en la tarjeta roja debe escribir 3 cosas que considera que debería cambiar la persona. Luego se reúnen todas tarjetas verdes en un lado y las tarjetas rojas en otro lugar, de tal modo que se identifica el equipo fuerte con las cualidades de todos y todas, y se da lectura a los aspectos que deben cambiar que se encuentra en la tarjeta roja.



Fuente: Desarrollo de actividad en el municipio de Urququí.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019



MATERIALES: tarjetas de colores y lápiz.

CONCLUSIONES: Todo el personal logra identificar de alguna u otra manera las fortalezas y debilidades que posee cada uno en cuanto a actitud personal y atención al usuario, la cual se aprende a mejorar y potenciar ambas partes, en si esta dinámica es muy interesante ya que la otra persona puede ver cómo somos y como actuamos con los clientes, cosa que nosotros no lo podemos ver, entonces se puede trabajar para mejorar la imagen personal e institucional.

UNIDAD 4

TÉCNICAS DE DESARROLLO PROFESIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Unidad 4 4.1

Técnicas de desarrollo profesional en el desempeño laboral

4.1 ¿Qué elementos influyen en el desempeño laboral?

La motivación. Cuando un profesionista no se siente lo suficientemente apoyado o motivado en la realización de sus actividades dentro de una empresa, organización o grupo, definitivamente comienza a tener bajas. Es recomendable que, si en un momento dado te sientes falto de inspiración respecto a tu vida profesional, visualices cuáles son tus motivaciones reales para desempeñar tu papel. Verás que recordándolas o reconociéndolas tu enfoque cambiará a una actitud más positiva.



Fuente: Google - imágenes

+

M
O
T
I
V
A
C
I
Ó
N

=



Fuente: Google - imágenes

El autoconocimiento profesional. ¿Quién mejor que tú para reconocer tus mejores habilidades? Uno puede ser su mejor amigo o su peor enemigo, dependiendo de la forma en la que es capaz de verse y tratarse. Valorarse a sí mismo es el primer paso para generar en otros el mismo respeto y la misma confianza.



Fuente: Google - imágenes

La determinación de objetivos. No es posible avanzar si no se sabe hacia dónde se está dirigiendo. Por lo que establecer objetivos específicos, a corto o largo plazo, es de gran ayuda al momento de desempeñarse laboralmente, pues da una perspectiva o visión de lo que se quiere ser en un futuro.



Fuente: Google - imágenes

El ambiente laboral. Está comprobado que los ambientes laborales que procuran una buena aceptación de sus individuos, así como una correcta integración de éstos, son más propicios en cuanto a la creación de ideas o iniciativas originales. Procurar rodearte de un buen grupo de trabajo te asegura una buena participación laboral, así como también una excelente actitud de compañerismo.



Fuente: Google - imágenes

El desarrollo profesional. Este es uno de los elementos sumamente importante. Todos aquellos recursos que tengan que ver con una satisfacción laboral, como la autoestima, la promoción, las recompensas, son puntos de ventaja para cualquier profesional, pues es parte de su crecimiento y su evolución personal.



Fuente: Google - imágenes

4.2 Formas de evaluación del desempeño laboral

1. Su productividad y calidad del trabajo

La productividad es la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. Es importante contar con una plantilla productiva, e incentivar esa productividad facilitando herramientas y procesos de trabajo eficaces.

Eso sí, nunca debemos poner en riesgo la calidad de lo que produce una empresa a favor de la cantidad de trabajo que hace. No debemos olvidar que la calidad de un trabajo es totalmente subjetiva. Medir la calidad del trabajo producido depende mucho del tipo de sector en el que nos movamos así como de las tareas específicas asignadas a cada trabajador.



Fuente: Instrucciones de trabajo a funcionarios de Gad de Urcuquí
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

2. Su eficiencia

La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo.



