



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:

**“INCIDENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO AL
USUARIO EN LAS DIRECCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO EN LA
GESTIÓN 2018-2019”**

**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: Karen Liseth Flores Morillo

Tutora: MSc. Julia Matilde Chiquinga Jaramillo

Ibarra – 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
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 DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	105012828-7		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Flores Morillo Karen Liseth		
DIRECCIÓN:	Cdla. Jacinto Collahuazo 2da etapa, calle Petrona Cortez 1-17 y Juan de Albarrin, Otavalo		
EMAIL:	kifloresm@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2522-632	TELÉFONO MÓVIL:	0999889936

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	INCIDENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO AL USUARIO EN LAS DIRECCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO EN LA GESTIÓN 2018-2019
AUTOR (ES):	Flores Morillo Karen Liseth
FECHA: DD/MM/AAAA	2020/02/20
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Julia Chilingua

2. CONSTANCIAS

La autora Flores Morillo Karen Liseth 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 12 días del mes de abril de 2023

EL AUTOR:

Nombre: Flores Morillo Karen Liseth

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

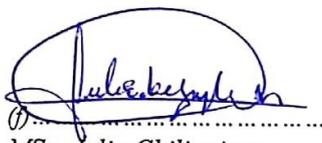
Ibarra, 20 de febrero de 2020

MSc. Julia Chilingua

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

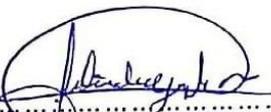
Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



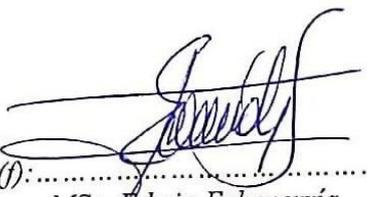
MSc. Julia Chilingua
C.C.: 1001839883

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "INCIDENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO AL USUARIO EN LAS DIRECCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO EN LA GESTIÓN 2018-2019" elaborado por Karen Liseth Flores Morillo, 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:


①:
MSc. Julia Chiliquinga
C.C.:1001839883


①:
MSc. Geovany Garzón
/C.C.:1002106084


①:
MSc. Edwin Echeverría
C.C.:1002537734

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación quiero dedicar a mi familia por el apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria, porque siempre han estado motivándome para no darme por vencida, en especial a mi madre Dolores Morillo y a mi abuelito Vicente Morillo porque son las personas más importantes en mi vida ya que han avanzado conmigo a lo largo de mis estudios dándome la fuerza y el apoyo necesario para llegar a mi meta, también dedico este trabajo a mis amigas ya que fueron parte importante durante mis estudios y en mi vida personal, es por eso que este logro alcanzado no solo es mío sino también de todas las personas importantes en mi vida que supieron creer en mí.

Flores Karen

AGRADECIMIENTO

Agradecida infinitamente con DIOS porque me permitió alcanzar esta meta tan anhelada que es obtener mi título universitario, a mi madre Dolores Morillo y a mi abuelito Vicente Morillo que con esfuerzo, sacrificio y afecto me guiaron correctamente a lo largo de mis estudios, a mis docentes por brindarme sus conocimientos, experiencias y por la entrega absoluta en cada una de las materias que me dictaron, a mi tutora MSc. Julia Chiliquinga por su orientación, paciencia y dedicación durante todo este proceso, al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Otavalo por brindarme las facilidades y con toda la información necesaria para llevar a cabo el proyecto de investigación y sobre todo a mí misma por aprender que no existen imposibles, y que todo lo puedo lograr con responsabilidad, esfuerzo y dedicación a todo lo que me proponga.

Flores Karen

RESUMEN

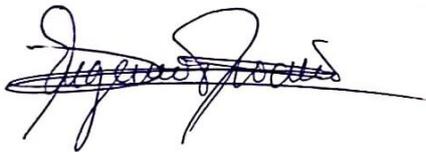
El presente proyecto de investigación se trata acerca de las relaciones públicas y el servicio al usuario que brindan los funcionarios de las diferentes direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo; con el objetivo principal de crear estrategias que contribuyan a mejorar el servicio público municipal. Se determinó que existe una cantidad considerable de usuarios insatisfechos por el servicio que se brinda en la misma. Se estableció las diferentes teorías que mantienen un enfoque centrado sobre las relaciones públicas dentro del servicio al usuario y la importancia de las mismas que conlleva a cumplir varios puntos, para así lograr un buen resultado en las diferentes actividades que cumplen los funcionarios para brindar y mejorar el servicio al usuario. Para esta investigación se utilizó principalmente la investigación descriptiva y de campo, ya que las mismas permitieron conocer las causas que afectan en cuanto al servicio al usuario, y como instrumento principal se aplicó la encuesta, la cual dio resultados no favorables sobre el servicio que brindan los funcionarios, para lo cual se realizó una guía de normas para el mejoramiento del servicio al usuario ya que es un gran aporte documental para poner en práctica y así evidenciar un enorme cambio en el servicio que brindan los funcionarios, puesto que actualmente dentro del GAD municipal no existe una guía vigente que los ayude a mantenerse capacitados.

PALABRAS CLAVES: SERVICIO, USUARIO, RELACIONES PÚBLICAS, FUNCIONARIOS, ENTIDAD, GUÍA.

ABSTRACT

This research project is about public relations and user service provided by officials of the different departments at Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo with the main objective of creating strategies that contribute to improve the municipal public service. It was determined that there is a considerable number of users dissatisfied with the service provided therein. It was established the different theories that maintain a focus on public relations within the service to the user and the importance of the same that entails to fulfill several points, in order to achieve a good result in the different activities that the officials fulfill to provide and improve the user service. For this study, descriptive and field research was mainly used, since they allowed to know the causes that affect the service to the user, and as a main instrument a survey was applied, which gave unfavorable results on the service the officials provide for which a guide of norms for the improvement of the service to the user was made since it is a great documentary contribution to put into practice and thus show a huge change in the service provided by the officials, since currently within the GAD, there is no current guide that helps them stay trained.

KEY WORDS: service, user, public relations, officials, entity, guide.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
2. CONSTANCIAS.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I.....	16
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	16
1.1. Fundamentación axiológica	16
1.2. Fundamentación legal.....	16
1.3. Fundamentación social	18
1.4. ¿Qué son las relaciones públicas?	19
1.4.1. Importancia de las relaciones públicas en el servicio al usuario	19
1.4.2. Objetivo principal de las relaciones públicas	20
1.4.3. Funciones de las relaciones públicas	20
1.4.4. Herramientas de las relaciones públicas	21
1.4.5. Técnicas de las relaciones públicas	21
1.4.6. ¿Qué aportan las relaciones públicas en el servicio al usuario?	21
1.5. Servicio al usuario	22
1.5.1. Principios básicos del servicio al usuario	23
1.5.2. Satisfacción del usuario	23
1.6. Usuario	23
1.6.1. Servicio de atención al usuario	24
1.6.2. Importancia del servicio al cliente o usuario.....	24
1.7. Tipos de clientes.....	24
1.7.1. Cliente racional:	25
1.7.2. Cliente reservado:.....	25

1.7.3. Cliente indeciso	25
1.7.4. Cliente dominante:	26
1.7.5. Cliente hablador:	26
1.7.6. Cliente impaciente:	27
CAPITULO II.....	28
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.1. Tipos de investigación	28
2.1.1 Investigación Bibliográfica	28
2.1.2 Investigación De Campo.....	28
2.1.3 Investigación Descriptiva	28
2.1.4 Investigación Proyectiva.....	28
2.2 Métodos de investigación	28
2.2.1 Método Inductivo	28
2.2.2 Método Deductivo.....	28
2.2.3 Método Científico	29
2.2.4 Método Estadístico	29
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	29
2.3.1 Encuesta	29
2.3.2 Entrevista	29
2.4 Matriz de relación	30
2.5 Población	31
2.6 Muestra	31
2.6.1 Cálculo de la muestra	31
CAPITULO III	33
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
3.1. Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo sobre los servicios públicos ayuda a determinar los siguientes resultados:	33
3.2. Resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios de las diferentes dependencias o direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.	38
CAPITULO IV	40
4. PROPUESTA	40
4.1 Título de la propuesta	40
4.2 Justificación	40
4.3 Objetivo General	40

4.4 Objetivos Específicos	40
4.5 Ubicación Sectorial	41
4.6 Desarrollo de la propuesta	42
4.6.1 ¿Que es una guía?.....	42
6.7 Impactos	82
6.7.1 Social:.....	82
6.7.2 Educativo:.....	82
Conclusiones	83
Recomendaciones	84
GLOSARIO DE TÉRMINOS	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de relación.....	30
Tabla 2 Cuadro de población.....	31
Tabla 3 Número de encuestas y entrevistas a realizarse.....	32
Tabla 4 Dirección más visitada por los usuarios.....	33
Tabla 5 Calificación al servicio al usuario.....	34
Tabla 6 Trato de los funcionarios.....	34
Tabla 7 Comunicación clara y precisa.....	35
Tabla 8 Disposición de servir al usuario.....	35
Tabla 9 Comunicación que genera el funcionario.....	36
Tabla 10 Conocimiento de guía.....	36
Tabla 11 Respuesta al trámite.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Municipio de Otavalo.....	41
Figura 2 Ubicación GAD Municipal.....	41
Figura 3 Portada Guía de normas.....	42
Figura 4 Ingreso Ventanilla de Servicios Municipales.....	48
Figura 5 Servicio de atención al usuario.....	49
Figura 6 Normas de servicio al usuario.....	50
Figura 7 Servicio al usuario por parte de un funcionario del GAD.....	52
Figura 8 Servicio al usuario.....	53
Figura 9 Principios básicos del servicio al usuario.....	54
Figura 10 Principios básicos del servicio al usuario.....	54
Figura 11 Saludo incorrecto.....	55
Figura 12 Saludo correcto.....	55
Figura 13 Servicio al usuario.....	56
Figura 14 Servicio al usuario.....	58
Figura 15 Servicio al usuario en las ventanillas de recaudación.....	60
Figura 16 Servicio al usuario en la dirección de jurídico.....	61
Figura 17 Servicio al usuario ventanilla de servicios municipales.....	63
Figura 18 Componentes de la calidad en el servicio al usuario.....	64
Figura 19 Servicio de atención al usuario.....	65
Figura 20 Usuarios esperando el turno respectivo para ser atendidos.....	69
Figura 21 Servicio al usuario ventanilla de recaudación.....	71
Figura 22 Servicio a los usuarios con necesidades especiales.....	72
Figura 23 Usuarios con necesidades especiales.....	73
Figura 24 manejo de relaciones públicas.....	74
Figura 25 Municipio de Otavalo.....	75
Figura 26 clasificación de públicos.....	76
Figura 27 técnicas de relaciones públicas.....	78
Figura 28 Municipio de Otavalo.....	79
Figura 29 funciones que cumple el GAD.....	80
Figura 30 herramientas de las R.R.P.P.....	81

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo, es una institución Pública de gestión descentralizada y desconcentrada de servicio público a la ciudadanía del casco urbano del cantón Otavalo, como de servicio a la población de las parroquias rurales que la componen San Pablo del Lago, Gonzales Suárez, Eugenio Espejo, San Rafael, Miguel Egas Cabezas, San Juan de Ilumán, Selva Alegre y Pataquí, que requieren servicios públicos y administrativos como pago de impuestos prediales, servicios básicos como agua potable, alcantarillado, obras públicas, avalúos y catastros que son direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal que están en permanente contacto con los usuarios de estos servicios.

Los funcionarios que se desempeñan en las diferentes direcciones tienen diversa formación profesional, porque puede ser que algunos no cumplan las funciones para las que profesionalmente no están preparados, por lo que se deduce que al desconocer la verdadera función que deben cumplir en cada una de las direcciones su desempeño se vuelve difícil en cuanto a los trámites que el usuario requiere.

El usuario al notar que los trámites se demoran y al no verse satisfechos con una pronta atención y que la misma no satisfaga los requerimientos con agilidad y eficiencia, se crea el descontento y se comenta de la difícil y el deficiente servicio por parte de los funcionarios municipales.

Por lo que se puede calificar como deficiente atención, y esto retrasa algunas gestiones, o compromisos que debe cumplir la ciudadanía, o los profesionales que acuden a tramitar la aprobación de ciertos requerimientos como aprobación de planos arquitectónicos o estructurales, patentes municipales, entre otros, o peor aún se determina que resultan sumamente molestos, tediosos y retardados los trámites que se deben realizar en las diferentes direcciones sobre todo en la Ventanilla de Servicios Municipales que están entre un plazo de 15 a 30 días un simple certificado, lo que contribuye a calificar como una pésima atención y servicio municipal.

Con este antecedente se requiere investigar, la formación profesional de los funcionarios municipales en cada una de las direcciones, que tipo de atención proporciona a los usuarios, así como el grado de satisfacción de los usuarios que requieren atención en las diferentes direcciones municipales.

Para esta investigación se planteó los siguientes objetivos: general: crear estrategias que contribuyan a mejorar el servicio al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal; específicos: identificar los factores que influyen en el servicio al usuario que brindan los funcionarios, el siguiente sería investigar las posibles estrategias en cuanto al

servicio al usuario que permita superar el problema; y por último determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a solicitar servicios en las diferentes direcciones municipales.

La metodología que se aplicará será revisar información teórica sobre servicios, usuarios y relaciones públicas, además se aplicará una serie de instrumentos de recolección de la información a los usuarios de las diferentes direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Otavalo, la información que se recoja se tabulará, se interpretará, los datos estadísticos se graficarán para determinar comparaciones entre las diferentes direcciones para determinar el grado de satisfacción de los usuarios.

La falta de capacitación en las empresas afecta a varias organizaciones e instituciones, en mi caso afecta al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal ya que sin capacitación a los funcionarios no existe respaldo del trabajador, ni horas afectivas, por ende no se verá reflejado el trabajo que realizan diariamente.

En el GAD Municipal se logra ver ciertas anomalías, puesto que los funcionarios en los distintos campos administrativos tienen una pésima actitud, en la que abusan de su poder y no realizan su respectivo trabajo como deberían, sin embargo sigue existiendo la falta de comunicación entre funcionarios y usuarios.

