



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA  
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**Mario Damian Gómez Toala**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2019**



## **TEMA:**

**LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

### **Autor:**

Gómez Toala Mario Damian

### **Tutor:**

Ing. Cedeño Pinoargote Jairo Manuel

## **Resumen**

El presente trabajo de titulación consistió en el desarrollo de un estudio sobre la atención al cliente y la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena. La problemática gira alrededor de las debilidades y deficiencias percibidas en la atención al cliente brindada por el personal de esta institución. El objetivo se basó en analizar la atención al cliente mediante técnicas o herramientas de investigación que fomenten el incremento de la satisfacción de los usuarios. La metodología utilizada fue bajo un tipo de investigación exploratoria-descriptiva, además de emplear un enfoque cuali-cuantitativo, trabajar en base a los métodos deductivo y analítico, y aplicar las técnicas de entrevista y encuesta para la recolección de datos. Los resultados obtenidos comprobaron inconformidad de parte de los usuarios respecto al servicio de atención brindado. Por tanto, se propone como opción un plan de atención al cliente para mejorar la atención al usuario de esta institución.

**Palabras claves:** Servicio al cliente, atención al cliente, satisfacción, usuario.



**TITLE:**

**CUSTOMER SERVICE TO INCREASE THE SATISFACTION OF THE  
USERS OF THE GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, YEAR 2018.**

**Author:**

Gómez Toala Mario Damian

**Tutor:**

Ing. Cedeño Pinoargote Jairo Manuel

**Abstract**

The thesis is about customer service study and user satisfaction from Santa Elena Governorate. The problem is the weakness and deficiencies provided by the institution customer service. The aim was based on analyzing customer service through research techniques or tools that encourage increased user satisfaction. The methodology used was a type of exploratory-descriptive research, in addition to employing a qualitative-quantitative approach, use deductive and analytical methods and interview and survey techniques are also applied for data collection. The results obtained to show users' disagreement regarding the service provided. Therefore, a customer service plan is proposed as an option to improve the customer service of the institution.

**Keywords:** Customer, service, satisfaction, user.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación, “ATENCIÓN AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”, elaborado por el Sr. Mario Damian Gómez Toala, egresado de la carrera Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



.....

**Ing. Cedeño Pinoargote Jairo Manuel, Mba.**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “**ATENCIÓN AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018**”, elaborado por **Gómez Toala Mario Damian** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencia Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

  
.....  
**GÓMEZ TOALA MARIO DAMIAN**  
C.C No.: 245017915-1

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme salud, sabiduría y permitirme culminar mis estudios universitarios. A mis queridos padres, al Sr. Melbin Gómez Merchan y a la Sra. Marina Toala Ormeño; quienes me han apoyado y han sabido guiarme en las diferentes etapas de mi vida, siendo también mi inspiración y motivación para cumplir con mis objetivos. De la misma manera agradezco a la universidad y a los docentes de forma afectuosa por contribuir a mi formación como futuro profesional.

Finalmente, agradezco a mi tutor el Ing. Jairo Manuel Cedeño Pinoargote, Mba., y a mi especialista el Ing. Arturo Gustavo Benavides Rodríguez, Phd., por contribuir con su experiencia y conocimiento para la realización de este trabajo de titulación, quienes supieron guiarme de forma apropiada para la efectiva consecución de mismo.

*Mario Damian Gomez Toala*

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios por brindarme salud, fortaleza y permitirme culminar mi carrera universitaria, a mis padres y hermanos y demás familiares por su amor, sacrificio y apoyo incondicional, y quienes en este proceso supieron darme palabras de aliento y entenderme.

Finalmente dedico este trabajo a mis compañeros de clases, con quienes compartimos grandes experiencias y los docentes por aportar con sus valiosos conocimientos.

*Mario Damian Gómez Toala*

**TRIBUNAL DE GRADO**



.....  
**Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.  
DECANA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



.....  
**Ing. Mercedes Freire Rendón, Mgs.  
DIRECTORA DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



.....  
**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, Mba.  
DOCENTE TUTOR DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



.....  
**Ing. Arturo Benavides Rodríguez, Phd.  
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



.....  
**Abg. Victor Coronel Ortiz  
SECRETARIO GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**



## ÍNDICE GENERAL

Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
1.1 Revisión literaria.....	9
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos.....	16
1.2.1 Variable independiente -Atención al cliente.....	16
1.2.1.1 Entorno.....	17
1.2.1.1.1 Elementos tangibles.....	17
1.2.1.1.2 Imagen del personal.....	18
1.2.1.2 Habilidades sociales.....	19

1.2.1.2.1 Empatía .....	20
1.2.1.2.2 Comunicación .....	20
1.2.1.2.3 Asertividad.....	21
1.2.1.2.4 Capacidad de respuesta.....	22
1.2.1.2.5 Profesionalismo .....	23
1.2.2 Variable dependiente - Satisfacción de los usuario .....	23
1.2.2.1 Calidad funcional percibida .....	24
1.2.2.1.1 Atención de quejas.....	25
1.2.2.1.2 Servicio esperado.....	25
1.2.2.2 Valor percibido.....	26
1.2.2.2.1 Calidad del servicio .....	27
1.2.2.2.2 Solución de problemas.....	28
1.2.2.3 Expectativas .....	28
1.2.2.3.1 Eficiencia .....	29
1.2.2.3.2 Fiabilidad .....	30
1.3 Fundamentación sociales y legales .....	31
1.3.1 Fundamentos sociales.....	31
1.3.2 Fundamentos legales .....	31
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>35</b>
<b>MATERIALES Y METODOS.....</b>	<b>35</b>
2.1 Tipo de investigación. ....	35
2.2 Métodos de investigación .....	36
2.3 Diseño de muestreo .....	36

2.3.1 Población .....	36
2.3.2 Muestreo .....	38
2.4 Diseño de recolección de datos.....	38
2.4.1 Entrevistas.....	39
2.4.2 Encuestas .....	39
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>40</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
3.1 Análisis de datos .....	40
3.2 Limitaciones .....	61
3.3 Resultados.....	61
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>63</b>
Conclusiones .....	80
Recomendaciones .....	81
Bibliografía.....	82
Anexos .....	82

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población para encuestas .....	37
Cuadro 2: Población para entrevistas.....	37
Cuadro 3: Análisis FODA.....	65
Cuadro 4: Presupuesto .....	67
Cuadro 5: Protocolo de atención al usuario .....	68
Cuadro 6: Recursos.....	72
Cuadro 7: Personal a capacitar .....	73
Cuadro 8: Contenido de la capacitación .....	74
Cuadro 9: Cronograma del plan de capacitación.....	75
Cuadro 10: Estrategia 2.....	76
Cuadro 11: Evaluación de la estrategias de personal.....	77
Cuadro 12: Presupuesto de las estrategias .....	78
Cuadro 13: Plan de acción.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad.....	44
Tabla 2: Género .....	45
Tabla 3: Personas encuestadas por cantón .....	46
Tabla 4: Confort de la Infraestructura.....	47
Tabla 5: Imagen personal .....	48
Tabla 6: Empatía.....	49
Tabla 7: Capacidad de respuesta .....	50
Tabla 8: Asertividad.....	51
Tabla 9: Tiempo empleado para trámites.....	52
Tabla 10: Profesionalismo.....	53
Tabla 11: Atención de quejas y reclamos .....	54
Tabla 12: Solución de quejas y reclamos .....	55
Tabla 13: Satisfacción de la atención al cliente.....	56
Tabla 14: Valor percibido .....	57
Tabla 15: Explicación o información clara para el usuario.....	58
Tabla 16: Eficiencia de la atención.....	59
Tabla 17: Capacitaciones en el servicio de atención .....	60

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estructura de la propuesta.....	65
Ilustración 2: Estrategia de entorno .....	67
Ilustración 3: Fases de la atención al cliente .....	68
Ilustración 4: Acciones para la capacitación .....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	87
Anexo 2: Formato de encuesta .....	88
Anexo 3: Formato de entrevista.....	90
Anexo 4: Presupuesto de trabajo de titulación .....	91
Anexo 5: Cronograma de actividades .....	92

## INTRODUCCIÓN

En un entorno cada vez más competitivo se ha vuelto fundamental gestionar la relación con los clientes, ya que ahora no solo es importante ofrecer un producto o servicio, sino que la atención que se brinda juega un rol determinante para garantizar la satisfacción.

En el contexto global la atención al cliente se ha convertido en un factor de mucha importancia para cualquier organización, tanto que en países desarrollados el servicio de atención se ha establecido como un factor determinante que permite a las empresas diferenciarse y generar una ventaja competitiva.

En América Latina la atención al cliente en las empresas es un aspecto que aún falta por explotar, más aún cuando nos referimos a las entidades del sector público, donde (Llorente, 2018) sostiene que el servicio al cliente en este sector a diferencia del privado es malo casi en todas sus facetas y las prácticas de gestión que se utilizan son poco avanzadas.