Fuente: reunión de trabajo en el Municipio de Urcuquí
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

3. La formación adquirida

Todos sabemos la importancia que tiene la formación en el crecimiento profesional de los empleados, pero también en el de la propia empresa. Un trabajador formado es un trabajador preparado para ayudar a su empresa a alcanzar todos los objetivos que se proponga. Invertir en la formación del empleado es invertir en la propia empresa.

Eventos, charlas, convenciones, congresos, desayunos profesionales... Las posibilidades de fomentar la formación de los empleados son enormes. La clave está en seleccionar en qué áreas formativas necesitamos reforzar la empresa y qué empleados son susceptibles de recibir esa formación.



Fuente: GAD municipal de Urcuquí
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

4. Los objetivos conseguidos

Para el buen rendimiento laboral de los empleados, es importante que conozcan cuáles son sus objetivos: Qué se espera de ellos. Es importante pactar con los empleados unos objetivos realistas y alcanzables en un tiempo concreto. Además, no debemos olvidar que es la empresa quien debe facilitar a los empleados toda la formación, herramientas y recursos necesarios para alcanzar estos objetivos.



Fuente: GAD municipal de Urcuquí
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

4.3 ACTIVIDAD 4 PARA DESARROLLAR.

TEMA: Reflexión sobre “BUEN DESEMPEÑO LABORAL”.

OBJETIVO GENERAL: Fomentar la buena relación entre funcionarios y trabajo en equipo.

DINÁMICA: Búsqueda del tesoro

DESARROLLO: dividir al grupo en dos equipos, elaborar una lista de tareas que deben realizar, por ejemplo; desde redactar una carta, hasta tomarse fotos con una persona que no esté en el juego etc. Entregar la lista al líder del equipo con todas las tareas realizadas dentro del plazo de tiempo establecido, el equipo ganador será quien haya completado todas las tareas en el menor tiempo.



Fuente: Desarrollo de actividad en el municipio de Urcuquí.
Elaborado por: Zulema Méndez - 2019

MATERIALES: esfero y hojas

CONCLUSIONES: se trata de un excelente ejercicio para fomentar el espíritu de equipo que ayuda a romper los grupos de la oficina al fomentar el trabajo entre personas de otros equipos, departamentos o círculos sociales, a la vez este ejercicio ayuda a desarrollar cada una de las habilidades de los funcionarios de la mejor manera y obtener un buen desempeño en las tareas encomendadas.

4.7 IMPACTOS

Con este material de trabajo, la guía es una pieza muy fundamental en el ámbito laboral, ya que con la práctica y recurriendo paso a paso y dar seguimiento a esta herramienta de trabajo, en un futuro se puede visualizar la calidad en servicio y atención que brinda al usuario.

4.7.1 Impactos

- ❖ **Social:** El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí, es una entidad pública y por ende en la prestación de servicios a la comunidad, todo el personal administrativo debe cumplir con un requisito fundamental que es estar altamente capacitado para desempeñar y mejorar su rendimiento de labores en cada área de trabajo, así mejorar la imagen institucional.
- ❖ **Educativo:** Al hablar de educación y el debido uso de esta guía, para la aclaración de dudas o resolver pequeños inconvenientes que se presentan a diario a las instituciones públicas, es conveniente despertar el interés en los funcionarios y desarrollar cada una de las habilidades que permitan un trato cortés con los usuarios, logrando alcanzar los estándares de calidad establecidos para los clientes y para el buen funcionamiento de la empresa.
- ❖ **Laboral:** Lo primordial para el mejoramiento de la empresa requiere siempre de continuas actualizaciones y capacitación profesional acorde a su desempeño laboral, de modo que se verá reflejado el trabajo realizado e incrementa el buen funcionamiento y contrarresta las quejas por parte de los usuarios.