Es muy indispensable la opinión de la ciudadanía ya que todos tienen los mismos derechos y las oportunidades de expresión ante la indignación de no haber sido escuchada la opinión pública, es por eso que es muy notorio el mal manejo del sistema público y por ende siempre existirán quejas por parte de la ciudadanía.

Al hallarse personal deficiente, empieza existir problemas con el manejo del sistema público es decir se otorgarían cargos por ser parte de un partido político, más de no por su nivel de conocimientos y experiencias conllevando a que la ciudadanía se sienta indignada por la calidad del servicio que nos brinda el GAD Municipal y que sabemos que no es el adecuado.

El servicio al usuario es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las organizaciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, los funcionarios deben demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los usuarios ayuda a mantenerse a favor de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser situado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia del servicio al usuario, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.

Se busca encontrar las falencias que existe dentro de personal de las diferentes direcciones del GAD Municipal en lo que se refiere al servicio al usuario ya que esto es muy importante para poder brindar un cambio positivo en el sistema público, la calidad en el servicio constituye hoy en día uno de los elementos esenciales que toda organización debe tomar en cuenta y por consiguiente los responsables de los servicios tienen que determinar qué es lo que los usuarios desean, para buscar satisfacerlos.

El aporte principal es que todos los funcionarios que están en contacto directo con el usuario reciban las capacitaciones necesarias de cómo se debe brindar un excelente servicio a la ciudadanía, estas capacitaciones deben ser seguidas y así los funcionarios nunca dejaran de poner en práctica esta importante labor.

Es así como la ciudadanía notara un cambio positivo en el servicio tanto dentro como fuera en las diferentes direcciones del GAD pero principalmente en los funcionarios que están en constante contacto directo con el usuario, ya que es el punto importante en esta investigación.

En el capítulo I: El marco teórico contiene la investigación acerca de las fundamentaciones como también de las variables relacionadas con el tema que son las relaciones publicas y el servicio al usuario, dando a conocer las principales definiciones, la importancia, los objetivos y clasificaciones referentes a los temas con las respectivas citas elaboradas correctamente.

En el capítulo II: La metodología tiene todo en cuanto a los tipos de investigación, los métodos que se utilizaron, las técnicas de instrumentos, y la población de estudio de usuarios tanto internos como externos.

En el capítulo III: Contiene el análisis e interpretación de resultados de las encuestas tanto como de las entrevistas realizadas con sus respectivos porcentajes e interpretación.

En el capítulo IV: En este último capítulo se lleva a cabo la propuesta que es la aplicación de una guía de normas para mejorar el servicio al usuario en donde se determina paso a paso las normas que tienen que seguir los funcionarios, su desarrollo, justificación, objetivos generales, específicos y la ubicación sectorial.

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Fundamentación axiológica

De acuerdo al sitio significado de axiológico (2016) Axiológico es todo lo que se refiere a un concepto de valor o que constituye una axiología, es decir, los valores predominantes en una determinada sociedad. El aspecto axiológico de un determinante contenido implica la generalidad de elección del ser humano por los valores morales, éticos, estéticos y espirituales.

La axiología se puede decir que son los valores que se vienen instruyendo del hogar, practicándolos diariamente ya sea en el trabajo u hogar teniendo cada quien su forma de ser y pensar, normalmente en la vida cotidiana algo que es muy importante hoy en día es el saludo, la puntualidad, la honestidad y sobre todo el respeto es lo que se relaciona directamente con el servicio al usuario.

1.2. Fundamentación legal

Según la fundamentación legal “Indica que las fundamentaciones o bases legales se refieren a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros”. También se podía poner que las bases legales se refieren a la orden ejecutiva o resoluciones que dispongan la creación de un organismo, programa o la asignación de recursos” (Díaz, 2015).

La fundamentación legal se refiere a leyes, artículos, resoluciones o decretos establecidos por un Estado, así que desde la normativa legal del servicio público municipal, deberán cumplir las ordenanzas con eficiencia y calidad al momento de brindar el servicio a los usuarios que visitan el GAD Municipal y así poder mejorar el funcionamiento del mismo.

Según la LOSEP (2010, pág. 5) Ley Orgánica De Servicio Público, Título I del Servicio Público:

Art. 1.- Principios.- La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 2.- Objetivo.- el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y

de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

De acuerdo con el código del trabajo (2012, pág. 22) De las Obligaciones del Trabajador

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Según la ley orgánica de defensa del consumidor (2011, págs. 3,4) Derechos y Obligaciones de los Consumidores

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Tanto los funcionarios como los usuarios tienen derechos y obligaciones que cumplir durante la prestación o adquisición de un servicio, es importante tomar en cuenta cada artículo establecido por las diferentes leyes en cuanto al servicio público, para evitar cualquier tipo de inconvenientes y mal entendidos durante el servicio al usuario y de esta manera obtener resultados positivos logrando así la aceptación por parte de los usuarios.

1.3 Fundamentación social

Según la definición de social “El vocablo social viene del latín “socialis” que se especifica como “perteneciente o relativo a la sociedad”. Social apunta a lo perteneciente o lo relativo a la sociedad que son un grupo de personas que comparten una misma cultura que interactúan entre sí para conformar una comunidad. En este sentido en vocablo de la palabra social, la relación social, que relata a los modos de convivir que tienen las personas que forman una sociedad” (Definición de Social, 2011).

Es decir la fundamentación social es la relación interpersonal que tiene un funcionario con el público o usuario, la forma de solicitar, recibir y brindar el servicio de atención adecuado dentro de una sociedad, empresa u organización, en este caso dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Otavalo.

1.4. ¿Qué son las relaciones públicas?

Según Esparcía (2009) Las relaciones públicas como disciplina científica han tenido un desarrollo posterior a su actividad profesional, ya que antes se ejerció la profesión y después vino la formulación de teorías. Ese aspecto ha sido un elemento general en las diferentes teorías que estudian las relaciones públicas. En definitiva, la teoría surge como respuesta a la necesidad de conocer el para qué, el cómo y el por qué de las actividades propias de la profesión (pág. 9).

Las relaciones públicas consisten en establecer una comunicación entre el emisor (funcionario) y el receptor (usuario) mediante la utilización de técnicas comunicativas que tienen como principal objetivo fortalecer vínculos con los distintos públicos, escuchándolos e informándolos para así llegar a cumplir los proyectos y acciones anhelados dentro de las organizaciones.

Mediante concepción gerencial “A partir de los años sesenta, se comienzan a plantear las relaciones públicas desde la perspectiva de cómo se puede mejorar su actividad desde las propias organizaciones. Se teoriza sobre el papel del profesional de relaciones públicas y cómo debe ser su participación en la elaboración, planificación y ejecución de las estrategias de relaciones públicas (Esparcía, 2009, pág. 9).

Las relaciones públicas se trazan mediante la elaboración, participación, planificación y ejecución de principales estrategias dentro de una organización o entidad mejorando así la comunicación y las relaciones dentro de las diferentes actividades que se llevan a cabo por medio de las mismas.

1.4.1. Importancia de las relaciones públicas en el servicio al usuario

Álvarez (2012) Se llama relaciones públicas al arte y a la disciplina de vincular comunicacionalmente a una empresa con todos sus públicos, sean éstos internos, intermedios o externos, adecuando el mensaje para cada uno de ellos en conjunto a propósitos previamente establecidos y logrando una retroalimentación positiva de su parte (pág. 41)

Las Relaciones Públicas se sujetan mediante la comunicación en una empresa con absolutamente todos los empleados, funcionarios, usuarios, etc.,

Trata de una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de un modo importante, es una forma de comunicación que puede enviar y recibir mensajes de modo simultáneo, algo que no solo se dirige (tanto interno como externo) sino que también escucha y sirve a sus necesidades, ayudando así a la comprensión y permitiendo que se use como una potente ventaja profesional a la hora de intentar un posicionamiento.

1.4.2. Objetivo principal de las relaciones públicas

Objetivo de las relaciones públicas (s.f., pág. 1) El objetivo principal de las relaciones públicas es la creación de confianza en su entorno público, o regenerar y consolidar esta confianza. Para lograr éste objetivo el trabajo se centra con mucha frecuencia en la imagen pública de la entidad, como reflejo de su percepción.

Las Relaciones públicas, ilustradas como una herramienta de promoción, tienen como objetivo importante la producción favorable de la empresa y sus servicios, ya sea en medios de comunicación, foros, boletines, exposiciones, talleres y otras actividades dirigidas al público objetivo, en este caso a los usuario que diariamente acuden a realizar cualquier tipo de trámite.

1.4.3. Funciones de las relaciones públicas

Información y atención al cliente-consumidor usuario según Álvarez (2012, págs. 41,42) La actividad de las relaciones públicas tiene como propósito principal la gestión de la imagen institucional, mediante el desempeño de las siguientes funciones:

- Gestión de las comunicaciones internas: es de suma importancia conocer a los recursos humanos de la empresa o entidad y que estos a su vez conozcan las políticas corporativas, ya que no se puede informar aquello que se desconoce.
- Gestión de las comunicaciones externas: toda empresa o entidad debe darse a conocer por sí misma. Esto se logra a través del vínculo con otras entidades, tanto industriales como financieras, gubernamentales y medios de comunicación.
- Funciones humanísticas: resulta fundamental que la información que se transmita sea siempre cierta, ya que la confianza del público es la que permite el crecimiento empresarial.
- Análisis y comprensión de la opinión pública: es necesario manejar la opinión pública para ordenar el caos en que está inmersa. Es esencial comprender a la opinión pública para poder actuar luego sobre ella.
- Trabajo conjunto con otras disciplinas y áreas: el trabajo de toda relación pública debe tener una sólida base humanista con formación en psicología, sociología y relaciones humanas. Se trabaja con personas y por eso es necesario comprenderlas.

Por lo tanto también es importante el intercambio de ideas con otras áreas dentro de la comunicación como pueden ser la publicidad o el marketing, ya que están relacionadas directamente con las relaciones públicas en cuanto a herramientas, estrategias y diferentes actividades para mejorar el servicio público.

1.4.4 Herramientas de las relaciones públicas

Las herramientas de las que van de la mano con las relaciones públicas para cumplir con sus objetivos y funciones son muchas y diversas:

- Formación de eventos
- Técnicas de responsabilidad social
- Relaciones con los medios de comunicación
- Periódicos: permite a la organización acceder al público general.
- Revistas: permite acceder a más públicos y mejor segmentados.
- Radio: permite transmitir información breve las 24 horas del día.
- Televisión: Concede gran notoriedad a la empresa o entidad.
- Internet: Se puede trabajar sobre el sitio Web empresarial o con la versión en línea de diversos medios.

Es muy importante mencionar que para poder enviar cualquier información a los diferentes medios es preciso que ésta cuente con valor de noticia y se adapte a las características del medio en cuestión.

1.4.5 Técnicas de las relaciones públicas

Servicio de atención al usuario, es el servicio que da una empresa con el fin de relacionarse con los usuarios y anticiparse a satisfacer sus necesidades, por lo tanto las relaciones públicas es el conjunto de gestiones de comunicación estratégica que tienen como objetivo principal fortalecer los vínculos con los usuarios, escuchándolos, informándoles y persuadiéndolos para así lograr un consenso de fidelidad hacia la entidad empresa u organización.

1.4.6 ¿Qué aportan las relaciones públicas en el servicio al usuario?

- Aportan en la imagen de la empresa

La imagen de una empresa, entidad u organización es muy importante ya que es lo primero que observan los usuarios, es por eso que el área de servicio al usuario debe atender muy cuidadosamente:

- a) La forma de responder al usuario
- b) Saber tratar a los usuarios con cortesía
- c) Iniciar con un saludo la conversación y la despedida al final de la misma.
- d) Atender con una sonrisa genera confianza entre el funcionario y el usuario

- Escuchar

Normalmente el usuario desea que sea escuchado y que le pongan atención, “**el escuchar es un arte y una prueba de respeto**” por lo tanto atiende totalmente al usuario.

Adicional se incluye la escucha activa, que requiere que el funcionario no solo escuche lo que el usuario está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que expresen a lo que está diciendo.

Es importante ser empáticos y ponernos en el lugar de los usuarios, si deseamos fidelizarlo con nuestro servicio.

Recuerda que si quieres tener una comunicación eficaz con los usuarios, “escúchalos” es la mejor solución.

- La comunicación con el usuario

Cuando un usuario se acerca a la entidad no siempre tiene decidido lo que necesita; tal vez solo desea información u orientación sobre el servicio. El trabajo del funcionario como oyente y orientador, es descubrir que necesita, adaptarse a él, facilitarle sus expectativas y satisfacer su necesidad en el menor tiempo posible.

- Establecer una conexión con los usuarios

Es lo que hoy necesita una entidad u organización el construir vínculos, nexos, relaciones sólidas con los usuarios y esto es a través del área o dirección de servicio al usuario la oportunidad de realizarlo y es a través de una comunicación adecuada.

- Lograr fidelidad del usuario

Designa la lealtad de un usuario hacia un servicio concreto, al que recurre de forma continua o periódica.

Pero, ¿cómo lograrlo?

- Hablarle con la verdad
- Brindarle un servicio de calidad
- Exceder la expectativas del usuario
- Si dice un día, por ejemplo lunes, tiene que ser lunes
- Ser puntual
- Y aceptar las equivocaciones por parte del funcionario

1.5. Servicio al usuario

Según Monsalve (2010) Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común.

La atención o el servicio que se le da a la persona, cliente o usuario es muy importante en una empresa, esto es con el fin de satisfacer las necesidades del cliente o usuario por lo tanto si existe un mal servicio no existirán usuarios.

1.5.1. Principios básicos del servicio al usuario

Existen principios básicos muy importantes que deben llevar a cabo los funcionarios públicos o privados para dar un excelente servicio al usuario:

- Actitud de servicio

Gamboa (2012) Es la capacidad, disposición para realizar un trabajo también podemos definir como la manera de proyectarnos a los demás. La actitud inicia con la autoestima que es la valoración aceptación y respeto por uno y por los demás.

Al ofrecer un servicio se debe tener en cuenta que el cliente o usuario es la persona más importante para la organización y por lo tanto servirlo de la mejor manera es obligación de los funcionarios logrando así una aceptación también por parte de las personas que lo rodean ya que la excelente calidad del servicio ofrecido dará mucho de qué hablar obteniendo los resultados anhelados en cuanto al número de usuarios.