En el Ecuador, aunque se han presentado cambios en los reglamentos respecto a la calidad de los servicios públicos, estos no tienen un cumplimiento total, debido a que los objetivos recaen con mayor peso en ciertos aspectos como la exigencia en llamadas telefónicas o atención de quejas. Es así, que para Limbatto, (2018) muchos de estos indicadores pasan a tener carácter informativo, es decir deben ser publicados, pero no se establece un objetivo de cumplimiento, entre los cuales se encuentra la satisfacción del usuario. (pág. 31)

En la provincia de Santa Elena el servicio de atención al cliente se ha visto influido por una cultura que no piensa en el cliente como lo más importante, la mayoría de las instituciones no gestionan una buena relación con el cliente, en especial el sector público que en su tarea de cumplir con las políticas públicas anteponen el cumplimiento de las disposiciones internas antes que brindar un servicio de atención de calidad.

De este modo en la Gobernación de la provincia de Santa Elena (GPSE), que en su tarea de ejercer la gobernabilidad en la provincia, actuar bajo la dirección del Ministerio del Interior, disposiciones del gobierno y ser portavoz del Presidente de la República no se cerciora de la importancia del servicio de atención al cliente, motivo por el cual la satisfacción de los usuarios se ha visto afectada, y surge la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación que consiste en analizar el servicio de atención al cliente brindado por el personal de esta institución, y a partir de aquello formular estrategias de atención que permitan el incremento de la satisfacción de los usuarios.

El **planteamiento del problema** resalta que el continuo desarrollo industrial, el crecimiento de los mercados, la aparición de nuevos servicios y productos, el surgimiento de nuevas empresas, competencia, etc. han obligado a las organizaciones a obtener un nivel alto de innovación y tecnología, pero sobre todo haciendo hincapié en la prestación de un servicio de excelente calidad. Castellanos (2013)



No obstante, el problema se presenta cuando en muchos lugares como Latinoamérica el servicio de atención al cliente no es una prioridad, a diferencia de otras regiones como Estados Unidos o países de Europa, donde siempre se está en constante adaptación y mejoría hacia los requerimientos del cliente. Esto se debe a la escasa preocupación o visión desactualizada que tienen las empresas de esta región hacia esta importante área, donde la interacción que se tenga con el cliente muchas veces marca el giro que tendrá el negocio.

Como se mencionó, la orientación hacia el cliente en América Latina no es una prioridad, la mayoría de las empresas no tienen conocimiento pleno del cliente, y muchas veces asume lo que el consumidor espera de ellas. Para (Peñaloza, 2018) una de las causas que responden a esta problemática es que las organizaciones consideran el buen servicio al cliente como un mero factor para diferenciarse de la competencia, no como un requisito para su desarrollo sostenible.

El Ecuador a lo largo de su historia no ha tenido una cultura orientada hacia la satisfacción del cliente, y más aún cuando nos referimos al sector público, instituciones que son las encargadas de ejecutar las políticas públicas para garantizar el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, quienes en su tarea no se cercioran de la importancia que tiene la satisfacción del ciudadano, así lo describe un estudio reciente realizado por Benalcázar, Mancheno y Revelo, (2018) sobre la calidad del servicio al cliente en el sector público que establece que las entidades públicas se orientan más al cumplimiento interno y estratégico, mas no hacia la satisfacción de la ciudadanía.

Como ya se mencionó la cultura de la mayoría de las empresas del Ecuador sigue estando inmersa en el paradigma de épocas anteriores, que consiste en suponer lo que necesita y espera el cliente. Las empresas no asimilan esta realidad, lo que conlleva a la insuficiencia de los servicios, ya que no se tiene conocimiento pleno del cliente, que siempre busca eficiencia, calidad, rapidez, buen trato, etc.

Las Gobernaciones en el país desempeñan su amplia labor en concordancia con disposiciones establecidas por la presidencia de la República y su misión es ser el actor de ejercer la rectoría, formular, ejecutar y evaluar la política pública para garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad del estado.

Sin embargo, aunque las normas establecen que las entidades públicas proveerán a la ciudadanía de bienes y servicios bajo los principios de solidaridad, existe disconformidad por parte de usuarios con respecto a los servicios públicos que prestan estas instituciones, específicamente cuando se trata de atender a los ciudadanos.

Este es el caso de la Gobernación de la provincia de Santa Elena (GPSE), quien es la unidad de análisis de la presente investigación, donde mediante observación y dialogo con algunos funcionarios y usuarios se corroboró que el servicio de atención brindado al usuario no es el adecuado entre las principales falencias, están las siguientes: Cultura de atención, carencia de empatía, tiempo de espera prolongado, y limitada capacidad de respuesta al usuario.

Estos y otros factores son los que han ocasionado un sinnúmero de críticas y disconformidades hacia esta institución, generando un bajo nivel de satisfacción por parte de los respectivos usuarios con respecto a los servicios de atención al usuario que brinda el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Por tales razones, es que a través del análisis de la atención al cliente brindada por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena se busca sugerir o proponer estrategias que permitan establecer en los usuarios un nivel de satisfacción mayor, respecto al servicio de atención al cliente.

Por lo expuesto con anterioridad y mediante el análisis realizado se **formula el problema** de investigación, el cual se establece en la siguiente interrogante: ¿De qué manera la adecuada atención al cliente permitirá el incremento de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena?

Con la **sistematización del problema** se pretende dar respuesta al problema general, donde se resaltan y analizan las siguientes interrogantes: ¿Cómo se encuentra la situación actual respecto a la atención al cliente brindada por el personal de la GPSE? ¿De qué manera la atención al cliente que brinda el personal de la GPSE contribuye a la satisfacción de los usuarios? ¿Cuál es el nivel de satisfacción que perciben los usuarios externos respecto al servicio de atención al cliente brindada por el personal de la GPSE? ¿Qué estrategias deberían emplearse para mejorar el servicio de atención al cliente que incremente la satisfacción de los usuarios de la GPSE?

El **objetivo general** del presente trabajo de investigación pretende: Analizar la atención al cliente mediante técnicas o herramientas de investigación que fomenten el incremento de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

Para dar cumplimiento al objetivo general se plantean las siguientes **tareas científicas**: Diagnóstico de la situación actual respecto a la atención al cliente brindada por el personal de la GPSE, Identificación de la forma de atención al cliente que brinda el personal de la GPSE y su contribución a la satisfacción de los usuarios, Determinación del nivel de satisfacción que perciben los usuarios respecto al servicio de atención al cliente brindado por el personal de la GPSE, Propuesta de estrategias de atención para el incremento de la satisfacción de los usuarios de la GPSE.

Por otra parte, las razones que **justifican** la presente investigación se sustentan en proponer soluciones a la problemática a través del análisis de la atención al cliente brindada por el personal de la Gobernación Provincia de Santa Elena.

De la misma manera se justifica en los siguientes aspectos:

En cuanto a la **justificación teórica** se tiene como finalidad dar sustento teórico a esta investigación y contrastarla con otros aportes teóricos que son relativos al tema de investigación. De la misma manera también busca la producción de conocimiento científico que sirva como base y valor teórico para el desarrollo de nuevas investigaciones.

En lo que se refiere a la **justificación metodológica**, por las características del estudio se utiliza la investigación descriptiva exploratoria, se aplican los métodos deductivo y analítico para el análisis de la información y se incorporan distintas técnicas de investigación que coadyuvan al propósito de estudio, tales como las encuestas y entrevistas, que sirven para la cuantificación de la información obtenida, que busca conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena con respecto a la atención al cliente y a partir de aquello proponer estrategias que mejoren este servicio.

Con respecto a la **Justificación Práctica** la importancia de esta investigación radica en la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios mediante el análisis del servicio de atención al cliente de la GPSE, donde se estudian las posibles causas del problema y se sugiere determinadas soluciones.

De aquí su implicancia práctica, ya que ayuda a resolver un problema real, donde los principales beneficiados serán los usuarios, a más de servir como modelo para otras Gobernaciones.

La **idea a defender** del presente es la siguiente: La aplicación de estrategias de atención al cliente oportunas permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.

El mapeo de la investigación está compuesto de: **Capítulo I** que trata sobre el marco teórico de la investigación, este compendio comprende la revisión literaria y el desarrollo de teorías y conceptos, donde se analiza en profundidad cada una de las

variables de estudio. De la misma manera se definen los fundamentos sociales, y legales que sustentan y dan validez a la investigación.

El **Capítulo II** detalla la metodología de la investigación, aquella comprende la descripción del enfoque, el tipo, los métodos, el diseño de muestreo y las técnicas de investigación utilizadas para el desarrollo del trabajo.

El **Capítulo III** hace referencia a los resultados y discusiones de la investigación, en este apartado se analiza la información obtenida para ser interpretada y cuáles son las limitaciones del estudio.

Por último, se plantea la propuesta que tiene la finalidad de incrementar la satisfacción del usuario de la Gobernación de la provincia de Santa Elena a través de la implementación de estrategias de atención.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 Revisión literaria**

Los acelerados cambios de entorno han hecho de la atención hacia el cliente uno de los factores diferenciadores esenciales para garantizar la satisfacción a los usuarios/clientes, por esto las organizaciones deben asegurarse de gestionar buenas relaciones con aquellos, ya que de nada sirve ofrecer productos o servicios de calidad, si no se trata como es debido a quien solicita un servicio o compra un producto, dentro de contexto una mala atención al cliente puede dejar lado las características esenciales de un producto o servicio, en cambio, una buena atención al cliente podría disipar los componentes de mala calidad en quien presta un bien o servicio.