4.8 CONCLUSIONES

- La satisfacción en el servicio de atención al cliente viene dada por la relación que existe en la calidad de atención de los funcionarios tanto públicos como privados, además que mantienen una relación directa con la funcionalidad, operacionalidad y la eficiencia que estas ofrezcan a sus usuarios.
- La eficiencia en la atención al cliente se ve reflejada en la optimización del recurso tiempo y esfuerzo del personal que conlleva por medio del uso de información detallada y precisa a optimizar los tramites y brindar de manera óptima un servicio de calidad con normas y estándares preestablecidos en estatutos legales vigentes y acorde a las necesidades de cada institución.
- En la municipalidad de Urcuquí no existe un cronograma establecido para las continuas capacitaciones y actualización de datos en la atención al usuario de los servicios municipales, esto afecta directamente a la imagen institucional y por ende genera la insatisfacción de los usuarios.
- Los usuarios de la empresa pública expresaron mediante encuestas que no se sienten satisfechos con la atención brindada por los funcionarios, y que esto es lo que fomenta un mal proceso de la información para poder ejecutar de mejor manera los tramites.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí, no cuentan con una guía de procesos establecidos con temas relacionados en servicio y atención al usuario, así mismo con pautas de comunicación entre funcionarios y usuarios que permita la adecuada orientación en satisfacer las necesidades del cliente.

4.9 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda tomar en cuenta los avances tecnológicos en la sociedad, para la recopilación de datos a lo largo del proceso de investigación ya que existen metodologías de mejora continua que regulen y evalúen el nivel de servicio.
- ✓ Se recomienda brindar un esquema de referencia para la interpretación de los resultados de la investigación ya que sin teoría es difícil desarrollarla.
- ✓ Se recomienda a los directivos de la municipalidad brindar a los funcionarios las capacitaciones necesarias para el enriquecimiento de conocimientos y buen desempeño laboral dentro de la entidad, desarrollando habilidades que permitan motivar su actitud en la prestación de un servicio y así fomentar el respeto y mejorar la cultura en la institución.
- ✓ Se recomienda que la autoridad máxima quien desempeña su cargo como líder de la entidad, motive a los funcionarios mediante reconocimientos por su excelente labor, con la finalidad de fortalecer la calidad de servicio de tal modo obtener mejores resultados en satisfacción del usuario.
- ✓ Se recomienda a los funcionarios ser empáticos en la prestación de servicio y atención al usuario, dando la debida importancia a las normativas basadas en la guía, ya que juegan un rol sumamente importante en la empresa y por ende son quienes reflejan la imagen de dicha institución.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Atención.- Es el desempeño que realizan los funcionarios de la empresa hacia un usuario, quien muestra respeto y amabilidad.

Servicio.- es un conjunto de actividades que brindan los funcionarios y muestran la diversidad de servicios que presta la institución hacia un cliente.

Usuario.- Persona quien desea la adquisición de un producto o servicio de alguna entidad.

Calidad.- garantizar la satisfacción total de los usuarios.

Eficiencia.- es la capacidad de cumplir correctamente con las labores encomendadas de la empresa, brindando su mayor esfuerzo para la satisfacción del usuario.

Satisfacción del Usuario.- siente respeto y conformidad por un producto o servicio recibido, ya que cumple con las expectativas requeridas.

Estrategias.- son un conjunto de actividades encaminadas al mejoramiento a cumplir metas y objetivos de una organización.

Guía.- Normas o estrategias en la que una persona pueda dar uso de ella, proporcionando conocimiento y lineamientos de apoyo al mejoramiento de la calidad de un servicio.

Ambiente Laboral.- ambiente generado por las diversas emociones de los miembros de la organización.

Funcionario.- Miembro de la organización o entidad, quien brinda sus servicios a los usuarios.

Comunicación.- es la interacción entre funcionarios y usuarios.

Normas.- son reglas establecidas que se rigen a una normativa el cual se debe cumplir con los lineamientos establecidos por la empresa.

Empresa.- es una organización que se inclina al cumplimiento de varias actividades y presta determinados servicios, buscando obtener la satisfacción de los clientes.

Desempeño Laboral.- es el rendimiento del trabajador, quien realiza las funciones designadas en cada área de trabajo.