Para una excelente actitud de servicio se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Agilidad: Hacerlo en el menor tiempo posible al momento de prestar el servicio.
- exactitud de información: Claridad al proporcionar la información necesaria en el servicio que estamos ofreciendo.
- Escuchar: Entender con claridad las necesidades de los usuarios el momento en que preguntan lo que necesitan.
- Amabilidad y calidad: Estar atenta y disponible tanto al inicio como al final de la prestación de un servicio y siempre tener en cuenta que lo que se brinda sea lo mejor.

1.5.2 Satisfacción del usuario

Gardey (2014) Refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Si el usuario recibe una excelente atención quedara conforme existiendo la posibilidad de que vuelva a comprar, adquirir el producto o servicio de la misma empresa o lugar, el servicio que se ofrece no debe centrarse solo en que el usuario quede convencido del buen trato o atención, sino más bien que el usuario se sienta totalmente satisfecho.

1.6. Usuario

Quilca (2017) Usuario es la persona que hace uso de un servicio público o privado, se considera usuario a todo aquel que hace uso de los servicios profesionales sean estos internos o externos, usuario interno es aquel que pertenece a una organización de modo que para el desarrollo habitual de las funciones el personal necesita de sus compañeros para brindar un

servicio efectivo, y usuario externo son las personas que no tienen una precisa relación con la empresa pero hacen uso de los servicios según su demanda (pág. 17).

Usuario es la persona que disfruta o adquiere de servicios públicos o privados y tiene la necesidad de información que utiliza o utilizará recursos o servicios de información, por lo tanto, el usuario pasa a ser el centro importante de toda organización o empresa y tiene gran predominio en la toma de decisiones de la entidad.

1.6.1. Servicio de atención al usuario

Conceptos básicos de servicio al cliente (s.f.) Es un conjunto de actividades que ofrece un empleado u funcionario con el fin de que el usuario obtenga el servicio en el momento y lugar apropiado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio de atención al usuario es una potente herramienta de marketing.

La atención a un usuario es tan importante ya que el usuario es una pieza fundamental dentro de una empresa entidad u organización con el fin de mejorar el rendimiento de la empresa obteniendo el servicio o producto que presta la empresa.

1.6.2. Importancia del servicio al cliente o usuario

Según Parra (2013) El servicio al usuario ha venido tomando fuerza conforme al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los usuarios tienen más oportunidad de decidir en donde obtener el servicio que necesitan, es aquí donde está la importancia de ir corrigiendo y ajustándose a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismos son quienes tienen la última palabra para decidir (pág. 04).

El servicio al usuario en la actualidad ha llevado un impulso conforme al aumento de la competencia, de esta manera los usuarios tienen la oportunidad de decidir el lugar donde van a adquirir el servicio y es así como se vuelve de suma importancia ir corrigiendo y definiendo la necesidad del usuario, ya que son ellos mismos los que dan la última palabra al momento de decidir.

1.7. Tipos de clientes

Según los consumidores, clientes y usuarios (2013) La tipología de un cliente no es estática, sino que cada sujeto puede variar su conducta dependiendo del entorno y el momento en el que se encuentre (pág. 26).

Dentro de toda institución o entidad sea pública o privada siempre existirá todo tipo de clientes o usuarios con diferente conducta en el diario laboral y es indispensable hacer sentir a cada usuario único.

1.7.1. Cliente racional:

- Sabe lo que quiere y necesita
- Es concreto, conciso en sus solicitudes y opiniones
- Solicita información exacta

Como actuar y tratarlos:

- Demostrar seriedad e interés
- Demostrar seguridad y profesionalidad
- Ofrecer información precisa y completa

1.7.2. Cliente reservado:

- Evita mirar a los ojos al funcionario
- Procura mantener distancia con el funcionario
- No manifiesta sus intereses ni opiniones
- Busca información completa y precisa
- Necesita tiempo para valorar y decidir lo que necesita

Cómo actuar y tratarlos:

- Hacer preguntas de respuesta fácil
- Motivarle a que exprese sus demandas y opiniones
- No interrumpir sus intervenciones
- Mostrar calma y tranquilidad sin presionar al usuario
- Darle tiempo a pensar
- Atender a otros usuarios mientras decide

1.7.3. Cliente indeciso

- Muestra una actitud de duda e indecisión
- Demanda gran cantidad de información para la toma de decisiones
- Necesita mucho tiempo para decidirse

Como actuar y tratarlos:

- No mostrar inquietud y prisa
- No presionar
- Hacerle creer que es capaz de tomar una decisión acertada
- Atender a otros usuarios mientras decide

1.7.4. Cliente dominante:

- Expresa sus conocimientos, muestra superioridad y controlar la conversación
- Duda de la información ofrecida sobre los servicios y de las soluciones aportadas
- Exige mucha atención
- Busca continuamente que lo elogien

Como actuar y tratarlos:

- Brindar información objetiva basada en datos demostrados y probados
- Escuchar atentamente
- Mostrar calma, tranquilidad y seguridad
- No discutir ni interrumpirle bruscamente
- No considerar sus críticas como algo personal

1.7.5. Cliente hablador:

- Expone diversos temas que no tiene relación con el servicio
- Se interesa por la opinión del funcionario
- Necesita que este el funcionario pendiente de todo lo hace y dice

Como actuar y tratarlos:

- Tratar de llevar la conversación hacia el servicio que se está dando
- Realizarle preguntas concretas
- Ofrecerle información breve y precisa
- Jamás mostrarle inquietud y prisa
- No entrar en conversaciones ajenas al servicio

1.7.6. Cliente impaciente:

- Tiene mucha prisa
- Necesita que le presten rápida atención
- Se pone muy nervioso mientras espera

Como actuar y tratarlos:

- Mostrar interés lo antes posible, preguntándole lo que necesita con calma
- Ofrecerle información concisa y pocos servicios

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipos de investigación

2.1.1 Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación contribuyó a la recopilación de información de varios autores de libros relativos a la investigación sobre el servicio al usuario y las relaciones públicas, y de esta manera se logra elaborar el marco teórico.

2.1.2 Investigación De Campo

Esta investigación permitió la recolección de datos mediante las encuestas que se aplicaran a los usuarios dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

2.1.3 Investigación Descriptiva

En este tipo de investigación se conoce la descripción de aspectos y situaciones notables a la investigación, por medio de las entrevistas a los 56 funcionarios y las encuestas a los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, para después plantear la solución al presente problema.

2.1.4 Investigación Proyectiva

Dentro de esta investigación se llevó a cabo la propuesta que fue la elaboración de una guía de normas para mejorar el servicio al usuario y sus relaciones públicas en las direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

2.2 Métodos de investigación

2.2.1 Método Inductivo

Para esta investigación es preciso este método ya que se desarrollan las respectivas encuestas y entrevistas, las mismas que permitió estudiar factores determinados del servicio al usuario que permitan crear conclusiones y recomendaciones.

2.2.2 Método Deductivo

Este método va desde lo general a lo particular por lo cual ayuda a obtener conclusiones determinadas a través del problema de investigación.

2.2.3 Método Científico

Este método ayudó a estudiar y estructurar de forma lógica y coherente todas y cada una de las investigaciones partiendo desde la introducción hasta la aplicación de la propuesta.

2.2.4 Método Estadístico

A través de este método se representa los resultados obtenidos mediante los cuadros estadísticos, este método se lo aplica en la tabulación de datos, cuyos resultados se los obtienen mediante encuestas a los usuarios y entrevistas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo.

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1 Encuesta

La encuesta es una técnica que permitió obtener los datos reales de un grupo determinado de usuarios a quienes se aplicó mediante preguntas concretas y alternativas que facilitaron la recopilación de la información requerida.

2.3.2 Entrevista

Esta técnica que se aplicó a los 56 funcionarios o usuarios internos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo el cual aporó con diversos criterios por parte de los mismos y del por qué se presentó el problema principal y las dificultades que tienen para no brindar un excelente servicio.

2.4 Matriz de relación

Tabla 1

Matriz de relación

Objetivos de diagnóstico	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
- Investigar las posibles estrategias del Servicio al Usuario que permitan superar el problema del servicio brindado	Servicio al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Principios básicos del servicio al usuario - Satisfacción del usuario - Servicio de atención al usuario - Importancia del servicio al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Encuesta 	<p>Direcciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ventanilla de Servicios Municipales - Jurídico - Avalúos y Catastros - Gestión Ambiental - Planificación - Financiero - Participación Ciudadana - Obras Publicas - Fiscalización - Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo
- Crear estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones publicas existentes en las direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo	Relaciones Públicas	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de las relaciones públicas - El objetivo principal - Funciones - Técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Entrevista 	Funcionarios o usuarios internos de las diferentes direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo

Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Karen Flores

2.5 Población

En el estudio de la información respecto a la población que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo; el número de funcionarios o usuarios internos se dividen en 9 direcciones:

Tabla 2 Cuadro de población

Población – direcciones	Número
- Ventanilla de Servicios Municipales	12
- Jurídico	4
- Avalúos y Catastros (1 urbano y 2 rural)	3
- Gestión Ambiental	8
- Planificación	14
- Financiero	1
- Participación Ciudadana	12
- Obras Publicas	1
- Fiscalización	1
- Usuarios Externos (rural y urbanos)	2500
Total	2556

Fuente: Departamento de Talento Humano GAD Municipal

Elaborado por: Karen Flores

2.6 Muestra

Como el número de los usuarios y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo es significativo se procede a calcular una muestra, en base a la siguiente fórmula:

2.6.1 Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times P Q}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{K^2} \right) + P Q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= población y muestra.

P.Q= varianza de la población.

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

E= margen de error estadístico aceptado.

K= constante (su valor es 2).

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

$$n = \frac{2556 \times 0,25}{(2556 - 1) \left(\frac{0,05^2}{2^2} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{639}{(2555) \left(\frac{0,0025}{4} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{639}{(2555) (0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{639}{1,596875 + 0,25}$$

$$n = \frac{639}{1,846875}$$

$$n = 346$$

En función a la fórmula aplicada se determina que la muestra se debe realizar a 346 entre usuarios externos y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

Tabla 3 Número de encuestas y entrevistas a realizarse

Encuesta	290 usuarios
Entrevista	56 funcionarios

CAPITULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Encuesta aplicada a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo sobre los servicios públicos ayuda a determinar los siguientes resultados:

1. ¿Usted qué dirección visitó del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo?

Tabla 4 Dirección más visitada por los usuarios

Variable	Frecuencia	%
Jurídico	27	9%
Avalúos y Catastros	38	13%
Gestión Ambiental	27	9%
Planificación	27	9%
Participación Ciudadana	37	13%
Financiero	18	6%
Obras Publicas	34	12%
Fiscalización	13	5%
Ventanilla de Servicios Municipales	69	24%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019
Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: La mayoría de los usuarios indican que visitan la ventanilla de servicios municipales, ya que todo trámite se ingresa mediante la ventanilla única, por lo que la investigación será enfocada a esta dirección.

2. ¿Cómo califica el servicio al usuario que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo?

Tabla 5 Calificación al servicio al usuario

Variable	Frecuencia	%
Excelente	11	4%
Bueno	129	45%
Regular	111	38%
Deficiente	39	13%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019

Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: Los usuarios señalan que el servicio que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en su mayoría es bueno, pero no están totalmente satisfechos con el trabajo que realizan, ya que una cantidad considerable califican como regular al servicio que prestan los funcionarios del GAD Municipal por lo tanto este resultado debería tener más porcentaje en excelente ya que es lo que se desea y lo que requieren los usuarios.

3. ¿El trato de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo con los usuarios es considerado y amable?

Tabla 6 Trato de los funcionarios

Variable	Frecuencia	%
Siempre	20	7%
Casi Siempre	115	40%
A veces	116	40%
Nunca	39	13%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019

Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: Más de la mitad de los usuarios indican que casi siempre existe un trato considerado y amable por parte de los funcionarios con los usuarios, seguido de un mínimo porcentaje que considera que nunca lo hacen, por lo que los usuarios sugirieron que deberían existir talleres o crear algún tipo de estrategias para que mejore la actitud y aptitud de los funcionarios.

4. ¿El funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo comunica de forma clara y precisa a los usuarios?

Tabla 7 Comunicación clara y precisa

Variable	Frecuencia	%
Siempre	14	5%
Casi Siempre	108	37%
A veces	136	47%
Nunca	32	11%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019

Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: Los funcionarios del GAD Municipal tienen la responsabilidad de ofrecer un servicio de forma clara y precisa a los tramites o solicitudes que realizan, pero más de la mitad de los usuarios señalan que a veces los funcionarios lo hacen de esta forma, y menos de la mitad indican que es casi siempre, es por ello que genera malestar en la ciudadanía y para esto se plantea la elaboración de una guía de normas a seguir.

5. ¿El funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo se muestra dispuesto a servir al usuario?

Tabla 8 Disposición de servir al usuario

Variable	Frecuencia	%
Siempre	16	5%
Casi Siempre	106	37%
A veces	142	49%
Nunca	26	9%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019

Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: Los usuarios en su mayoría indican que a veces los funcionarios se muestran dispuestos a servir, y un bajo porcentaje de siempre mostrarse dispuestos hacerlo, sin embargo los usuarios manifiestan que poco o nada le dan importancia cuando necesitan agilizar algún tipo de trámite y son llamados para días posteriores, lo que causa disgusto en la ciudadanía.

6. La Comunicación que genera el funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo al momento de brindarle información es:

Tabla 9 Comunicación que genera el funcionario

Variable	Frecuencia	%
Favorable	64	22%
Aceptable	167	58%
Ninguna	59	20%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019

Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: Los resultados obtenidos señalan que la mayoría de los usuarios consideran aceptable la comunicación que genera el funcionario, a diferencia de una minoría que considera favorable y de esta manera podemos observar como ya lo mencionamos anteriormente que si es necesario plantear la guía para mejorar este tipo de falencias y disminuir poco a poco las quejas y reclamos que dañan la imagen del GAD municipal.