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado como referencia el análisis de trabajos de titulación relacionados con el tema de estudio y propósito de la investigación, entre los cuales mencionamos:

#### **Tesis A:**

Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos.

#### **Datos bibliográficos**

(Chang Figueroa, 2014), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala  
(Tesis de pregrado)

### **Problema General**

¿Cómo es la atención al cliente, en los servicios de la municipalidad de Malácatan, San Marcos?

### **Objetivo General**

Identificar como es la atención al cliente, en los servicios de la Municipalidad, San Marcos.

### **Metodología utilizada**

En este trabajo de investigación se utilizó la investigación de tipo descriptivo y un diseño de investigación no experimental.

### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento principal en esta investigación fueron las encuestas dirigidas a 170 usuarios en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos.

### **Conclusiones**

- El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones.



- En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario.

### **Recomendaciones**

- Para evaluar la satisfacción del usuario en un corto plazo, se recomienda implementar un programa de capacitación y evaluación del desempeño en la atención al cliente orientado a los colaboradores municipales.
- Se recomienda a las autoridades Municipales, que posterior a la capacitación se estudie la posibilidad de crear un comité de atención al usuario, con el objeto de evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

### **Tesis B:**

Propuesta de un plan para el mejoramiento del servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Quinindé provincia de Esmeraldas.

### **Datos bibliográficos**

(Solano Quiñonez, 2015), Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.  
Tesis de grado para la obtención del título de ingeniero en administración de empresas de servicios y recursos humanos.

### **Problema general**

¿Cuenta el GAD Municipal del cantón Quinindé con un plan de mejoramiento continuo del servicio al cliente?

### **Objetivo general**

Elaborar un plan de mejoramiento del servicio al cliente en el GAD Municipal del cantón Quinindé, con el propósito de mejorar la ejecución eficiente de funciones por parte de los empleados y así brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

### **Metodología utilizada**

En este trabajo de investigación se utilizó la investigación de campo – observacional con un enfoque cuali-cuatitativo.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Los principales instrumentos de recolección en esta investigación fueron las encuestas (cuestionario) y la observación.

### **Conclusiones**

- La investigación realizada ha permitido detectar una conducta institucional que se ha mantenido en un estado latente, con una ausencia de, estrategias, tácticas, políticas y un control adecuado que permita evaluar oportunamente la atención del servicio al cliente.

- No existe un control ni verificaciones de los procesos de atención al cliente, el 83.33% de los funcionarios municipales manifestaron que no se realiza una revisión ni observaciones permanentes de la ejecución de las funciones que desempeñan.

### **Recomendaciones**

- Aplicar la “Propuesta para el mejoramiento del servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quinindé, provincia de esmeraldas”.
- Efectuar un seguimiento y evaluación de la acciones necesarias y procedimientos recomendada en el plan a fin de efectuar los correctivos necesarios de manera que se tenga un control de cada una de las funciones que desempeña el personal logrando así el fortalecimiento institucional y la consecución de los objetivos y metas propuestas.

### **Tesis C:**

Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del centro de especialidades IESS La Libertad, provincia de Santa Elena.

### **Datos bibliográficos**

(Clavijo Limones, 2017), Universidad Estatal Península de Santa Elena, Santa Elena, Ecuador. Trabajo de tesis para la obtención del título Ingeniero en Administración de Empresas.

### **Problema general**

¿De qué manera la calidad de servicio incide en la satisfacción del cliente del Centro de Especialidades IESS La Libertad, provincia de Santa Elena?

### **Objetivo general**

Determinar en qué forma la calidad de servicio incide en la satisfacción del cliente a través de un estudio que permita la mejora continua en el servicio de atención del Centro de Especialidades IESS La Libertad, provincia de Santa Elena.

### **Metodología utilizada**

Este trabajo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuali-cuantitativo y con un tipo de investigación descriptiva-correlacional

### **Instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas y entrevistas con sus respectivos instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista.

### **Conclusiones**

- A través de la comprobación de la hipótesis, se evidenció una incidencia en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Centro de Especialidades IESS La Libertad, mecanismo que refleja una deficiente gestión organizacional y limitaciones en la satisfacción del servicio.

- El personal de atención que presta el servicio de atención al cliente en el Centro de Especialidades IESS La Libertad, aporta como un factor de calidad a la institución, ya que posee la predisposición y experiencia necesaria para desempeñar cada una de sus actividades, sin embargo, el número que existe es insuficiente para cubrir la demanda en el menor tiempo posible.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda la implementación del modelo Lean Service a la institución, mediante el cual se optimizará el mecanismo de atención al cliente que existe actualmente en el Centro de Especialidades IESS La Libertad.
- La implementación del modelo beneficiará a la comunicación entre los colaboradores, promueve el liderazgo y trabajo en equipo con sentido de pertenencia, es una de las mejores alternativas de solución a bajo costes, sin embargo, las medidas correctivas a ejecutar por el comité de calidad deberán ajustarse al presupuesto de la institución.

## **1.2 Desarrollo de teorías y conceptos**

### **1.2.1 Variable independiente -Atención al cliente**

Los argumentos de Arenal, (2017) señalan que:

El servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de las necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o servicio.

Casi de igual manera desde el punto de vista de Blanco, Lobato & Villagr a, (2013)

la atención al cliente también consiste:

En el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las reclamaciones actuales de los clientes para resolverlas de forma eficiente e identificar sus necesidades futuras con el fin de satisfacerlas llegado el momento oportuno.

De este modo, mediante el análisis de los conceptos expuestos con anterioridad se puede considerar que la atención al cliente consiste en el contacto que tiene la organización con el cliente/usuario, de manera que se puedan identificar cuáles son sus necesidades y poder satisfacerlas, en este caso las necesidades o requerimientos de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

### **1.2.1.1 Entorno**

Según Sánchez, (2012) “el entorno está compuesto por todos los elementos físicos y su acondicionamiento: aparcamiento, edificio, accesorios, sala de acogida o visitas, mobiliario, condiciones físicas (limpieza, iluminación, temperatura, música ambiental, etc.)”.

Por otro lado, las apreciaciones de Tarodo, (2014) establecen que:

El entorno es aquel que está formado por todos los elementos físicos y elementos accesorios para su puesta en funcionamiento. La opinión que tienen los clientes es muy importante si queremos que tengan una buena percepción de nuestra empresa y eso solo es posible si nuestro entorno es aceptable.

De este modo el entorno hace referencia a todos los elementos tangibles que intervienen en el ambiente donde el usuario recibe el servicio, aquello permite que este se sienta en mejor armonía al ser atendido. De esta manera una adecuada gestión del entorno en la Gobernación de la provincia de Santa Elena contribuiría a que él usuario se sienta más satisfecho.

#### **1.2.1.1.1 Elementos tangibles**

Para Berdugo, Barbosa & Prada (2016) “el factor tangible del servicio contempla los equipos, la señalización, la apariencia de los empleados y el ambiente físico hecho por el hombre que rodea el servicio”. (pág. 218)

Por otra parte, Rogel, (2018) considera que:

Este factor está dirigido a las instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal: limpieza de las instalaciones, equipamiento necesario, estado de conservación de la infraestructura, mobiliario y equipos, mantenimiento y limpieza de sanitarios y grifería en los baños, provisión de implementos necesarios en baños de usos público, apariencia y presentación del personal, conocimiento y dominio de idiomas. (pág. 147)

Se puede determinar que los elementos tangibles son todos aquellos factores que intervienen en el ambiente físico del servicio donde el usuario es atendido, dentro de este factor se considera desde la limpieza de las instalaciones, los materiales, hasta la mera presentación del personal.

#### **1.2.1.1.2 Imagen del personal**

Díaz, (2014) “sostiene que la imagen personal tiene mucho que ver con la ropa que llevamos y los complementos. También se tiene una buena imagen personal hablando coherentemente, con educación, con un tono de voz adecuado, con la higiene, etc”.

De la misma manera para Arenal, (2019) :

La imagen personal es muy importante ya que, de algún modo, supone la imagen de la empresa, pues, de la misma manera que al ver a una persona por primera vez nos formamos una imagen de ella, al ver a un profesional que representa a una empresa nos induce una idea de dicha entidad.



La imagen del personal no es más que la forma en que los colaboradores están presentados hacia el usuario, de aquí su importancia, ya que es uno de los factores que muchas veces marca la reputación de la organización, debido a que la persona que atiende al público es el primer contacto que tiene el cliente/usuario con la empresa/institución, y por tanto si no se tiene buena imagen del personal esto dejará bastante qué decir de la institución.

### **1.2.1.2 Habilidades sociales**

Tapia y Cubo (2017) señalan que “las habilidades sociales son conductas verbales y no verbales, observables en las distintas situaciones de interacción que tiene unas personas con otras”.