Imagen Institucional.- es un factor elemental para los clientes, la imagen que trasmite la empresa es importante para quien va requerir de sus servicios, la imagen habla por sí sola.

Gestión de calidad.- conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores.

Control de calidad.- El seguimiento detallado de los procesos dentro de una empresa.

Municipalidad.- Corporación o grupo de personas integrado por un alcalde o intendente y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio.

Profesionalismo.- forma de desarrollar cierta actividad profesional con un total compromiso

Accesibilidad.- el cliente debe poseer la información adecuada para la realización de actividades que desee.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Barboza, J. P. (23 de enero de 2012). *"Escucha activa"*. Obtenido de <http://www.altag.net/la-escucha-activa-es-clave-para-entender-al-cliente/>
- Barquero, J. (2012). *Marketing de clientes*. Madrid: Editorial McGrawHill.
- BECQUER, G. A. (1871). *obras tomo ii*. Madrid: EDICIONES DALMAU SOCIAS.
- Obtenido de <https://www.ensayistas.org/curso3030/textos/ensayo/pereza.htm>.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008).
- Couso, R. P. (2017). *Atención al cliente (guía práctica de técnicas y estrategias)*. España: Ideaspropias Vigo.
- Denton, D. K. (2013). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Diaz de santos, S.A.
- Fernandez, J. (2013). *Regimen Jurídico de la administración municipal, 5ta edicion* . Chile: Editoria Jurdica de Chile.
- Gloman, D. (2017). *La práctica de la inteligencia emocional 5ta edicion*. Madrid - España: Kairós 2da Edición.
- Hoffman, D. k. (2014). *Principios de marketing 5ta edicion*. México: Thomson.
- Laborales, M. d. (2013).
- Laborales, M. d. (2013). *Atencion al Usuario*. Quito, Pichincha, Ecuador: Quito. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/57-MRL-2013-NORMA-T%3%89CNICA-DE-ATENCI%3%93N-AL-USUARIO-EN-EL-SERVICIO-P%3%9ABLICO.pdf>
- Londoño, J. (2011). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. Madrid - España: Editorial Fundación confemental.
- Osborne, R., & Van, L. (2012). *Sociologia para todos SEXTA EDICION*. Barcelona: Ediciones Paidos Ibérica, S.A .

Peresson, L. (11 de enero de 2007). *Monografias*. Obtenido de Proyecto final del MBA.

Sistema de gestion de la calidad con enfoque al cliente:

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>

Pérez. (2007). *Atención al cliente*. Quito: Quito.

Pérez. (2007). *Atención al usuario*. Quito: Quito.

Pérez. (2013). *Atencion al cliente*. (M. E. Parra, Ed.) Obregon: Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

pérez. (2013). *pag. 6*. (M. E. Parra, Ed.) Obregón: Insituto Tecnológico de Sonora.

Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Perez, T. V. (2013). *Calidad total en la atención al cliente (pautas para garantizar la excelencia en el servicio) tercera edicion*. España: Ideaspropias.

Porret, G. M. (2012). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid - España: ESIC.

Publicaciones vertice S.L. (2014). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Vertice.

Rojas Moya, J. L. (2005). *Gestión por procesos y atención al ususaio en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. La Paz: Bolivia.