7. Conoce usted de una guía sobre el servicio al usuario y sus relaciones públicas

Tabla 10 Conocimiento de guía

Variable	Frecuencia	%
SI	66	23%
NO	224	77%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019

Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: De acuerdo a los usuarios existe la necesidad de implementar una guía sobre el servicio al usuario y sus relaciones públicas, puesto que más de la mitad NO conocen y notan que actualmente en el GAD municipal no cuentan con una guía vigente por lo que origina un descontento con el servicio que brindan los funcionarios, y en vista de ello se aplicará la respectiva guía de normas para mejorar todo en cuanto al servicio.

8. ¿En cuánto tiempo le dan respuesta al trámite?

Tabla 11 Respuesta al trámite

Variable	Frecuencia	%
Inmediato	15	5%
Un día	74	26%
Entre 2 o 3 días	90	31%
Más de 3 días	111	38%
Total	290	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Usuarios del GAD Municipal – oct. 2019

Elaborado por: Karen Flores

Interpretación: Según los datos obtenidos los usuarios señalan que los trámites se dan respuesta en más de 3 días, todo depende del trámite ingresado por el usuario para las diferentes direcciones del GAD Municipal, que cabe recalcar que hay tramites que no demoran y son inmediatos, pero la ciudadanía nota que los funcionarios al ver un gran número de usuarios esperando su turno ven la manera más rápida y fácil de dar solución al trámite para más de tres días y no lo hacen en ese momento, y lo que se logra con esto es crear un conflicto con los usuarios que en muchos de los casos necesitan respuesta al trámite inmediato.

3.2. Resultados de la entrevista aplicada a los funcionarios de las diferentes dependencias o direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

1. ¿Considera que una guía de actividades sobre el servicio al usuario y sus relaciones públicas ayudarían a la imagen institucional?

En relación a los datos obtenidos se puede determinar que los funcionarios consideran que si es necesario una guía sobre el servicio al usuario y sus relaciones publicas si ayudaría mucho a la imagen institucional ya que para los funcionarios la opinión de la ciudadanía o de los usuarios es muy importante para que tengan el conocimiento necesario y de esa manera puedan direccionarse, también mencionan que más que una guía debería existir capacitación constante y la aplicación de una calificación al instante por parte del usuario sobre el servicio o atención (excelente, bueno o regular) que el funcionario está brindando en ese momento.

2. Usted cómo califica el servicio que brinda al usuario como parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo

En su totalidad califican que el servicio es bueno ya que el usuario es lo que merece, la mayoría menciona que han tenido capacitación constante y están aptos para brindar el servicio, sin embargo existen algunas recomendaciones por parte de los funcionarios como la falta de coordinación entre oficinas, direcciones o dependencias, así como también que necesitan una formación continua para mejorar el Servicio al Usuario y que existen tramites que se pueden sistematizar para dar mayor agilidad y así el usuario salga satisfecho.

3. ¿Cree usted que la calidad en el servicio es acorde a la información requerida por el usuario?

La mayor parte de los funcionarios entrevistados creen que la calidad en el servicio sí es acorde a la información requerida por el usuario satisfaciendo la necesidad, aunque existen ciertos inconvenientes ya que el usuario a veces acude a la dirección equivocada pero el funcionario sabe cómo guiarle y a donde debe acudir el usuario, también mencionan que depende si el usuario se da a comprender y especifica lo que necesita se le podrá ayudar con mayor prontitud.

4. ¿Qué es para usted un usuario y qué importancia tiene dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo?

Los funcionarios manifiestan que un usuario es cualquier persona involucrada en la actividad económica presencial o potencial y es muy importante dentro del GAD Municipal ya que está basado en la respuesta positiva al cumplimiento de cada aspecto legal y requieren de algún trámite, por lo tanto deben ser atendidos de la mejor manera siendo eficaces, amables y sobre todo con respeto.

5. ¿Conoce usted sobre estrategias o actividades para fomentar el servicio al usuario?

Más de la mitad de los funcionarios si conocen diferentes estrategias o actividades para fomentar el servicio al usuario como: generar empatía, resolver problemas, tener un buen manejo de objeciones, relaciones humanas, sistemas informáticos integrados, trabajo en equipo, motivación, liderazgo, capacitación al personal y evaluar las necesidades del usuario son algunas estrategias y actividades que tienen conocimiento y el resto de funcionarios desconocen de la misma.

Elaborado por: Karen Liseth Flores – oct. 2019

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1 Título de la propuesta

“GUÍA DE NORMAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO AL USUARIO EN LAS DIRECCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO”

4.2 Justificación

En el área del Servicio al Usuario que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal se desarrolla esta guía en base a las encuestas aplicadas a los usuarios donde se determina que el Servicio al Usuario no es el adecuado para la ciudadanía, es así como esta guía ayudará a mejorar y a dar la importancia necesaria que tiene el usuario para el GAD Municipal, en sus direcciones.

Esta propuesta será muy importante porque la guía es un medio a seguir y a poner en práctica, para capacitación de los funcionarios que brindan servicio al usuario en las diferentes direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y de esta manera los funcionarios puedan contar con los conocimientos necesarios sobre la atención o servicio al usuario y de esta manera los usuarios tengan un servicio de calidad y den una respuesta favorable.

4.3 Objetivo General

Elaborar una guía de normas de Servicio al Usuario mediante la prestación de un servicio de calidad con aplicación de normas de servicio al usuario y relaciones públicas; en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo.

4.4 Objetivos Específicos

- Determinar las normas del servicio al usuario y describir el proceso de servicio que brindan los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo
- Mejorar y orientar la calidad de servicio al usuario que brindan los funcionarios de las diferentes direcciones, mediante la aplicación de la guía.
- Socializar la propuesta mediante talleres o capacitación de las normas de servicio al usuario y relaciones públicas para mejorar el nivel de servicio prestado a los usuarios del GAD Municipal

4.5 Ubicación Sectorial

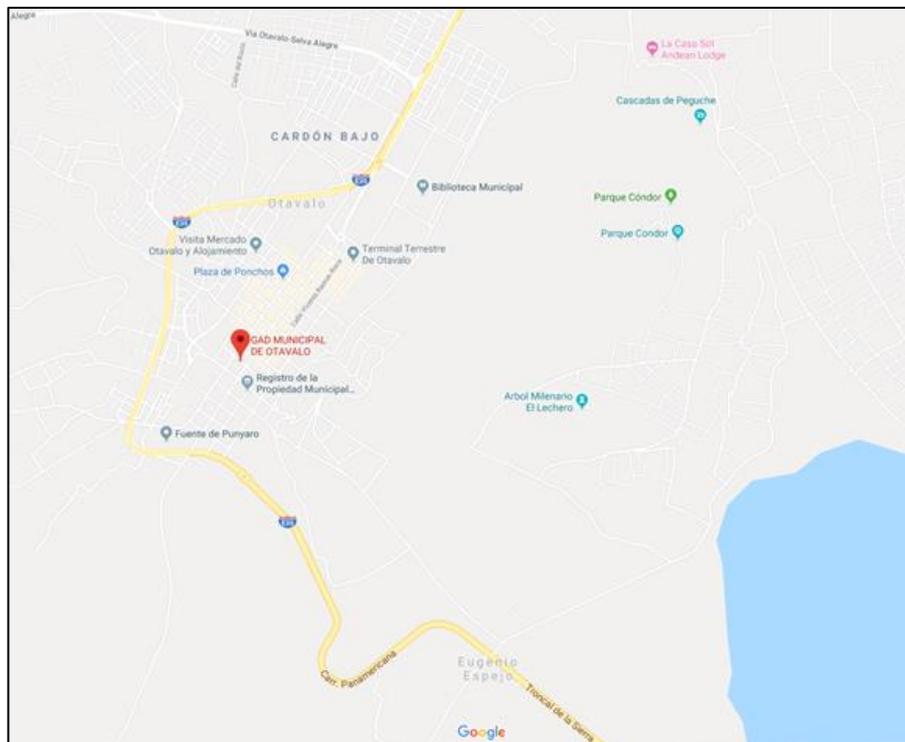
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo está ubicado en la calle García Moreno 505, en la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura.

Figura 1 Municipio de Otavalo



Fuente: Municipio de Otavalo
Elaborado por: Flores Karen

Figura 2 Ubicación GAD Municipal

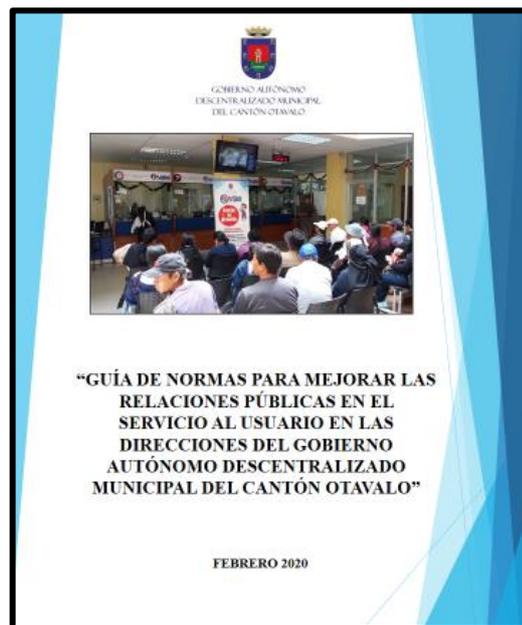


Fuente: Google maps
Elaborado por: Flores Karen

4.6 Desarrollo de la propuesta

“GUÍA DE NORMAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO AL USUARIO EN LAS DIRECCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO”

Figura 3 Portada Guía de normas



Elaborado por: Flores Karen

4.6.1 ¿Que es una guía?

Es una herramienta que contiene información clara y precisa paso a paso de temas en duda o por resolver para ponerlos en práctica.



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN OTAVALO



**“GUÍA DE NORMAS PARA MEJORAR LAS
RELACIONES PÚBLICAS EN EL
SERVICIO AL USUARIO EN LAS
DIRECCIONES DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO”**

FEBRERO 2020

INTRODUCCIÓN



El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo, es una institución Pública de gestión descentralizada y desconcentrada, de servicio público a la ciudadanía del casco urbano del cantón Otavalo, como de servicio a la población de las parroquias rurales que la componen San Pablo del Lago, Gózales Suárez, Eugenio Espejo, San Rafael, Miguel Egas Cabezas, San Juan de Ilumán, Selva Alegre y Pataquí, que requieren servicios públicos y administrativos como pago de impuestos prediales, servicios básicos como agua potable, alcantarillado, obras públicas, avalúos y catastros que son dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal que están en permanente contacto con los usuarios de estos servicios.

La elaboración de esta guía tiene como propósito establecer el servicio, la relación y la comunicación que tienen los funcionarios con los usuarios; por lo tanto se lleva a cabo todos los requerimientos y normativas necesarias de cómo saber brindar un excelente servicio con el respectivo trato hacia los usuarios que poseen diferentes personalidades, y cómo reaccionar ante las posibles quejas y como solucionarlas.

Esta guía es aplicable y se la diseño con el fin de mejorar el servicio de atención al usuario y que las normas planteadas sirvan como una herramienta de trabajo con los lineamientos claros y definidos para los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, para lograr así un excelente servicio de calidad, generando aceptación positiva por parte de los usuarios y toda la ciudadanía.

MISIÓN

Mejorar las condiciones de vida de población cantonal a través de la implementación de proyectos y actividades que promueven el desarrollo productivo y turístico, el fortalecimiento social – intercultural, una buena gestión ambiental y el fortalecimiento y desarrollo institucional cantonal.

VISIÓN

Liderar los procesos de desarrollo local a nivel nacional, de manera sustentable, respetando el ambiente, promoviendo la interculturalidad, la inclusión social, el turismo y la equidad de género, generando productos y servicios públicos de calidad, con talento humano idóneo y capacitado.

TABLA DE CONTENIDO

UNIDAD #1	51
¿QUÉ ES SERVICIO AL USUARIO?.....	52
LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL USUARIO.....	52
NORMAS DE SERVICIO AL USUARIO.....	53
NORMATIVA N°1	
¿QUÉ ES LO QUE ESPERA UN USUARIO AL INGRESAR A UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA?.....	54
NORMATIVA N° 2	
CUMPLIR CON LAS NECESIDADES DEL USUARIO.....	56
NORMATIVA N°3	
PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO.....	58
NORMATIVA N°4	
CUALIDADES QUE DEBE TENER UN FUNCIONARIO PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL USUARIO.....	65
NORMATIVA N°5	
COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO.....	67
NORMATIVA N°6	
TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS.....	69
NORMATIVA N°7	
MANEJO DE CONFLICTOS.....	73
NORMATIVA N°8	
USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES.....	75
UNIDAD #2	77
MANEJO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO.....	77
IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS.....	77
NORMATIVA N°1	
CLASIFICACIÓN DE PÚBLICOS.....	78

NORMATIVA N°2

TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO..... 80

NORMATIVA N°3

FUNCIONES DE LAS RELACIONES PÚBLICAS A PONER EN PRÁCTICA83

NORMATIVA N°4

HERRAMIENTAS A USAR PARA MEJORAR LAS RELACIONES PÚBLICAS84

UNIDAD #1

SERVICIO AL USUARIO



Figura 4 Ingreso Ventanilla de Servicios Municipales

Fuente: Ingreso Ventanilla de Servicios Municipales

Elaborado por: Karen Flores

¿QUÉ ES SERVICIO AL USUARIO?

Es lo que ofrece una empresa a sus usuarios es decir, un servicio o atención con el fin de que el usuario obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado asegurándose de un uso correcto del mismo.



Figura 5 Servicio de atención al usuario

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Flores Karen

LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL USUARIO

El servicio al usuario en la actualidad ha llevado un impulso conforme al aumento de la competencia, de esta manera los usuarios tienen la oportunidad de decidir el lugar donde van a adquirir el servicio y es así como se vuelve de suma importancia ir corrigiendo y definiendo la necesidad del usuario, ya que son ellos mismos los que dan la última palabra al momento de decidir.