De igual manera para Ramos, (2018):

Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamiento y emociones), que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Por consiguiente, las habilidades sociales son un conjunto de rasgos de comportamiento o conductas que permiten a las personas interactuar con las demás. En este sentido, dentro del contexto de la atención al cliente brindada por la institución objeto de estudio las habilidades sociales deben representar una herramienta fundamental si queremos que los usuarios se sientan satisfechos.

#### **1.2.1.2.1 Empatía**

Los argumentos de Arenal, (2019) indican que “la empatía es la aptitud para situarse en el lugar del otro con objeto de comprender mejor sus reacciones ante lo que está diciendo”. (pág. 12)

De igual manera para Díaz, (2014) “con la empatía podemos entender mejor como piensa y siente el cliente, aunque no se esté de acuerdo con sus argumentos, conseguiremos ponernos en la situación que está experimentando la otra persona”. (pág. 24)

Tomando en consideración lo antes mencionado la empatía es la habilidad o capacidad de entender al cliente, es decir ponerse en su situación, a pesar de que muchas veces no esté en lo correcto. Este factor tiene una implicancia de gran significancia en la atención al cliente brindada por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, ya que el ser bien atendidos es un derecho del ciudadano por tanto se debe garantizar un buen trato al usuario.

#### **1.2.1.2.2 Comunicación**

De Alba, (2017) expresa que “la comunicación es el proceso mediante el cual se transmite un mensaje entre un emisor y un receptor, mediante un canal utilizando el dialogo”. (pág. 50)

Por otro lado, para Arenal, (2019):

La comunicación es una de las facultades más importantes del ser humano. A través de esta no solo recibimos y ofrecemos información, también expresamos sentimientos y emociones, compartimos ideas y opiniones y nos relacionamos con el resto de las personas con las que interactuamos. (pág. 7)

Se puede definir a la comunicación como un medio que permite a las personas relacionarse entre sí a través del intercambio de información, emociones, sentimientos, ideas, entre otros aspectos. Es un elemento de suma importancia para las organizaciones, debido a que el personal y en especial el que atiende al público deben poseer habilidades comunicativas que permitan el flujo adecuado de la información.

#### **1.2.1.2.3 Asertividad**

Gago, (2017) plantea que “la asertividad puede definirse como una habilidad social que facilita las relaciones y comunicación y que, por lo tanto, permite conseguir nuestros objetivos, pero sin vulnerar los derechos de los demás”. (pág. 112)

De Alba (2017) indica que “la asertividad se define como estilo de comunicación gracias al cual la persona expresa y defiende su postura sin agresividad y sin someterse a la voluntad de los demás”. (pág. 78)

Mediante el análisis de los anteriores conceptos se puede manifestar que una persona asertiva es aquella que manifiesta su forma de pensar sin ofender o agredir a otra persona, es expresar el propio punto de vista sin vulnerar la perspectiva de otra persona.

Es un aspecto de mucha relevancia para la Gobernación de la provincia de Santa Elena, ya que el personal de atención al cliente debe tener la capacidad de mantener una línea de respeto con los usuarios, en caso de presenciarse situaciones que ameritan un conflicto, por tanto, es fundamental reconocer al atenderlos que estos tienen sentimientos, emociones y necesidades.

#### **1.2.1.2.4 Capacidad de respuesta**

Mejías, Godoy y Piña, (2018) “la capacidad de respuesta es la dimensión que evalúa la habilidad que posee el personal que labora en la empresa para atender a los clientes de manera rápida, incluye puntualidad, disposición, rapidez y tiempo de ejecución y cumplimiento”. (pág. 14)

García y Sánchez, (2016) “la capacidad de respuesta puede considerarse como la actitud que tiene la organización prestadora de servicios para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida”. (pág. 115)

En este sentido, se puede manifestar que la capacidad de respuesta es la manera en que las personas que atienden al público resuelven de manera rápida las inquietudes, tramites, y demás requerimientos de los usuarios.

Por consiguiente, este indicador se vuelve muy importante en la atención al cliente que brinda el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, ya que los usuarios siempre están a la espera de una respuesta ágil y precisa, por tanto, la institución y su personal deben estar en la capacidad de responder oportunamente a estos requerimientos.

#### **1.2.1.2.5 Profesionalismo**

Los argumentos de Cama, (2016) “establecen que el profesionalismo es la capacidad de conocimientos y experiencias que son primordiales para ejecutar un buen servicio”. (pág. 23)

Por otro lado, de acuerdo con Pinzón, (2014) el profesionalismo puede ser definido como un conjunto de valores, estándares de prácticas y principios de profesión. (pág. 5)

De este modo el profesionalismo es el conjunto de conocimientos, habilidades y experiencias que debe tener una persona en el ambiente laboral donde se desempeñe, de manera que sea capaz de resolver cualquier situación que se suscite y que amerite una solución. Este aspecto es muy importante en cualquier tipo de organización, en especial cuando nos referimos a atención al cliente, ya que la persona que atiende al público debe poseer los conocimientos para gestionar cualquier situación y brindar una apropiada atención.

#### **1.2.2 Variable dependiente - Satisfacción de los usuario**

Los planteamientos de Kotler y Lane, (2012) afirman que:

La satisfacción de los clientes/usuarios es el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. (pág. 113)

Por otro lado, Arenal (2019) enfatiza que:

La medición y satisfacción del cliente es un elemento básico. Sin duda, para comprender al cliente y, por extensión, al mercado en el que la empresa se desenvuelve, es preciso escuchar a los clientes (para saber cuáles son sus necesidades) y captar y estudiar datos sobre su nivel de satisfacción (sin quedarse únicamente en el registro de sus reclamaciones). (pág. 90)

Por tanto, la satisfacción del cliente es la relación existente entre el rendimiento que percibe un cliente/usuario con respecto a un producto o servicio en relación con las expectativas que esperaba, de modo que, si el rendimiento es superior o igual a las expectativas este se sentirá satisfecho.

#### **1.2.2.1 Calidad funcional percibida**

Vergara, (2014) “destaca que cuando se habla de calidad percibida se hace referencia al juicio que realiza el consumidor o usuario sobre las prestaciones de un producto o servicio, siendo equivalente a una actitud, dado su carácter evaluativo”. (pág. 48)

De acuerdo con Gómez & Ruiz, (2015) “la calidad percibida es una actitud del consumidor hacia el servicio a través de su evaluación subjetiva sobre su nivel de excelencia”. (pág. 146)

Dentro de este contexto se puede concluir que la calidad funcional percibida consiste en la percepción subjetiva que tiene un cliente/usuario respecto a un producto o servicio, en este sentido es juicio de carácter evaluativo emitido después de la prestación de un servicio.

#### **1.2.2.1.1 Atención de quejas**

De acuerdo con Fernández & José (2014) se refiere a la forma que tiene un cliente de informar sobre su desconformidad con un servicio o productos que está adquiriendo o ha adquirido. (pág. 78)

Por otra parte, Sánchez, (2012) “declara que las quejas y reclamos se producen cuando alguien expresa desconformidad o exige una compensación por alguna actuación que considera incorrecta”. (pág. 133)

Abundando al respecto, la atención de quejas es el lugar de una empresa/institución donde el cliente/usuario puede expresar su incompatibilidad o desconformidad con respecto a la prestación o uso de un producto/servicio. Es un factor crucial para las organizaciones, en el caso de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, aquel permitirá conocer las opiniones de los usuarios de modo que se pueda mejorar en algunos aspectos garantizando la satisfacción de estos.

#### **1.2.2.1.2 Servicio esperado**

Lazzari & Moulina, (2014) indican que:

el servicio esperado se forma sobre la base de experiencia anteriores, comentarios allegados y publicidad. Si el servicio percibido no tiene el nivel del servicio esperado, los clientes pierden interés. Pero, en cambio, si el servicio percibido iguala o excede las expectativas, es muy probable que los clientes regresen. (pág. 53)

Para Torres, (2013) los factores claves que determinan el servicio esperado (expectativas) son: la comunicación boca-oído, las necesidades personales, la experiencia pasada y las comunicaciones externas realizadas por el proveedor del servicio (Pamies, 2004). (pág. 18)

Mediante el análisis de los conceptos citados con anterioridad se puede manifestar que el servicio esperado se relaciona con las expectativas que tiene un cliente/usuario de un producto o servicio, intervienen varios aspectos como las experiencias, o cualquier situación que permita a un cliente/usuarios imaginarse el rendimiento del uso de un producto o la ejecución de un servicio.

#### **1.2.2.2 Valor percibido**

Para Arenal (2017) “el valor percibido es el valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió”. (pág. 48)

Para Arenal, (2017) “el valor percibido es la evaluación que hace el usuario de la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de marketing, con respecto a las ofertas de los competidores”. (pág. 59)



Se puede entender como valor percibido al desempeño o utilidad que representa un producto o servicio para un cliente/usuario, en otras palabras, consiste en la evaluación que se hace después de haber adquirido un producto o prestado un servicio, basándose en lo que se da y recibe.