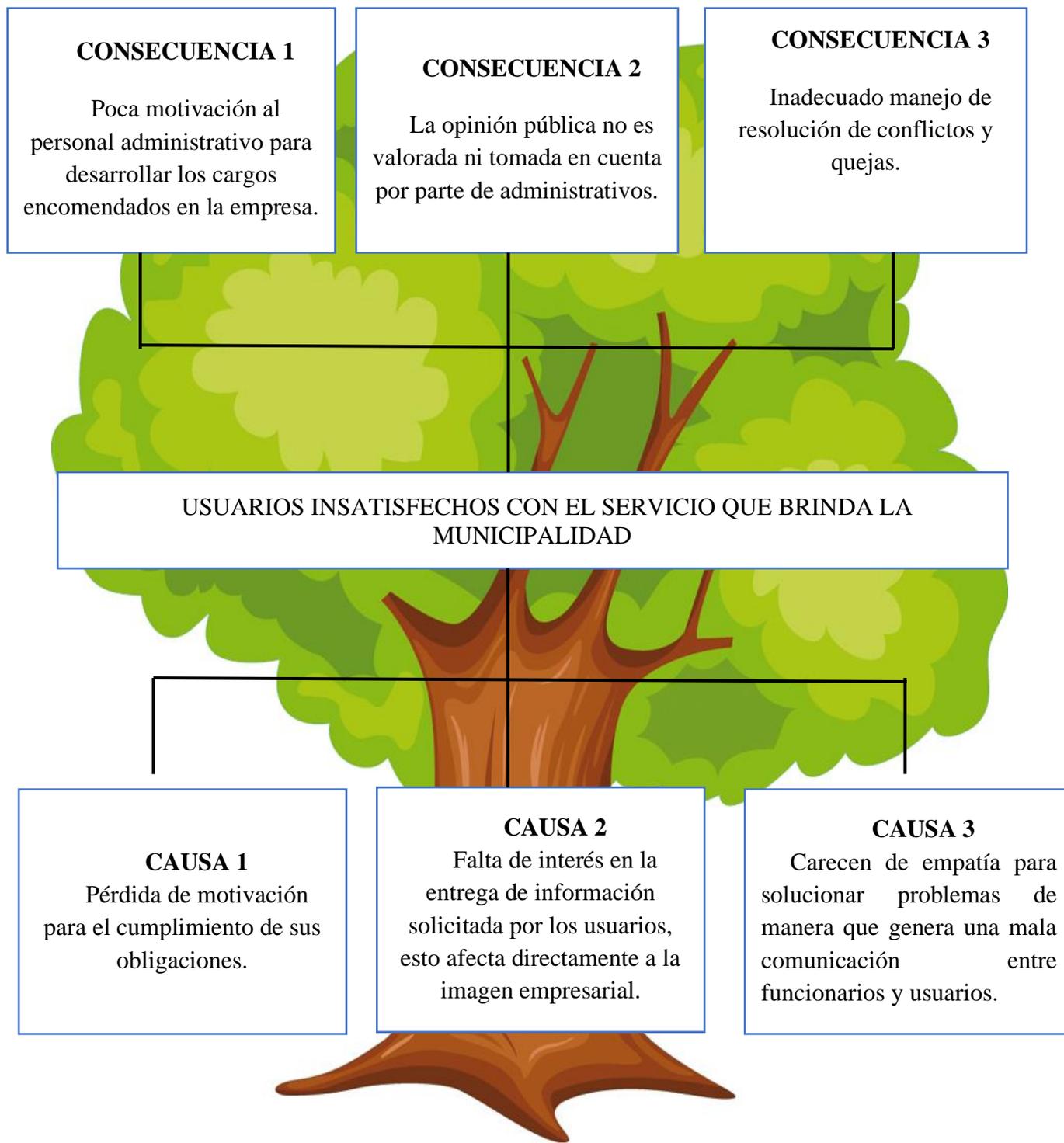
Stanton, E., & Walker. (2012). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Graw-Hill.

Villamizar J., C. G. (2011). *Fundamentacion sociologica*. Mexico: Editorial MD.

Villar, A. A. (2011). *Psicología del trabajo*. Madrid (España): Ediciones Moreta, S.A.

ANEXOS

ANEXO 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS





ANEXO 2: ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URCUQUI AÑO 2018”

ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URCUQUI.

1.- Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

EXCELENTE BUENA REGULAR MALA

2.- ¿Cómo considera el trámite que usted requirió en la atención por medio del funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí?