NORMAS DE SERVICIO AL USUARIO

La atención de servicio al usuario es muy importante ya que el usuario es una pieza fundamental y son todas las personas que solicitan servicios dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo con el fin de mejorar el rendimiento de la empresa, y es así como viene la importancia de aplicar estas normas de servicio de atención con los siguientes pasos a seguir:

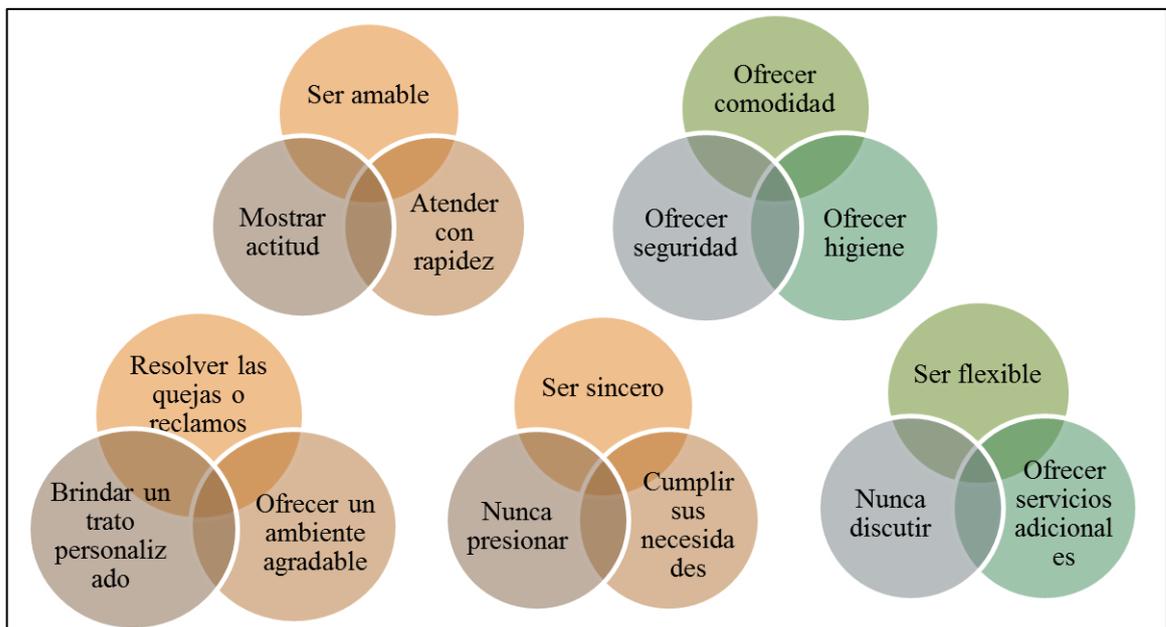


Figura 6 Normas de servicio al usuario

Elaborado por: Karen Flores

NORMATIVA N°1

¿QUÉ ES LO QUE ESPERA UN USUARIO AL INGRESAR A UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA?

1. Amabilidad y cordialidad

Lo primero que se debe hacer para brindar un buen servicio al usuario es ser amables y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos y cada uno de los usuarios.

2. Muestra de actitud

Una de las cosas que los usuarios valoran mucho es la actitud, incluso si se comete algún error en el servicio, el usuario se enojara menos, perdonara y hasta olvidara si ve que el funcionario se esfuerza por remediarlo.

3. Atención con rapidez:

Los usuarios cada vez tienen menos tiempo, de nada sirve atenderlos con amabilidad y actitud positiva si los hacemos esperar mucho tiempo para atenderlos.

Apenas ingrese el usuario atiende sus consultas o información brindándole el servicio con la mayor rapidez que sea posible.

4. Resolver las quejas o reclamos:

Una queja o reclamo mal resuelto puede significar un usuario menos, por ello es importante atender y resolver con amabilidad, actitud y rapidez toda queja o reclamo que tenga el usuario.

5. Brindar un trato personalizado

Es algo que los usuarios aprecian mucho hoy en día, ya que se los hace sentir únicos y especiales, además de ser atendidos con rapidez y con un excelente trato personalizado.

6. Ofrecer un ambiente agradable:

Un ambiente agradable hace que el usuario se sienta a gusto, procurar que las oficinas cuenten con una decoración de acuerdo al estilo adecuado, iluminación apropiada, ventilación y sobre todo el personal amigable que sepan tratar correctamente a los usuarios.

7. Ofrecer comodidad:

Las medidas de seguridad no solo deben ser usadas cuando exista alguna emergencia, sino también para que el usuario este consiente de esta y se sienta seguro en todo momento.

8. Ofrecer Higiene

La higiene de las oficinas y de los funcionarios es uno de los factores que los usuarios toman mucho en cuenta al momento de evaluar el servicio brindado.

9. Ser flexible

Estar siempre dispuesto a aceptar cualquier requerimiento del usuario, dando un sí que no muestre ningún tipo de duda.

10. Ser sincero

Ser sincero siempre con el usuario acerca del servicio que se está ofreciendo.



Figura 7 Servicio al usuario por parte de un funcionario del GAD

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia

Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Hay que tomar mucho en cuenta que cada usuario es diferente, y si acuden a la institución es para cubrir una necesidad o algún tipo de inquietud que tengan, es por eso que se debe tratarlo de manera única y mostrando el interés necesario, respetando su individualidad para que se sienta conforme y satisfecho con el servicio brindado.

NORMATIVA N° 2

CUMPLIR CON LAS NECESIDADES DEL USUARIO

Cumplir con las necesidades del usuario correctamente en una determinada fecha cumpliendo con el plazo acordado y así el usuario quede totalmente satisfecho con el servicio.

1. Nunca presionar

Presionar al usuario es un gran error, es por eso que nunca se lo debe presionar ya que se ira desconforme y tal vez nunca vuelva adquirir el servicio.

2. Nunca discutir:

Algo más grave que presionar al usuario es discutir, ya que al hacerlo no solo estaremos agravando las cosas sino también el usuario no volverá y hablara mal de la institución ante los demás usuarios.

3. Ofrecer servicios adicionales:

Ofrecer servicios adicionales permite que el usuario disfrute mejor del servicio adquirido, y así existe posibilidad de que el usuario vuelva a visitarnos.



Figura 8 Servicio al usuario

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia
Elaborado por: Flores Karen



Figura 9 Principios básicos del servicio al usuario



Figura 10 Principios básicos del servicio al usuario

Elaborado por: Karen Flores

CONCLUSIÓN:

Es muy importante cumplir con las necesidades del usuario, dándole la importancia que merece y llevando a cabo el plazo que se establece ante el trámite o petición que el usuario solicita, llenando así la expectativa esperada.

NORMATIVA N° 3

PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

ETAPA 1: Iniciar el contacto

- Saludar y sonreír

Un entusiasta saludo, es clave en el proceso de atención al usuario.

Saludar, es un gesto de cortesía que muestra la amabilidad y el respeto. Además en el ámbito laboral, es el primer gesto de recibimiento. La etapa inicial de contacto con el usuario debe comenzar con un saludo, “buenos días” o “buenas tardes” es la forma más adecuada de hacerlo acompañado de una sonrisa.

Por ejemplo:

Sonrisa + saludo + ofrecimiento de ayuda:

Sonrisa + saludo + ¿en qué le puedo ayudar?

- Saludar con la mano

Estrechar la mano es lo más propio al recibir al usuario con el que se va a tramitar el servicio. En este caso se debe utilizar un apretón de manos firme y breve (la mano blanda interpreta como total desinterés). Algo que se debe tomar en cuenta es si el estado físico del funcionario lo permite, debe ponerse de pie ante una dama, jefe o máxima autoridad.



Figura 12 Saludo correcto

Correcto: firme y breve



Figura 11 Saludo incorrecto

Incorrecto: refleja desinterés

- **Personalizar el contacto con el usuario**

El inicio del contacto puede ser una excelente oportunidad para personalizar el servicio y tratar al usuario de un modo nada rutinario posible. Un cometario positivo o agradable ayudara a que el usuario se sienta importante y especial.

- **Invitar a hablar al usuario**

Muchas veces el usuario no se puede sentir animado a hablar, incluso luego de una larga espera, y que el funcionario le pregunte si necesita algo (lo que siempre pasa).

También, existen personas a las que les cuesta mucho relacionarse con los demás, y a quienes con un trato amable hará que el contacto sea menos incómodo y más agradable.

- **Utilizar un tono de voz amable**

La invitación a hablar, y todo el contacto en general debe hacerse siempre con un tono de voz amable, eso ayudara a facilitar el tramite con el usuario.

- **Mirar a la cara y orientarse hacia el usuario**

No solo el tono de voz transmite un mensaje acerca de su habilidad y actitud hacia el usuario. Su rostro en general y mirada, también comunican sus sentimientos hacia la situación y el oyente.



Figura 13 Servicio al usuario

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia
Elaborado por: Flores Karen

ETAPA II: Obtener información

Sin obtener la información del usuario sobre sus necesidades y expectativas, no es posible proporcionar un servicio de calidad.

La calidad se define en como satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. Es muy necesario conocer algunas de estas, por lo tanto a partir de ese conocimiento se puede construir una respuesta satisfactoria, en el contexto del proceso de servicio al usuario.

- Observar al usuario

Observar ayuda a comprender con más facilidad al usuario, así reduciendo el tiempo que necesitamos como funcionarios para satisfacer sus necesidades.

Mediante la observación, se puede detectar si el usuario se encuentra impaciente, molesto, disgustado, o la defensiva. A su vez le cuesta presentar una queja o sencillamente, preguntar.

El observar ayuda a prepararnos para una posible situación complicada. Por lo tanto si apreciamos enojo en el usuario, se debe poner en marcha estrategias personales de autocontrol desde el primer momento.

Obtener información del usuario es un elemento clave ya que si no sabemos nada de la necesidad del usuario, difícilmente podremos satisfacerlo.

- Escuchar activamente

Para obtener información lo más importante es escuchar activamente. En este sentido, el prestar atención forma un elemento fundamental en la atención al usuario.

- Sentir la posición del usuario

Para escuchar es preciso prestar atención exclusiva a lo que el usuario dice. Se debe tener en cuenta que para comprender los contenidos o necesidad del usuario es importante ocupar el lugar del usuario y así sentir su posición, al conseguirlo además de lograr captar la idea del otro, le transmitirá al usuario la impresión de que realmente le entendió y le importa.

Por “sentir la posición” se entiende que es asumir el lugar o la situación del otro comprendiendo así sus emociones y problemas, por lo tanto de esa manera se interactúa mucho mejor con el usuario e imaginar cuál es su punto de vista, problemas, necesidades o deseos permitiendo poder ayudarle.

- **Preguntar**

Muchas veces el usuario no facilitara toda la información que necesite para obtener una solución adecuada en estos casos es muy necesario formular preguntas para obtener información precisa de lo que necesita el usuario.

- **Reforzar mientras habla**

El concepto de refuerzo no es complicado de comprender ya que lo utilizamos y recibimos consecutivamente en nuestra vida diaria.

Refuerzo es aquello que sigue a una conducta y que hace que esta se mantenga o se incremente.

Por lo tanto si el funcionario demuestra interés hacia al usuario cuando habla ya le está reforzando por expresarse y existirá un ánimo de continuar, por lo que se obtiene más información y hace que la situación sea más positiva y gratificante.

- **Asegurarse de la petición**

Y el último paso de esta fase de obtener información del usuario, es asegurar la petición. Es decir, tener la seguridad de que la solución que apliquemos será la precisa y clara.

En otras palabras, retroalimentar a quien emite el mensaje, de modo que corrija los errores entre lo que se ha querido decir y lo que hemos comprendido.

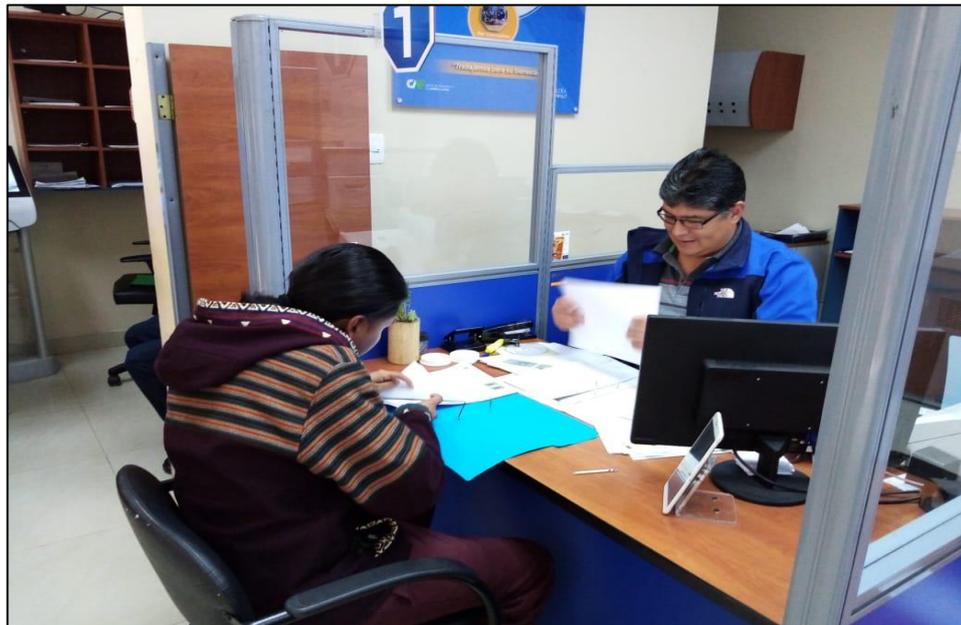


Figura 14 Servicio al usuario

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia
Elaborado por: Flores Karen

ETAPA III: Satisfacer la necesidad del usuario.

Tener una relación a fondo con el usuario es estar ya en la condición de saber cuáles son las expectativas y necesidades del usuario.

- Concentrarse en la satisfacción

La satisfacción de la necesidad se debe facilitar con rapidez, para no hacer esperar a los demás usuarios. Centrando en satisfacer la necesidad del usuario, dejando al margen otros aspectos que no tengan que ver con la misma y teniendo en cuenta que la forma de ser eficaz en el menos tiempo posible es centrarse de modo exclusivo en satisfacer la necesidad del usuario.

- Hacerse comprender amablemente

En ocasiones será preciso facilitar información muy concreta o relativamente amplia, cuando se trata de explicar sobre la información que el usuario desea.