#### **1.2.2.2.1 Calidad del servicio**

Dicho con las palabras de Rogel, (2018) “la gestión de la calidad consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles asesoría, acompañamiento incluso situaciones y/o necesidades que se presenten”. (pág. 143)

Los planteamientos de Sanmiguel (2015) sostienen que:

La calidad del servicio puede identificarse como una estrategia de marketing de servicios y de diferenciación de la organización en general que supone el cumplimiento efectivo de una serie de aspectos en la prestación de servicio, como fiabilidad, competencia, agilidad, cortesía, credibilidad, seguridad, etc., y que tal cumplimiento sea percibido por los usuarios de los servicios. (Santesmases Maestre, 2007). (págs. 151-152)

A partir de los conceptos expuestos se puede considerar que la calidad del servicio está ligada con la satisfacción del cliente, es de naturaleza subjetiva y depende estrechamente de las percepciones que tenga un cliente/usuario sobre el servicio que se le ha prestado.

#### **1.2.2.2 Solución de problemas**

Los planteamientos de García & Bados (2014) establecen:

Que es un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema en particular (D’Zurilla, 1986/1993; D’Zurilla y Nezu, 2007). (pág. 2)

De igual modo para García (2014):

La resolución de problemas es un conjunto de acciones intencionales, desarrolladas por una persona para resolver cierto problema, permeadas por los conocimientos de que dispone, de sus experiencias, de lo afectivo y del contexto social en el que se desenvuelve (García, 2012). (pág. 54)

Tomando en consideración lo anteriormente estipulado se puede manifestar que la solución de problemas está encaminada a la resolución de un conflicto o problema presenciado en cualquier situación, es por aquello que las organizaciones deben dar importancia a la implementación de procesos que permita solución de problemas adecuadamente.

#### **1.2.2.3 Expectativas**

Arenal (2017) declara que “las expectativas están conformadas por las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, y se producen por el efecto de una o más situaciones”. (pág. 48)

Dicho con palabras de Berdugo, Barbosa & Prada (2016) “el cliente o usuario se forma expectativas del servicio de acuerdo con la actitud inicial que tenga antes de recibir el servicio. Esta disconformidad afecta la experiencia de satisfacción/insatisfacción del cliente”. (págs. 213-214)

Dentro de este contexto se puede concluir que las expectativas representan los deseos esperados de un producto o servicio por parte de los clientes/usuarios. De esta manera si el rendimiento que percibe supera sus expectativas, éste se sentirá satisfecho.

#### **1.2.2.3.1 Eficiencia**

Ramos, (2018) señala que “la eficiencia muestra la relación entre los efectos de un programa o servicio y los gastos correspondientes de recursos (financieros, tiempo, humanos)”. (pág. 400)

A juicio de Prieto, (2014) “trabajar con eficiencia y efectividad, significa utilizar de manera óptima la información, los recursos, la tecnología y todos los insumos bajo una estrategia de servicio al cliente”. (pág. 112)

De acuerdo con el análisis de las citas anteriores el termino eficiencia es relativo con la optimización, de esta manera hacer un uso adecuado de los diferentes recursos de una organización para llevar a cabo cualquier actividad o programa es lo que se denomina eficiencia.

#### **1.2.2.3.2 Fiabilidad**

Torres, (2016) indica que la fiabilidad implica la realización del servicio acordado con profesionalidad y precisión, pues cualquier error cometido en el desarrollo del servicio conllevará un efecto negativo en la confianza que el cliente mantenga hacia la organización. (pág. 147)

Para Matsumoto, (2014) la fiabilidad se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministros del servicio, solución de problemas y fijación de precios. (pág. 186)

Dentro de este contexto la fiabilidad está relacionada con el cumplimiento, de esta manera cuando nos referimos a una organización se trata de ofrecer al cliente/ usuario un producto o servicio prometido, de modo de cumplir con las exigencias de este, y así generar confiabilidad.

### **1.3 Fundamentación sociales y legales**

#### **1.3.1 Fundamentos sociales**

A lo largo del tiempo la atención al cliente ha estado sometida a constantes cambios, las distintas normas han tratado de mejorar este panorama, se ha pasado de un entorno donde el servicio de atención al cliente no era una prioridad, a uno donde se gestiona la relación cliente-empresa para garantizar su satisfacción.

De este modo, podemos decir que el aspecto social en esta investigación recae en la mejora de los servicios de atención al cliente de las distintas organizaciones, de manera que se contribuya al cumplimiento de las políticas públicas y garantice la satisfacción de la ciudadanía.

De la misma manera, a través del estudio realizado en la Gobernación de la provincia de Santa Elena, a partir de los resultados se pretende servir como modelo para otras instituciones, donde prevalezca el interés de la ciudadanía brindándoles un servicio de calidad que garantice su satisfacción.

#### **1.3.2 Fundamentos legales**

##### **1.3.2.1 Constitución de la República del Ecuador**

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

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

**Art 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

### **1.3.2.2 Ley orgánica de defensa del consumidor**

**Art. 4.-** Derechos del consumidor. – Son derechos fundamentales del consumidor, a más de establecidos en la Constitución Política de la Republica, tratados convenios internacionales, legislación interna, principios generales 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;
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;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
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. 17.-** Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

### **1.3.2.3 Ley orgánica de servicio publico**

**Art. 22.-** Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;



## CAPÍTULO II

### MATERIALES Y METODOS

#### 2.1 Tipo de investigación.

El presente trabajo es desarrollado en base a una investigación de tipo **exploratoria-descriptiva** y bajo un enfoque **cuali-cuantitativo**.

Dentro de este contexto, se establece bajo un tipo de investigación descriptiva por su naturaleza, ya que se busca analizar, especificar e interpretar el servicio de atención al cliente que brinda el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, para luego de esto determinar la satisfacción de los usuarios de dicha institución. Además, esta investigación se desarrolla sobre realidades de hecho, debido que para conocer la satisfacción de los usuarios será necesario la utilización de encuestas (usuarios externos) y entrevistas (personal).

Por otro lado, también se utiliza una investigación de tipo exploratoria. Aquella nos ayudó a la formulación adecuada del tema de investigación así mismo nos permitió obtener una idea general de problema.

De la misma manera esta investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, ya que no genera ninguna situación, es decir se observa, estudia o analiza realidades que ya están dadas, en este sentido al haber identificado un problema que es el servicio de atención al cliente, nos posicionamos en una realidad existente.

Por último, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo debido a que utiliza la estadística para recolectar e interpretar información y a través de los resultados sugerir estrategias de mejora para incrementar la satisfacción del usuario de la Gobernación de la provincia de Santa Elena. Por su parte también es de carácter cualitativo, ya que se busca interpretar el criterio de las personas que brindan el servicio de atención al cliente en dicha institución con la utilización de entrevistas.

## **2.2 Métodos de investigación**

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron los siguientes métodos: deductivo, inductivo y analítico.

**Método deductivo.** – obtener conclusiones específicas sobre la problemática, al analizar y descomponer nuestras variables (Servicio de atención al cliente y satisfacción del cliente) se ponen en evidencia sucesos sobre las causas y efectos del problema.

**Método analítico.** - en este contexto se analizó en detalle cada uno de los elementos que componían el fenómeno y de esta manera sacar conclusiones y recomendaciones que ayuden a mitigar el problema.

## **2.3 Diseño de muestreo**

### **2.3.1 Población**

La población del presente trabajo de investigación serán las personas que acuden a solicitar los servicios que presta la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Cuadro 1:** Población para encuestas

Rango de edad	Año 2018
15 – 24	68.424
25 – 34	57.165
35 – 44	47.724
45 – 54	36.359
55 hasta 69	33.383
<b>Total</b>	<b>243.052</b>

**Fuente:** Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

La Gobernación de Santa Elena sirve a todos los ciudadanos de la provincia, por eso para la determinación de la población fue necesario considerar casi el número total de pobladores, en este caso se tomó en cuenta a los habitantes desde el rango de edad 15-69 años dando un total de 243.052 personas, debido a que son aquellos quienes tienen un criterio formado y por tanto pueden responder de manera efectiva a las preguntas que se les realizará.

De la misma manera también para la población se ha considerado a las personas que atienden al público de la Gobernación de Santa Elena, a quienes serán realizadas las entrevistas:

**Cuadro 2:** Población para entrevistas

Servidores	N°
Personal de ventanilla de registro único (Recepción)	1
Tenencia Política	1
Comisaría de Policía	1
Jefatura Política	1
Depto. Permisos Anuales de Funcionamiento (PAF)	1
Intendencia	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

**Fuente:** Datos de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

### 2.3.2 Muestreo

Para la determinación del tamaño de la muestra se utiliza el muestreo no probabilístico – por conveniencia con población finita.