EXCELENTE BUENA REGULAR MALA

3.- ¿Cómo considera el tiempo de duración en el servicio y desempeño laboral del funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí?:

EXCELENTE BUENA REGULAR MALA

4.- ¿Cree usted que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa?
¿Cómo la califica?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

5.- El servicio de respuesta ha solucionado satisfactoriamente sus necesidades en ocasiones pasadas?
¿Cómo la califica?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA

6.- ¿Cómo percibe la comunicación y organización en los departamentos para los trámites solicitados?

EXCELENTE BUENA REGULAR MALA

7.- ¿Cómo percibe el procedimiento que llevo a cabo para realizar su trámite o servicio solicitado?

EXCELENTE BUENA REGULAR MALA

8.- ¿Se encuentra conforme con el servicio y atención recibida por parte de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí?, ¿Cómo califica su atención?

EXCELENTE BUENA REGULAR MALA

ANEXO 3: ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**



Secretariado Ejecutivo

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUI AÑO 2018”

ENTREVISTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUI.

1.- ¿Qué cambios de mejora ha realizado para el bien de la institución, en relación a servicio y atención al cliente?

.....
.....

2.- ¿Existe algún tipo de incentivo para los funcionarios en su desempeño laboral, por dar una excelente atención al usuario?

.....
.....

3.- ¿Considera que es importante las continuas capacitaciones tanto a directivos como funcionarios de la Institución en relación a servicio y atención al cliente?

.....
.....

4.- ¿Cree usted que es importante la implementación de un Manual o Guía de servicio – atención al cliente en su desempeño laboral factible al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?

.....
.....

ANEXO 4: OFICIO



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 217-D
24 de octubre de 2018

Doctor
Julio Cruz Ponce
ALCALDE DEL CANTÓN URCUQUÍ

Señor Alcalde:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, reciba un cordial saludo a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita ZULEMA ELIZABETH MÉNDEZ BONILLA, estudiante de octavo semestre de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice las actividades para el desarrollo del trabajo de grado: "ESTUDIO DE SERVICIO – ATENCIÓN AL CLIENTE EN SU DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URCUQUÍ".

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo Lopez
DÉCANO FECYT



HLV7RYQ1NI

Trámite **12313**

Código validación **HLV7RYQ1NI**

Tipo de documento OFICIO

Fecha recepción 26-0ct-2018 12:18

Numeración documento 217-D

Fecha envío 24-0ct-2018

Remitente LOPEZ RAIMUNDO

Razón social UTN

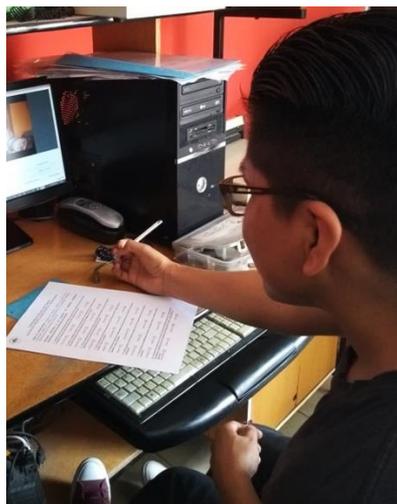
Revise el estado de su trámite en:

<http://portalpa.uncuqi.gob.ec/estadoTramite.nsf>

ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS



Fuente: Encuesta aplicada a Usuarios del cantón Urcuquí.
Autora: Zulema Méndez - 2019



Fuente: Encuesta aplicada a Usuarios del cantón Urcuquí.
Autora: Zulema Méndez - 2019



Fuente: Encuesta aplicada a Usuarios del cantón Urcuquí.
Autora: Zulema Méndez - 2019



Fuente: Entrevista aplicada a Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.
Autora: Zulema Méndez - 2019



Fuente: Entrevista aplicada a Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.
Autora: Zulema Méndez - 2019



Fuente: Entrevista aplicada a Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.
Autora: Zulema Méndez - 2019



Fuente: Entrevista aplicada a Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.
Autora: Zulema Méndez - 2019