De cualquier modo, cuando se facilita la información, el funcionario se convierte en el emisor de un mensaje, y el usuario en el receptor del mismo. Entonces se debe poner en marcha ciertas habilidades de comunicación que permitan comprender adecuadamente ante el usuario. Y para conseguir, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Utilizar un terminología ajustada al usuario
2. Evitar frases que puedan resultar molestas para el usuario
3. Impedir que la antipatía hacia el otro o su propio estado de ánimo reste eficacia al papel del funcionario.
4. Siempre utilizar un tono de voz claro y amable
5. Mantener el contacto visual.
6. Dedicar el tiempo necesario hasta que el usuario comprenda claramente la información suministrada.

- Asegurar la satisfacción

Conocer que la respuesta entregada es la oportuna para satisfacer la necesidad del usuario.

En la etapa II de obtener información se debe facilitar retroalimentación al usuario, para asegurarse de que realmente comprendió la petición planteada; y ya con la retroalimentación se asegura que el usuario está totalmente satisfecho con la solución recibida.



Figura 15 Servicio al usuario en las ventanillas de recaudación

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia

Elaborado por: Flores Karen

ETAPA IV: Finalizar

El finalizar el contacto con el usuario es la última fase del proceso de atención al usuario.

- **Interesarse por peticiones añadidas por el usuario**

El proceso de servicio al usuario no termina, queda finalizar la relación con el usuario de manera positiva. Pero es posible que la petición, demanda de información o de un servicio, y no sea lo único que ha llevado el usuario hasta el funcionario.

Por tanto es necesario asegurarse que no hay más asuntos pendientes o por tratar, antes de finalizar el contacto o sea más necesidades que satisfacer del usuario.

Si queda algo pendiente u otro tema por tratar, o se presenta una nueva necesidad, es justo retomar el proceso en la etapa II de obtención de información.

- **Despedirse amablemente**

Una vez finalizado con éxito el contacto con el usuario, es momento de dejar una impresión final agradable y profesional.

Para esto es importante despedirse del usuario con suma amabilidad. Es el mejor modo de finalizar el contacto con el usuario.

- **Mirar y sonreír**

Mirar al usuario y sonreír, tal y como se inició al principio el contacto con el usuario.

La comunicación no verbal transmite emociones y actitudes que por lo tanto se debe transmitir al usuario una actitud positiva.

- **No demorar el final**

Probablemente, existen más usuarios en la fila esperando, por lo tanto tratar de que sean atendidos con la máxima velocidad posible.



Figura 16 Servicio al usuario en la dirección de jurídico

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia

Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Es fundamental que los funcionarios tomen en cuenta y puedan poner en práctica paso a paso cada etapa del proceso de atención y así de esta manera lograr la aceptación de los usuarios con comentarios positivos a la ciudadanía en general del servicio brindado.

NORMATIVA N° 4

CUALIDADES QUE DEBE TENER UN FUNCIONARIO PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL USUARIO

- Paciencia

Ser una persona o equipo paciente, ya que en varias ocasiones suceden momentos tensos y complicados, por lo tanto tener la mejor actitud puede llegar a solucionar cualquier problema presentado con el usuario.

- Empatía y saber escuchar

Es importante saber ocupar el lugar del usuario para poder atenderle o servirle e intentar solucionar cualquier duda lo antes posible.

En ocasiones se puede presentar problemas poco normales y el funcionario debe tener toda la información posible para ayudar a los demás usuarios.

- Memoria

Esto depende mucho de la entidad, empresa u organización en la que trabaja el funcionario y lo ideal es siempre recordar el nombre del usuario con el que se está hablando. Por lo tanto si se lo llama del nombre notara confianza y cercanía hacia el funcionario y será mucho más sencillo todo el proceso.

- Dotes comunicativos

Los funcionarios que trabajan directamente con usuarios siempre tienen que ser un buen comunicador, que sepa relacionarse y sobre todo hablar de forma clara para despejar todas las dudas del usuario.

- Resolución de problemas

El funcionario tiene que ser rápido y resolutivo, es una de las cualidades más destacadas en un buen servicio de atención al usuario. El usuario es lo que busca sobre todo que la explicación sea muy clara y le solucionen todas las dudas.

- **Conocimiento de la entidad y sus servicios**

Sin duda el funcionario debe conocer al milímetro la empresa en la que trabaja y para no ser sorprendido por el usuario en ninguna pregunta y pueda dar soluciones reales y sinceras al usuario.



Figura 17 Servicio al usuario ventanilla de servicios municipales

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

El usuario siempre espera recibir el mejor servicio de atención y que mejor ser atendido por un funcionario que lleve a cabo todas las cualidades necesarias que den como resultado un excelente servicio, aclarando todas las dudas y de esta manera pueda salir satisfecho con la atención de la institución o entidad.

NORMATIVA N° 5

COMPONENTES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIO

La satisfacción o desagrado de un usuario inicia desde el primer momento que ingresa a la entidad, empresa u organización, el saludo cordial es la muestra principal para iniciar un dialogo agradable donde el usuario se considere que es importante para la organización.

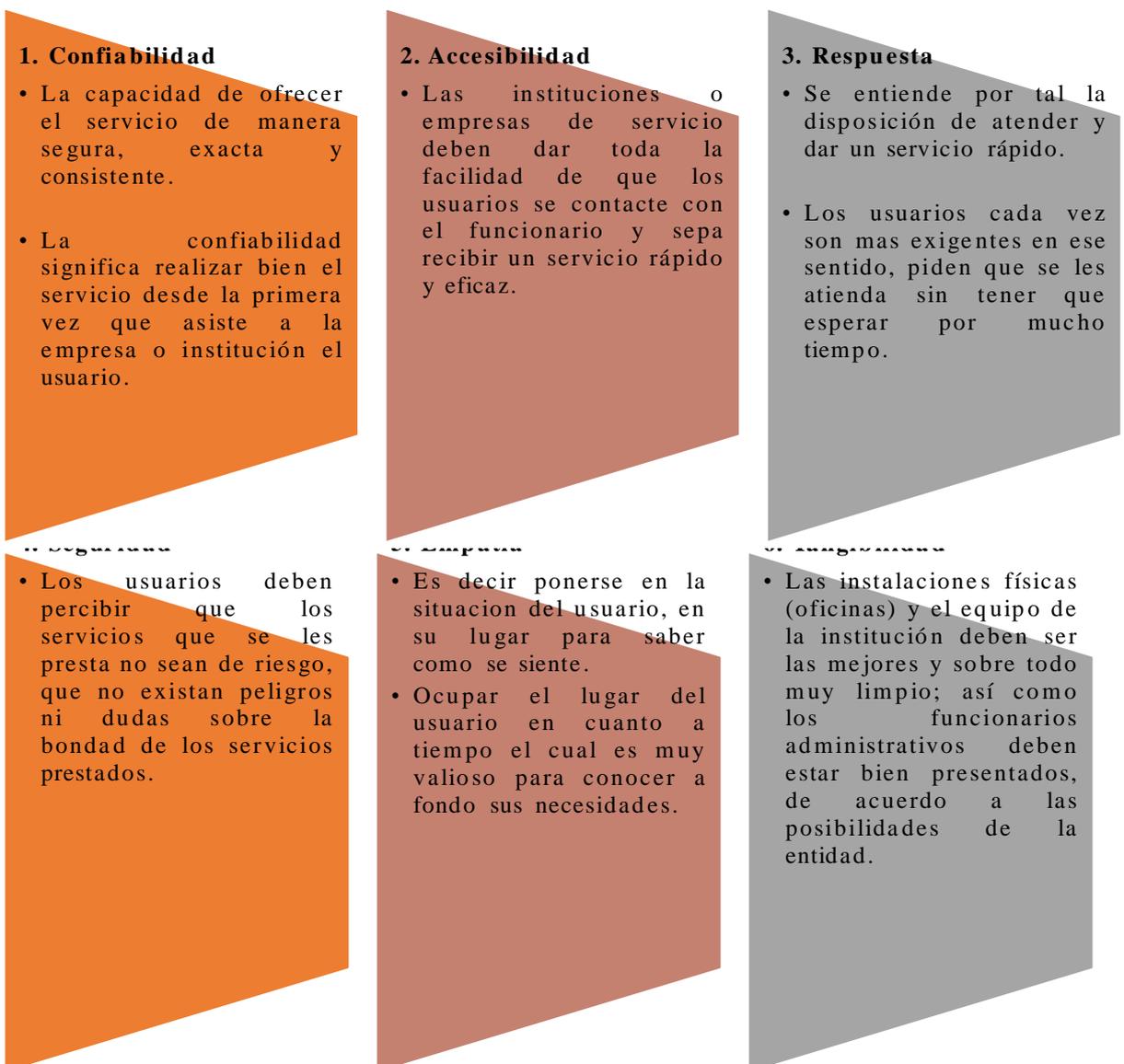


Figura 18 Componentes de la calidad en el servicio al usuario

Elaborado por: Karen Flores



Figura 19 Servicio de atención al usuario

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

El funcionario nunca debe olvidar que el usuario es la persona más importante de cualquier empresa, institución u organización, por lo tanto la confianza el respeto y el tiempo de respuesta siempre debe ser correcto y eficaz ante cualquier solicitud del usuario.

NORMATIVA N° 6

TIPOS DE CLIENTES Y COMO TRATARLOS

Dentro de toda institución, entidad u organización sea pública o privada siempre existirá todo tipo de clientes o usuarios con diferente conducta en el diario laboral y es indispensable hacer sentir a cada usuario único.

1. Cliente racional:

Características	Como actuar y tratarlos
Sabe lo que quiere y necesita	Demostrar seriedad e interés
Es concreto, conciso en sus solicitudes y opiniones	Demostrar seguridad y profesionalidad
Solicita información exacta	Ofrecer información precisa y completa

2. Cliente reservado:

Características	Como actuar y tratarlos
Evita mirar a los ojos al funcionario	Hacer preguntas de respuesta fácil
Procura mantener distancia con el funcionario	Motivarle a que exprese sus demandas y opiniones
No manifiesta sus intereses ni opiniones	No interrumpir sus intervenciones
Busca información completa y precisa	Mostrar calma y tranquilidad sin presionar al usuario
Necesita tiempo para valorar y decidir lo que necesita	Darle tiempo a pensar
	Atender a otros usuarios mientras decide

3. Cliente indeciso:

Características	Como actuar y tratarlos
Muestra un actitud de duda e indecisión	No mostrar inquietud y prisa
Demanda gran cantidad de información para la toma de decisiones	No presionar
Necesita mucho tiempo para decidirse	Hacerle creer que es capaz de tomar una decisión acertada
	Atender a otros usuarios mientras decide

4. Cliente dominante:

Características	Como actuar y tratarlos
Expresa sus conocimientos, muestra superioridad y controlar la conversación	Brindar información objetiva basada en datos demostrados y probados
Duda de la información ofrecida sobre los servicios y de las soluciones aportadas	Escuchar atentamente
Exige mucha atención	Mostrar calma, tranquilidad y seguridad
Busca continuamente que lo elogien	No discutir ni interrumpirle bruscamente
	No considerar sus criticas como algo personal

5. Cliente hablador:

Características	Como actuar y tratarlos
Expone diversos temas que no tiene relación con el servicio	Tratar de llevar la conversación hacia el servicio que se está dando
Se interesa por la opinión del funcionario	Realizarle preguntas concretas
Necesita que este el funcionario pendiente de todo lo hace y dice	Ofrecerle información breve y precisa
	Jamás mostrarle inquietud y prisa
	No entrar en conversaciones ajenas al servicio

6. Cliente impaciente:

Características	Como actuar y tratarlos
Tiene mucha prisa	Mostrar interés lo antes posible,
Necesita que le presten rápida atención	preguntándole lo que necesita con calma
Se pone muy nervioso mientras espera	Ofrecerle información concisa y pocos servicios



Figura 20 Usuarios esperando el turno respectivo para ser atendidos

Fuente: Usuarios esperando su turno - Investigación propia
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Existe todo tipo de clientes y usuarios dentro de las empresas, lo más importante en este punto es saber identificar a cada uno de ellos y darles el trato que merecen haciéndolos sentirse únicos.

NORMATIVA N° 7

MANEJO DE CONFLICTOS

1. Escuchar al usuario y mostrar empatía

El primer paso es escuchar al usuario, el funcionario debe esperar pacientemente y con calma la explicación completa de la situación por la cual el usuario está molesto y luego mostrar empatía por la situación presentada. Es fundamental mostrarle al usuario el gran interés para solucionar el conflicto.

2. Evaluar la situación

Una vez que el usuario termine de explicar el problema, el funcionario deberá brindar una disculpa y preguntar si existe alguna otra información importante que el usuario desea mencionar para ofrecerle una solución mucho más efectiva.

3. Ofrecer opciones y soluciones de ser posible

Cuando la situación ya ha sido evaluada adecuadamente, el funcionario deberá ofrecer la solución más efectiva para el usuario y dar a conocer las opciones siempre y cuando sean posibles y de esta forma dar solución al problema presentado.

4. No buscar culpables ante lo presentado

El funcionario al recibir la queja nunca deberá culpar a la entidad o institución pública para la que sirve, simplemente mostrar el interés adecuado para resolver la situación suscitada.

5. Mantener la calma:

Durante todo el proceso de la situación o queja presentada, el funcionario siempre en todo momento deberá mantener la calma y prestar mucha atención al usuario, no alterarse y por ningún motivo reaccionar de la misma manera, ya que esto agravaría la situación.



Figura 21 Servicio al usuario ventanilla de recaudación

Fuente: Servicio al Usuario - Investigación propia
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Como funcionarios es importante aprender a manejar y resolver conflictos o quejas que se lleguen a presentar, ya que por más pequeñas que parezcan debe existir la solución inmediata y más factible para el usuario.

NORMATIVA N° 8

USUARIOS CON NECESIDADES ESPECIALES

Son usuarios que por su estado permanente o circunstancial se ven limitados para el desarrollo de algunas funciones o requieren de apoyo técnico o humano para llevarlas a cabo, es decir personas discapacitadas, tercera edad y mujeres embarazadas.