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

Donde:

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Coeficiente de confianza
- N= Tamaño del universo o población
- p= Probabilidad de éxito o a favor
- q= Probabilidad de fracaso o en contra, que es igual a (1-p)
- i= Error de estimación (asumido por la investigación) 10%.

$$n = \frac{1.96^2 * 243.052 * 0.05 * 0.95}{0.10^2(243.052 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \mathbf{384}$$

Mediante la aplicación de la formula se pudo determinar el resultado del tamaño de la muestra, que corresponde a la aplicación de 383 encuestas, las cuales serán dirigidas a los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

### 2.4 Diseño de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de la respectiva información en este trabajo de investigación se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

### **2.4.1 Entrevistas**

Esta técnica de investigación aplicada a través de la guía de entrevista que fue dirigida al personal que expresamente atiende al público dentro de las instalaciones de la Gobernación de la provincia de Santa Elena. Para la aplicación se procedió de la siguiente manera:

- Tenencias Políticas: Se escogió 1 de las 8 que existen.
- Comisarias: Se escogió 1 de las 3 que existen.
- Intendencia General de Policía.
- Departamento de Permisos Anuales de funcionamiento.
- Jefaturas Políticas: Se escogió 1 de las 3.
- Ventanilla de registro único (Recepción): 1 persona.

### **2.4.2 Encuestas**

Esta técnica de recolección de información primaria se aplica mediante el cuestionario que fue dirigido a los usuarios externos de la Gobernación de la provincia de Santa Elena con la finalidad de conocer sus percepciones acerca del servicio de atención al cliente que brinda el personal de esta institución.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1 Análisis de datos**

##### **3.1.1 Resultados de las entrevistas**

La aplicación del instrumento fue destinada a 6 funcionarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, los cuales fueron: Intendente General de Policía, Comisario de Santa Elena, Jefe Político de Santa Elena, Teniente Político de José Luis Tamayo, Departamento de Permisos Anuales de Funcionamiento y ventanilla de registro único (recepción).

#### **1) ¿Cuenta con los implementos necesarios para realizar una atención adecuada al cliente?**

De los 6 funcionarios entrevistados, 3 manifestaron que la atención que se brinda al usuario en la Gobernación de la provincia de Santa Elena cuenta con los implementos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo, sin embargo, los otros consideran que no existen las herramientas necesarias, debido a que la institución no les provee las condiciones, ni las facilidades necesarias para ejecutar correctamente su trabajo.

#### **2) ¿Considera que el servicio de atención al cliente que se presta en la institución cumple con las expectativas del usuario?**

Una parte de los entrevistados manifiesta que el servicio de atención que brinda la institución si cumple con las expectativas de los usuarios, debido a que siempre se busca la manera de ayudar y solucionar sus problemas. La otra considera que falta mucho por trabajar, especialmente en lo que se refiere a capacitaciones, existe mucho desconocimiento por parte de los servidores públicos en el manejo de los procesos.

Además, varios funcionarios coincidieron también en que la infraestructura de esta institución no ha sido óptima para que el usuario sea atendido como se debe, debido al reducido espacio de las instalaciones, que no ha presentado cambios desde el inicio de sus actividades.

**3) ¿Piensa que el usuario se siente conforme y satisfecho con el servicio de atención existente en la institución?**

Los entrevistados manifiestan que el personal desconoce el manejo de los procesos, también mencionan que es importante conocer parte del trabajo de cada uno, de manera que al momento que alguien falte o esté ausente, el ciudadano o el usuario no se sienta afectado en el trámite que está realizando. Ante esta situación consideran fundamental que se mejoren estos aspectos, de modo que el usuario se sienta conforme y satisfecho con el servicio de atención al usuario brindado.

**4) ¿Existen políticas de atención al cliente que respalde a los usuarios en la atención recibida en la institución?**

De los 6 funcionarios entrevistados, la mayoría afirma que no existen políticas de atención al cliente que dicten directrices de comportamiento y conducta para atender al usuario. No existe un documento como tal, sin embargo, algunos entrevistados consideran que se les da las directrices, pero de manera verbal.

**5) ¿Cuál es el error más frecuente en la atención al cliente de la Gobernación de la provincia de Santa Elena?**

En esta interrogante, la mayoría de los entrevistados coincidió en que los errores más frecuentes se presentan con el desconocimiento de parte del personal de los procesos de la Gobernación de Santa Elena, lo que provoca un mal direccionamiento de estos hacia los usuarios respecto al servicio que requieren. Además, enfatizan también que el tema de la infraestructura afecta a la imagen institucional, las ventanillas tienen un diseño que opaca la visibilidad dificultando el contacto y comunicación entre personal y usuario.

**6) ¿De qué manera maneja las situaciones conflictivas que se presentan en su lugar de trabajo? ¿Es usted comprensible con el usuario?**

Los entrevistados consideraron que la mejor manera de resolver este tipo de situaciones es actuar con asertividad y empatía, de acuerdo con ello, se debe proceder poniéndose en el lugar del usuario, dándole la razón y ofreciéndole la solución más placentera.



**7) ¿Reacciona de manera ágil ante los requerimientos de los usuarios?**

Los entrevistados describieron que se reacciona con agilidad, de tal manera que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio brindado.

**8) ¿Ha recibido capacitaciones para brindar un adecuado servicio de atención al cliente? ¿En qué caso de que sí, que debería mejorarse?**

Los entrevistados manifestaron que no se han impartido capacitaciones en temas de atención al usuario, pero consideran fundamental que estas se realicen de manera que el personal adquiera las habilidades y conocimientos necesarios para brindar una adecuada atención al usuario.

### 3.1.2 Resultados de las encuestas

El cuestionario fue aplicado a los usuarios externos que acuden a solicitar los servicios prestados por la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

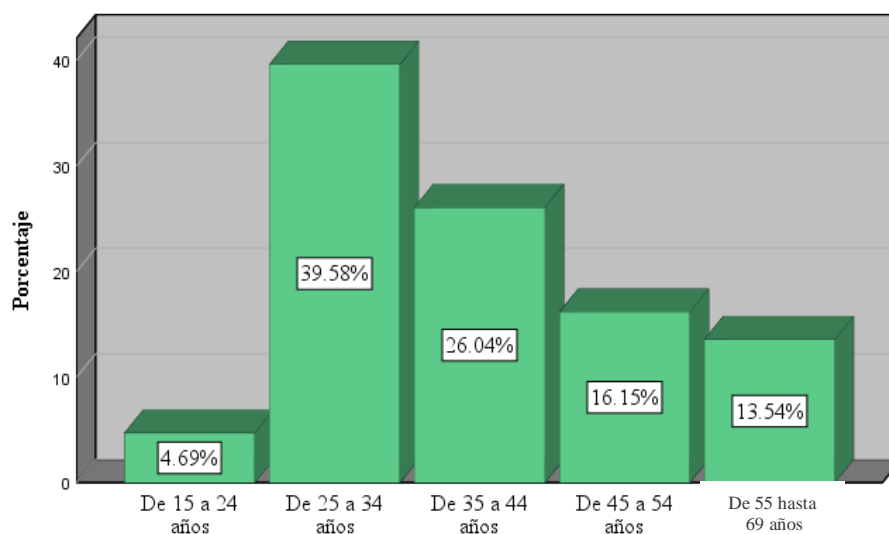
**Tabla 1: Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 15 a 24 años	18	4.7	4.7
De 25 a 34 años	152	39.6	44.3
De 35 a 44 años	100	26.0	70.3
De 45 a 54 años	62	16.1	86.5
De 55 hasta 69 años	52	13.5	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 1: Edad**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

Con respecto a los resultados obtenidos en relación con las encuestas realizadas a los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena se observa que la mayor parte de las personas atendidas se encuentra en un rango de edad de 25-34 años, por tanto, se concluye que la mayor parte de la población atendida es joven.

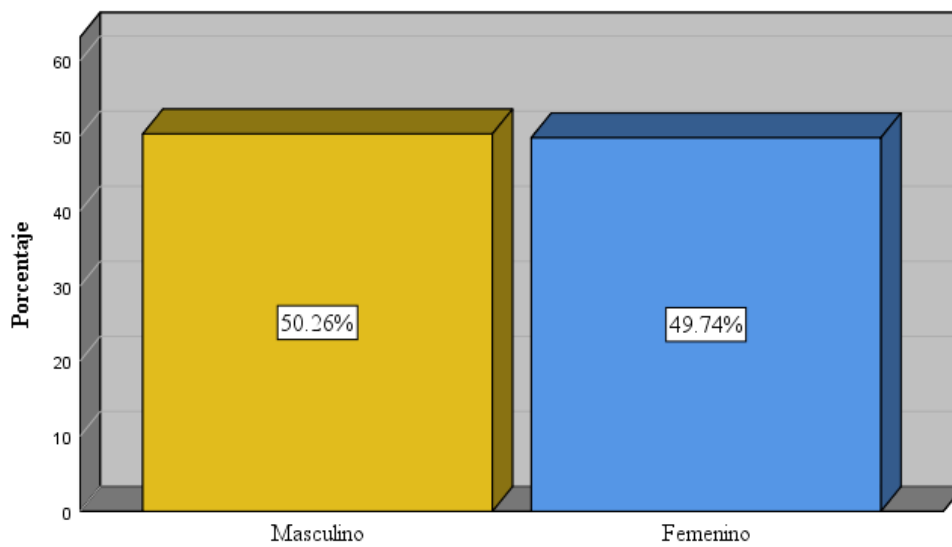
**Tabla 2: Género**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>2</b>	Masculino	193	50.3	50.3
	Femenino	191	49.7	100.0
	Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 2: Género**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

En relación con el género se puede observar que existe una pequeña diferencia entre las usuarios hombres y mujeres encuestados de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, la mayor parte corresponde al género masculino.

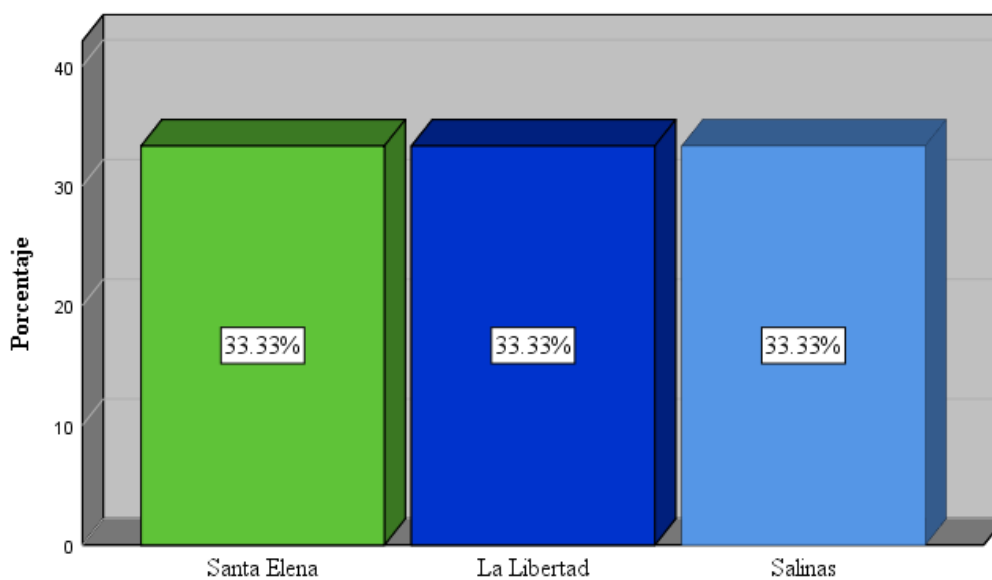
**Tabla 3: Personas encuestadas por cantón**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>3</b>	Santa Elena	128	33.3	33.3
	La Libertad	128	33.3	66.7
	Salinas	128	33.3	100.0
	Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 3: Personas encuestadas por cantón**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

De acuerdo con el cantón, se puede visualizar que existe una igualdad de personas encuestadas pertenecientes a cada sector, esto es debido a que se tomó una proporción igualitaria de cada cantón para así tener una idea generalizada de toda la provincia respecto al servicio de atención al cliente que brinda la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**1. ¿La infraestructura brinda el confort necesario (limpieza, iluminación, temperatura, espacio, etc.) durante su visita?**

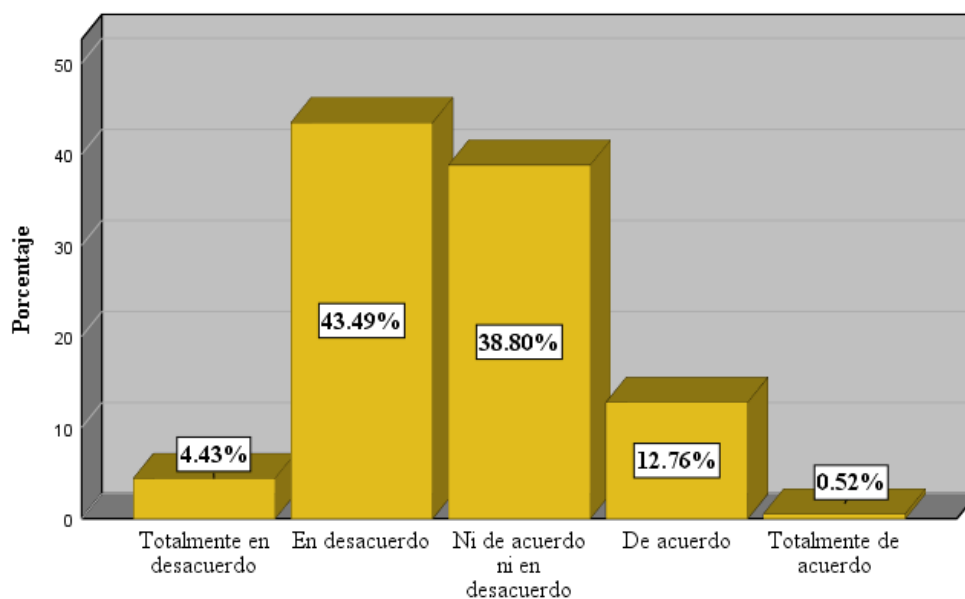
**Tabla 4: Confort de la Infraestructura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>4</b>	Totalmente en desacuerdo	17	4.4
	En desacuerdo	167	43.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	149	38.8
	De acuerdo	49	12.8
	Totalmente de acuerdo	2	.5
	Total	384	100.0

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 4: Confort de la infraestructura**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

En cuanto a esta interrogante, un alto de número de personas encuestadas considera estar en desacuerdo respecto al confort que brinda la infraestructura de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, una de las causas principales es el reducido espacio con el que cuenta esta institución, no solo en la atención al cliente, sino de manera general.

## 2. ¿Considera que la apariencia del personal es la adecuada?

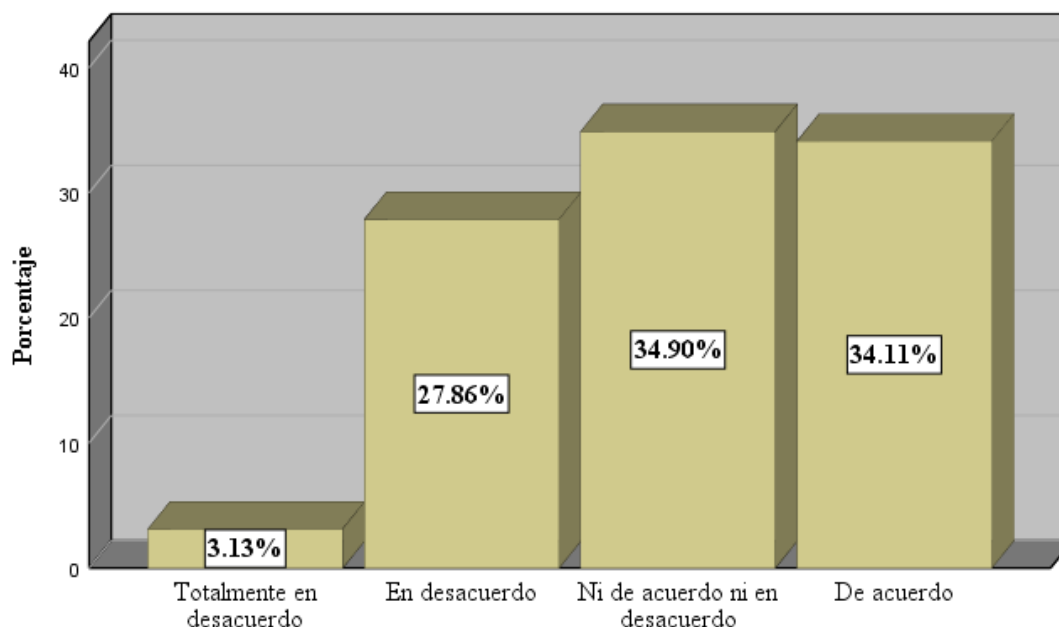
**Tabla 5: Imagen personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>5</b>	Totalmente en desacuerdo	12	3.1
	En desacuerdo	107	27.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	34.9
	De acuerdo	131	34.1
	Total	384	100.0

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 5: Imagen personal**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

Referente a la imagen personal, se puede apreciar que la mayoría de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena que fueron encuestados manifestaron estar conforme con la apariencia que muestra el personal de atención al cliente al atender al público.

### 3. ¿El personal muestra cortesía y amabilidad en la atención brindada?

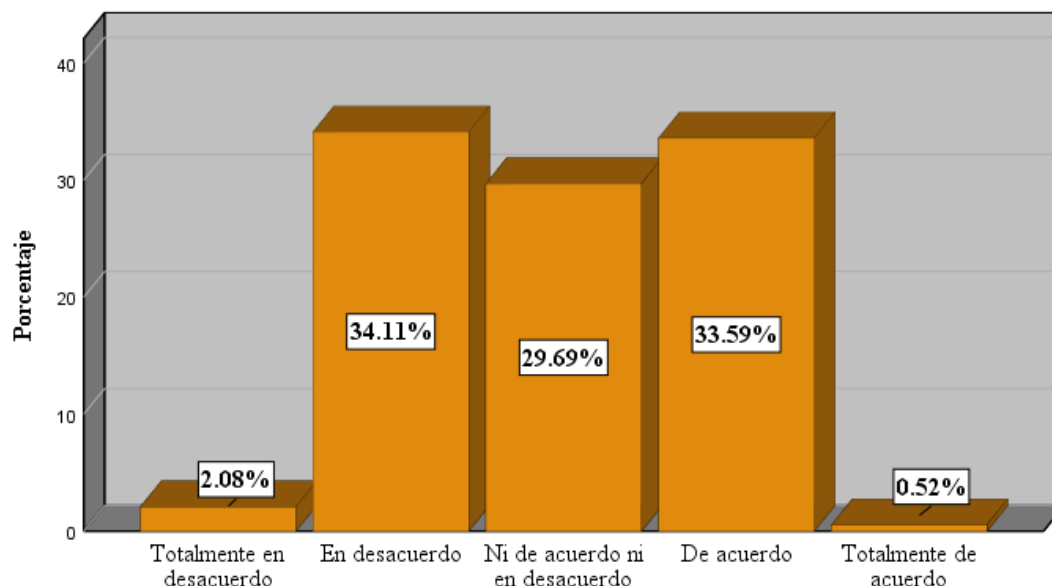
**Tabla 6: Empatía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	2.1	2.1
En desacuerdo	131	34.1	36.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	29.7	65.9
De acuerdo	129	33.6	99.5
Totalmente de acuerdo	2	.5	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 6: Empatía**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

De acuerdo con los datos obtenidos se puede observar que existe una pequeña diferencia entre los usuarios que consideran que el servicio de atención al cliente brindado por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena muestra empatía y los que piensan que no se muestra empatía, siendo de mayor proporción la parte de los usuarios que expresa de manera negativa hacia este aspecto.