1. SERVICIO A LOS USUARIOS CON NECESIDAD ESPECIALES

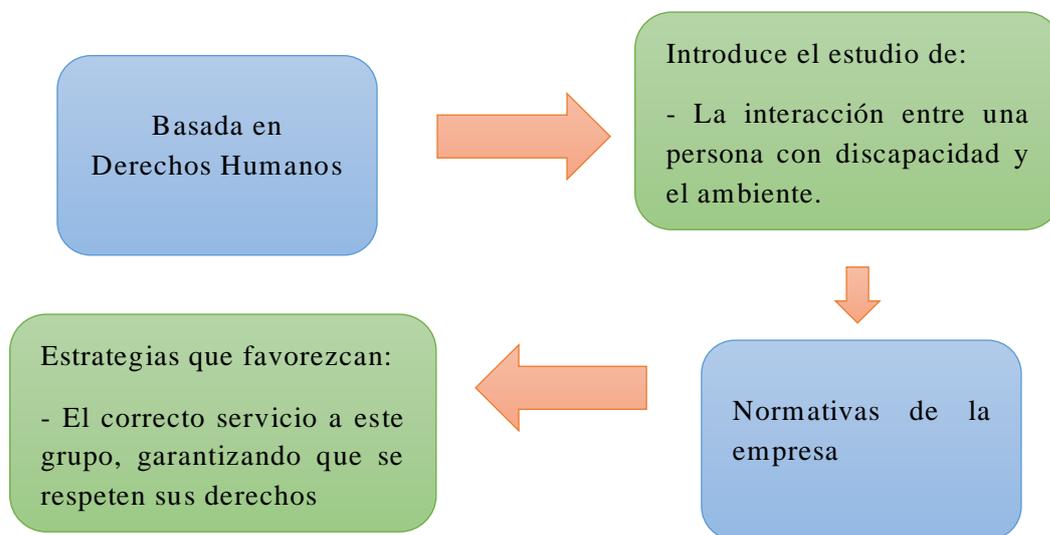


Figura 22 Servicio a los usuarios con necesidades especiales

2. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN A PERSONAS DISCAPACITADAS:

2.1 Si la capacidad es visual:

- Preguntarle al usuario como se llama y hablarle utilizando su nombre
- Utilizar un tono de voz adecuado
- El funcionario debe presentarse de modo que él sepa quién es
- Ser concreto y explicarle solo lo necesario
- Establecer un ambiente de confianza y seguridad

2.2 Si la capacidad es auditiva:

- Preguntarle al usuario que tipo de comunicación utiliza
- Utilizar un lenguaje sencillo y frases cortas
- Utilizar recursos expresivos y comunicativos por ejemplo: dibujos, carteles o palabras escritas con letra clara y entendible.
- Prestarle mucha atención cuando se comunique

2.3 Si la capacidad es física:

- Ubicarse cerca del usuario
- Identificar si padece de alguna otra discapacidad
- Brindar un contexto flexible
- Si el usuario utiliza silla de ruedas, sentarse frente a él no permanecer parado
- Brindar todo el apoyo necesario si tiene que llenar algún formulario



Figura 23 Usuarios con necesidades especiales

Fuente: Municipio de Otavalo
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Existen usuarios con discapacidades físicas, auditivas o visuales ellos lo único que buscan es recibir un servicio o atención de equidad y sin perjuicios.

UNIDAD # 2

MANEJO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS DE LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO

Las relaciones públicas consisten en establecer una comunicación entre el emisor (funcionario) y el receptor (usuario) mediante la utilización de técnicas comunicativas y se sujetan mediante la comunicación en una empresa con absolutamente todos los empleados, funcionarios, usuarios, etc.



Figura 24 manejo de relaciones públicas

Fuente: Municipio de Otavalo
Elaborado por: Flores Karen

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

Una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de un modo importante, es una forma de comunicación que puede enviar y recibir mensajes de modo simultáneo, algo que no solo se dirige (tanto interno como externo) sino que también escucha y sirve a sus necesidades, ayudando así a la comprensión y permitiendo que se use como una potente ventaja profesional a la hora de intentar un posicionamiento.

NORMATIVA N° 1

CLASIFICACIÓN DE PÚBLICOS

Es importante saber identificar los tipos de públicos con los que se lleva a cabo las relaciones públicas dentro de una empresa:

1. Público Interno:

Son todas las personas que pertenecen a la empresa (todos los funcionarios)

2. Público Externo:

Son aquellas personas que interactúan con la empresa y no pertenecen a ella, en este caso son los usuarios

2.1 Usuarios.- son todas las personas que requieren un producto o servicio, por lo tanto cuanto más masivo es el servicio, más diverso y complejo es el público usuario.

2.2 Prensa.- lo podemos considerar desde 2 puntos de vista como: publico a conquistar y como instrumento de comunicación.

2.3 Medios educativos.- van a facilitar a las organizaciones de los profesionales y de los funcionarios, es decir pasantías.

3. Público Mixto:

No están dentro de la empresa, tampoco están totalmente fuera de ella, simplemente ocupan una posición intermedia.



Figura 25 Municipio de Otavalo

Fuente: Municipio de Otavalo
Elaborado por: Flores Karen



Figura 26 clasificación de públicos

Fuente: Municipio de Otavalo
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

El saber identificar el tipo de públicos con los que se lleva a cabo las relaciones públicas dentro del GAD Municipal es muy importante, ya que de esta manera da la facilidad y eficacia a los funcionarios de relacionarse y comunicarse con los usuarios correctamente.

NORMATIVA N° 2

TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS EN EL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO

Servicio de atención al usuario, es el servicio que da un empresa con el fin de relacionarse con los usuarios y anticiparse a satisfacer sus necesidades, por lo tanto las relaciones publicas es el conjunto de gestiones de comunicación estratégica que tienen como objetivo principal fortalecer los vínculos con los usuarios, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para así lograr un consenso de fidelidad hacia la entidad empresa u organización.

¿Qué aportan las relaciones públicas en el servicio al usuario?

1. Aportan en la imagen de la empresa

La imagen de una empresa, entidad u organización es muy importante ya que es lo primero que observan los usuarios, es por eso que el área de servicio al usuario debe atender muy cuidadosamente:

- e) La forma de responder al usuario
- f) Saber tratar a los usuarios con cortesía
- g) Iniciar con un saludo la conversación y la despedida al final de la misma.
- h) Atender con una sonrisa genera confianza entre el funcionario y el usuario

2. Escuchar

Normalmente el usuario desea que sea escuchado y que le pongan atención, “**el escuchar es un arte y una prueba de respeto**” por lo tanto atiende totalmente al usuario.

Adicional se incluye la escucha activa, que requiere que el funcionario no solo escuche lo que el usuario está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que expresen a lo que está diciendo.

Es importante ser empáticos y ponernos en el lugar de los usuarios, si deseamos fidelizarlo con nuestro servicio.

Recuerda que si quieres tener una comunicación eficaz con los usuarios, “escúchalos” es la mejor solución.

3. La comunicación con el usuario

Cuando un usuario se acerca a la entidad no siempre tiene decidido lo que necesita; tal vez solo desea información u orientación sobre el servicio. El trabajo del funcionario como oyente y orientador, es descubrir que necesita, adaptarse a él, facilitarle sus expectativas y satisfacer su necesidad en el menor tiempo posible.

4. Establecer una conexión con los usuarios

Es lo que hoy necesita una entidad u organización el construir vínculos, nexos, relaciones sólidas con los usuarios y esto es a través del área o dirección de servicio al usuario la oportunidad de realizarlo y es a través de una comunicación adecuada.

5. Logar fidelidad del usuario

Designa la lealtad de un usuario hacia un servicio concreto, al que recurre de forma continua o periódica.

Pero, ¿cómo lograrlo?

1. Hablarle con la verdad
2. Brindarle un servicio de calidad
3. Exceder la expectativas del usuario
4. Si dice un día, por ejemplo lunes, tiene que ser lunes
5. Ser puntual
6. Y aceptar las equivocaciones por parte del funcionario



Figura 27 técnicas de relaciones públicas

Fuente: Google
Elaborado por: Flores Karen



Figura 28 Municipio de Otavalo

Fuente: Municipio de Otavalo
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Hoy en día existe una estrecha conexión entre las relaciones públicas y el servicio de atención al usuario, que cada día empresas u organizaciones acuden a ellas para asesorarse en un mundo globalizado, de comunicación inmediata y así continuar sirviendo a los usuarios.

NORMATIVA N° 3

FUNCIONES DE LAS RELACIONES PÚBLICAS A PONER EN PRÁCTICA

1. Mantener una combinación entre el interés social y el del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.
2. Crear y mantener una relación de credibilidad y confianza entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y sus públicos (usuarios).
3. Informar y asesorar a las principales direcciones sobre las decisiones que afectan a los usuarios, tanto internos como externos.
4. Mantener una relación precisa con las distintas direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.
5. Participar rápidamente en la introducción o implementación de nuevos servicios o proyectos que ayuden a mejorar las relaciones públicas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.
6. Recepcionar, tramitar y ayudar a resolver quejas o problemas que se presenten dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.



Figura 29 funciones que cumple el GAD

Fuente: Municipio de Otavalo
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Al aplicar las relaciones públicas en el servicio de atención al usuario se benefician, generando un acercamiento, relación o conexión con el usuario.

NORMATIVA N° 4

HERRAMIENTAS A USAR PARA MEJORAR LAS RELACIONES PÚBLICAS

Las herramientas de las que van de la mano con las relaciones públicas para cumplir con sus objetivos y funciones son muchas y diversas:

- Formación de eventos
- Técnicas de responsabilidad social
- Relaciones con los medios de comunicación
- Periódicos: permite a la organización acceder al público general.
- Revistas: permite acceder a públicos mejor segmentados.
- Radio: permite transmitir información instantánea las 24 horas del día.
- Televisión: Concede gran notoriedad a la empresa o entidad.
- Internet: Se puede trabajar sobre el sitio Web, redes sociales o con la versión en línea de diversos medios.



Figura 30 herramientas de las R.R.P.P

Fuente: Google
Elaborado por: Flores Karen

CONCLUSIÓN:

Es muy importante mencionar que todas estas herramientas pueden utilizar los funcionarios dentro del GAD por que a través de esto logran mantener informada a la ciudadanía de los diferentes servicios o llamados importantes que como usuarios también estamos obligados a cumplir con el GAD Municipal.

6.7 Impactos

6.7.1 Social:

Al mencionar la palabra servicio se da por entendido que se llevará a cabo una comunicación con la sociedad, por lo tanto es una pieza importante para que prosiga con el estudio, con el fin de mejorar y brindar un servicio de calidad ante la sociedad.

6.7.2 Educativo:

Proporciona un impacto de aprendizaje a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, ya que al socializar la guía de normas para mejorar las relaciones públicas en el servicio al usuario les ayudará mucho a mejorar el trato que brindan a los usuarios.

Para resolver inconvenientes o dificultades en el servicio brindado es necesario de la guía de normas para que sea de fácil resolución ante los mismos.

Conclusiones

- La satisfacción al usuario está directamente relacionada con la calidad de atención que reciben los usuarios diariamente por parte de los funcionarios, lo cual es necesario tener conocimiento en cuanto al proceso que existe dentro de esta variable tan importante como lo es el servicio de atención al usuario.
- Esta investigación planteó que las relaciones públicas son un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de los usuarios a través del servicio de atención que se da, recalando que el usuario es muy importante dentro del GAD municipal, todo esto con el fin de satisfacer las necesidades que requieren.
- En base a la investigación realizada se puede apreciar que no todos los funcionarios están capacitados para brindar un servicio al usuario, algunos son rotados constantemente en las diferentes direcciones y no todas están en constante contacto directo con el usuario.
- La poca importancia que muestran los funcionarios en la agilidad de trámites y solicitudes es lo que ocasiona un descontento e insatisfacción en los usuarios y lo demoroso que resulta esto.
- No existe una guía de normas de servicio al usuario vigente, por lo cual la guía propuesta es de gran aporte documental y evidenciará un enorme cambio en el servicio que brindan a los usuarios.
- Cada funcionario del GAD Municipal trabaja de acuerdo a su propio criterio y beneficio.
- Uno de los factores que promueven a un deficiente servicio al usuario es la falta de capacitación a los funcionarios que conforma el GAD Municipal.

Recomendaciones

- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal deberá encargarse que los funcionarios tengan el conocimiento necesario en cuanto a la calidad del proceso de atención que deben llevar a cabo los funcionarios, de esta manera se logrará un cambio positivo y la aceptación por parte de los usuarios.
- Los funcionarios deberán tener muy en claro que el usuario es muy fundamental para el GAD Municipal, respondiendo o satisfaciendo a las necesidades que el usuario requiere diariamente.
- Los funcionarios capacitados especialmente en el área de servicio al usuario deberán ocupar las direcciones que más contacto directo tienen con los usuarios, en especial la Ventanilla de Servicios Municipales donde acude el mayor número de usuarios cada día.
- Los tramites y solicitudes se deben atender con rapidez y responsabilidad, de esta manera se está dando la importancia que merece el usuario y así evitar descontentos y demoras.
- La implementación de la guía de normas de servicio al usuario y sus relaciones publicas está enfocado en el mejoramiento del servicio que brindan los funcionarios y así puedan rendir de manera positiva logrando la fidelización y una comunicación afectiva con los usuarios.
- Rescatar los valores y la responsabilidad es importante porque de esta manera se va mejorar la comunicación entre todos los funcionarios del GAD Municipal, permitiendo que todos tengan un mismo objetivo o una misma dirección hacia donde quieren llegar y lo que desean cumplir como equipo de trabajo.
- La autoridad máxima o el director de cada una de las direcciones debe solicitar obligatoriamente capacitaciones constantes en lo que se refiere al servicio de atención al usuario.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Calidad: se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario como aptitud de uso.

Comunicación: es la acción de intercambiar información entre dos o más personas con la finalidad de transmitir o recibir información.

Direcciones: clasificación de varias oficinas que forman parte de una empresa, entidad u organización, y cada una de ellas cumplen diferentes funciones.

Eficacia: capacidad de alcanzar algo que se espera o se desea realizando una acción correcta y positiva

Eficiencia: capacidad de realizar o cumplir correctamente una función o servicio.

Empresa: organización o institución que dedica a varias actividades, con el fin de satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes.

Entidad: asociación de personas que se dedican a una actividad laboral.

Funcionario: persona que ocupa un cargo o empleo en la administración pública o privada.

Guía: Es una herramienta que contiene información clara y precisa paso a paso de temas en duda o por resolver para ponerlos en práctica.

Incidencia: hecho que se produce en el transcurso de alguna acción o proceso llevado a cabo.

Información: grupo de datos informado acerca de algo de manera precisa y correcta.

Organización: entidades sociales en las que forman parte un grupo de personas que interactúan entre sí, para contribuir mediante experiencias y relaciones para lograr objetivos y metas determinadas.

Servicio Público: conjunto de actividades que se exigen a las administraciones públicas por la reglamentación en cada estado.

Normas: son un conjunto de reglas que un grupo determinado de personas de una organización que deben seguir para mejorar en varios aspectos, tareas o actividades.

Rapidez: técnica en la que un funcionario realiza con prontitud los tramites solicitados.

Servicio al usuario: responder a las necesidades de las personas que hacen uso de algún producto o servicio.

Servicio: es intangible, no se lo puedo tocar y es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente, usuario o alguna persona común.

Satisfacción del usuario: es un término que supera las expectativas de los clientes o usuarios de los productos o servicios suministrados a nivel empresarial.

Relaciones Públicas: es el conjunto de gestiones de comunicación estratégica que ayuda a mantener líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos o usuarios.

Usuario: persona que ofrece algún servicio público, privado empresarial o profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Aiteco Consultores, S. (17 de junio de 2017). *Aiteco Consultores, SL*. Obtenido de Aiteco Consultores, SL: <https://www.aiteco.com/proceso-de-atencion-al-cliente/>
- Álvarez, A. I. (2012). *Información y atención al cliente-consumidor usuario*. Madrid, España: Editorial CEP, S.L.
- Álvarez, A. I. (2012). Información y atención al cliente-consumidor usuario (MF0241_2). En A. I. Álvarez, *Información y atención al cliente-consumidor usuario* (págs. 23,24). Madrid: Editorial CEP, S.L.
- CÓDIGO DEL TRABAJO. (26 de Septiembre de 2012). *CÓDIGO DEL TRABAJO*. Obtenido de CÓDIGO DEL TRABAJO: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- CONCEPTOS BÁSICOS DE SERVICIO AL CLIENTE*. (s.f.). Obtenido de CONCEPTOS BÁSICOS DE SERVICIO AL CLIENTE: http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/servicio_cliente/contenido_u1.pdf
- Definición de Social*. (2011). Obtenido de Definición de Social: <https://conceptodefinicion.de/social/>
- Díaz, M. V. (28 de Julio de 2015). *Fundamentación Legal*. Obtenido de Fundamentación Legal: <https://es.scribd.com/document/272876511/Fundamentacion-Legal>
- Esparcia, A. C. (2009). *Relaciones públicas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gamboa, V. (10 de DICIEMBRE de 2012). *QUE ES LA ACTITUD DEL SERVICIO* . Obtenido de <http://actitudservicio.blogspot.com/>
- Gardey, J. P. (2014). *Definición de satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Jasmin Bergeron, J.-M. F. (1 de Junio de 2008). *Una comparación de los efectos de la primera impresión y la última impresión en un contexto de venta*. Obtenido de Una comparación de los efectos de la primera impresión y la última impresión en un contexto de venta: <https://www.aiteco.com/finalizar-el-contacto-con-el-cliente/>
- La Importancia de un excelente Servicio al Cliente*. (s.f.). Obtenido de <http://www.ciminvestigacion.com/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente/>
- LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. (2013 de Octubre de 2011). *LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. Obtenido de LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Los consumidores, clientes y usuarios*. (2013). Mexico.

- LOSEP. (06 de Octubre de 2010). *LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO*. Obtenido de LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Monsalve, B. (24 de Septiembre de 2010). *Atención al usuario y Servicio al Cliente*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/taimutay/atencin-al-usuario-y-servicio-al-cliente>
- OBJETIVO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS*. (s.f.). Obtenido de OBJETIVO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS: http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1526/1526_u10_loqueaprendi.pdf
- Parra, M. E. (2013). IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS. *EL BUZÓN DE PACIOLI*, 4.
- Quilca, E. M. (2017). ESTUDIO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO FÍSICO Y SU. 17. Ibarra.
- Rodriguez, G. F. (24 de Febrero de 2014). *Fundamentación Sociológica*. Obtenido de Fundamentación Sociológica: <https://es.scribd.com/document/208780769/Fundamentacion-Sociologica>
- Significado de Axiológico*. (27 de Diciembre de 2016). Obtenido de Significado de Axiológico: <https://www.significados.com/axiologico/>
- Tigani, D. (2006). Excelencia en el Servicio . En D. Tigani, *Excelencia en el Servicio* (pág. 26).
- Vega, M. E. (2007). *Calidad en el servicio*. Bogota: Universidad de La Sabana.

ANEXOS

ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Secretariado Ejecutivo

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

1. ¿Usted qué dirección visitó del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo?

Jurídico	<input type="checkbox"/>	Financiero	<input type="checkbox"/>
Avalúos y Catastros	<input type="checkbox"/>	Obras Publicas	<input type="checkbox"/>
Gestión Ambiental	<input type="checkbox"/>	Fiscalización	<input type="checkbox"/>
Planificación	<input type="checkbox"/>	Ventanilla de Servicios Municipales	<input type="checkbox"/>
Participación Ciudadana	<input type="checkbox"/>		

2. ¿Cómo califica el servicio al usuario que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Excelente	Bueno	Regular	Deficiente

3. ¿El trato de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo con los usuarios es considerado y amable?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca

4. ¿El funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo comunica de forma clara y precisa a los usuarios?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

5. ¿El funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo se muestra dispuesto a servir al usuario?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Nunca

6. La Comunicación que genera el funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo al momento de brindarle información es:

Favorable

Aceptable

Ninguna

7. Conoce usted de una guía sobre el Servicio al Usuario y sus Relaciones Publicas

SI

NO

8. ¿En cuánto tiempo le dan respuesta al trámite?

Inmediato

Un día

Entre 2 o 3 días

Más de 3 días

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Secretariado Ejecutivo

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN DE OTAVALO**

Objetivo: La entrevista tiene como objetivo determinar el nivel de conocimiento en cuanto al Servicio al Usuario y las Relaciones Públicas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo.

- 1. ¿Considera que una guía de actividades sobre el Servicio al Usuario y sus Relaciones Públicas ayudarían a la imagen institucional?**

- 2. Usted cómo califica el servicio que brinda al Usuario como parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo**

- 3. ¿Cree usted que la calidad en el servicio es acorde a la información requerida por el Usuario?**

4. ¿Qué es para usted un usuario y qué importancia tiene dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Otavalo?

5. ¿Conoce usted sobre estrategias o actividades para fomentar el Servicio al Usuario?

OFICIO



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

Oficio 205-D
16 de octubre de 2018

Abogado
Gustavo Pareja
ALCALDE DE OTAVALO

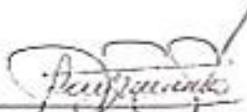
Señor Alcalde:

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 FLORES MORILLO KAREN LISETH, 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 LA INCIDENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO Y SUS RELACIONES PÚBLICAS EN SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN OTAVALO'.

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DÉCANO FECYT



MEMORANDO



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE OTAVALO

MEMORANDO N° 1319-2018-DTH

PARA: ABG. EFRAIN AMAGUAÑA
SECRETARIO GENERAL Y DE CONCEJO

DE: ABG. MAY SAN LIU.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

ASUNTO: EN EL TEXTO

FECHA: 16 DE NOVIEMBRE DEL 2018

Por medio del presente me permito enviar a su Dirección el Oficio N° 205-D-RDE-2018-C07-0410, con fecha 16 de octubre del 2018, suscrito por el Msc. Raimundo López DECANO DE LA FECYT, para lo cual solicita que la señorita estudiante del octavo semestre de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español: **FLORES MORILLO KAREN LISETH** de la Universidad Técnica del Norte, para lo cual **AUTORIZO** a que tenga acceso a la información referente al Tema de Trabajo de Grado Titulado "ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DEL SERVICIO AL USUARIO Y SUS RELACIONES PUBLICAS EN SUS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON OTAVALO".

Nota: La presente autorización se realiza previa la aceptación expresa de la referida señorita pasante de no recibir reconocimiento económico por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Otavalo conforme al Acuerdo Ministerial N° MDT-2017-0012.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Aterritamente,

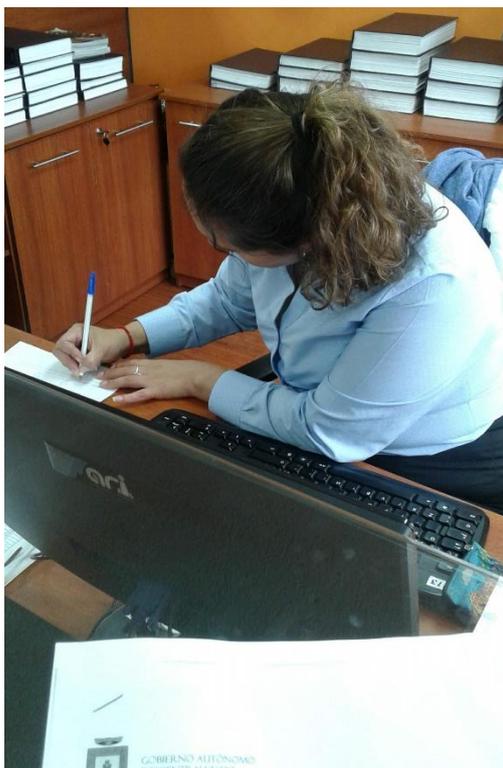
Abg. May San Liu.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

Dirección: García Moreno # 505 / Telf: 06 2 920 - 460 / 06 2 923 -252 / 06 2 922 - 500
Fax: 06 2 920 - 404 / www.otavalo.gob.ec
OTAVALO - ECUADOR

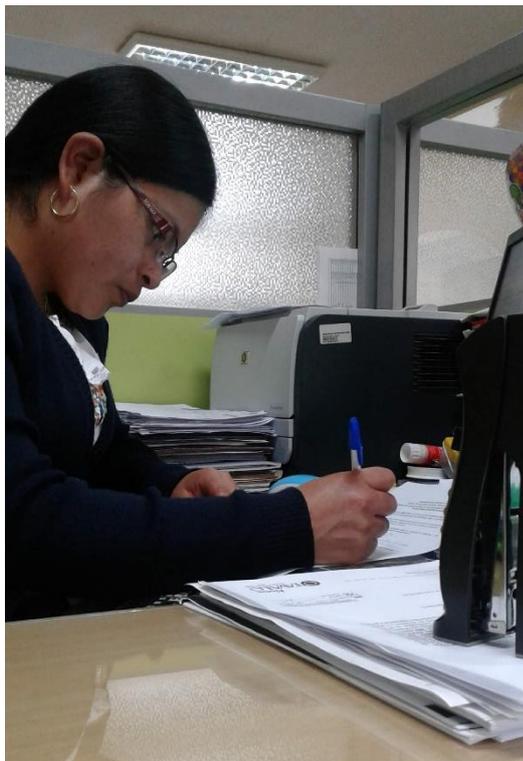
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
SECRETARÍA GENERAL
10-11-2018

Nuevo
OTAVALO
ADMINISTRACIÓN
2014 - 2019

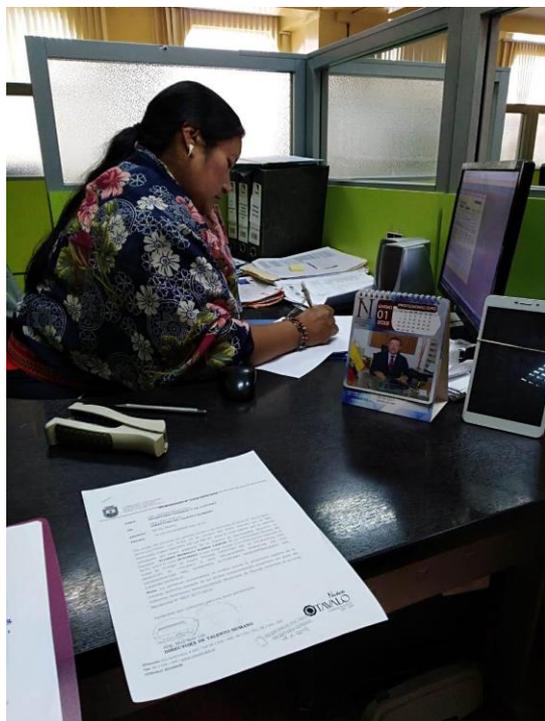
FOTOGRAFÍAS



Dirección de Obras Públicas secretaria llenando la entrevista



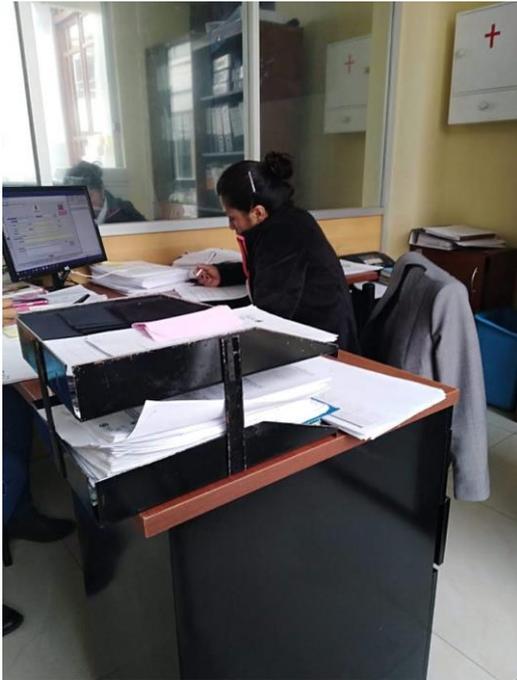
Dirección de Avalúos y Catastros funcionaria área rural llenando la entrevista



Dirección de Avalúos y Catastros funcionaria área urbano llenando la entrevista



Dirección de Fiscalización - secretaria llenando la entrevista



Dirección Financiera - secretaria llenando la entrevista



Dirección Ventanilla de Servicios Municipales funcionario atendiendo un usuario



Dirección Ventanilla de Servicios Municipales