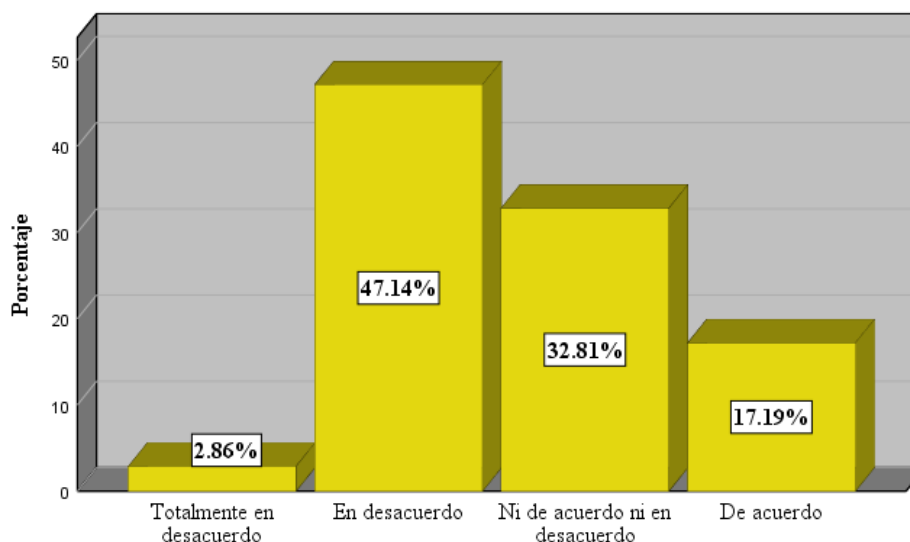
**4. ¿Cuándo requiere un servicio, las respuestas dadas por los colaboradores son claras?**

**Tabla 7: Capacidad de respuesta**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	2.9	2.9
En desacuerdo	181	47.1	50.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	32.8	82.8
De acuerdo	66	17.2	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.  
**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

**Gráfico 7: Capacidad de respuesta**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.  
**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

Con respecto a esta pregunta se puede apreciar que el mayor número de personas encuestadas manifiesta estar en desacuerdo respecto a las respuestas dadas por el personal de atención al cliente de la Gobernación de la provincia de Santa Elena cuando requieren de un servicio, por tanto, se puede concluir que las respuestas dadas por los colaboradores no responden satisfactoriamente a los requerimientos de los usuarios.



5. ¿Cree que si se presentan situaciones de conflicto el personal podrá resolverlas de manera adecuada?

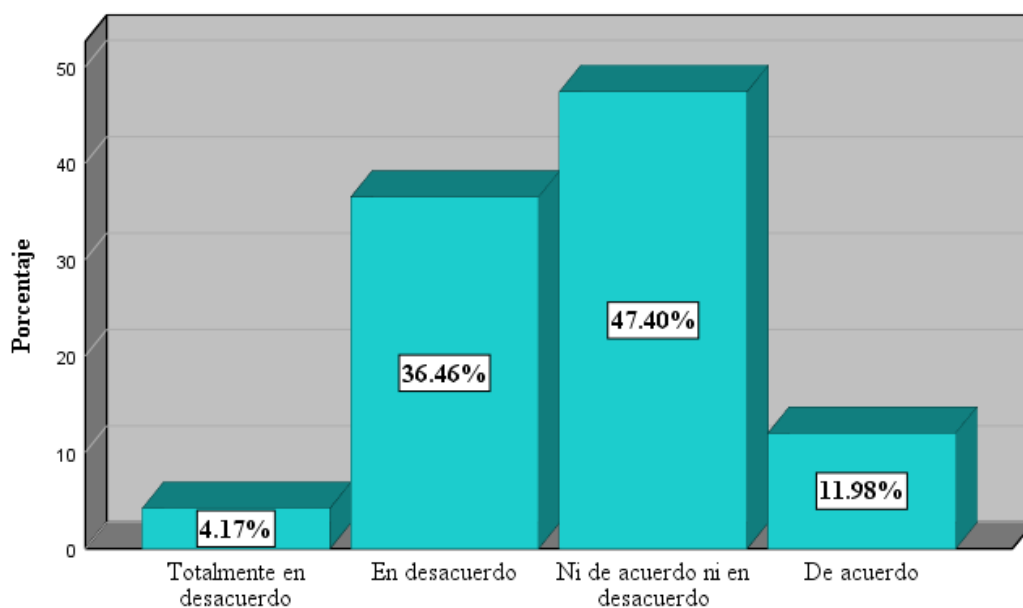
**Tabla 8: Asertividad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
8 Totalmente en desacuerdo	16	4.2	4.2
En desacuerdo	140	36.5	40.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	182	47.4	88.0
De acuerdo	46	12.0	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

**Gráfico 8: Asertividad**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

De acuerdo con la capacidad que tiene el personal de atención al cliente de la Gobernación de la provincia de Santa Elena para la resolución de conflictos la mayor parte de los usuarios encuestados expresaron su criterio de manera neutral, es decir no saben si el personal podrá resolver una situación de conflicto en caso de presentarse.

6. ¿Considera que el tiempo empleado para realizar un trámite es el apropiado?

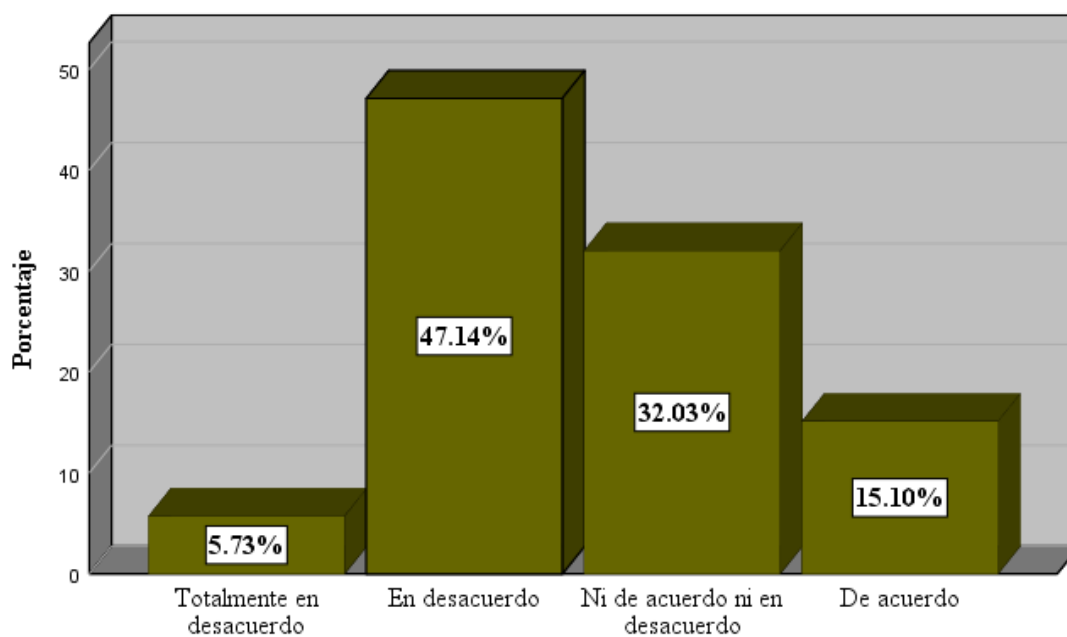
**Tabla 9: Tiempo empleado para trámites**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	5.7	5.7
En desacuerdo	181	47.1	52.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	32.0	84.9
De acuerdo	58	15.1	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 9: Tiempo empleado para trámites**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

Haciendo un análisis de los datos obtenidos se puede mencionar que el tiempo empleado para realizar un trámite en la Gobernación de la provincia de Santa Elena no es el apropiado, las causas de aquello pueden ser los trámites burocráticos que emplean este tipo de instituciones.

**7. ¿El personal que atiende al público posee los conocimientos necesarios para realizar su trabajo?**

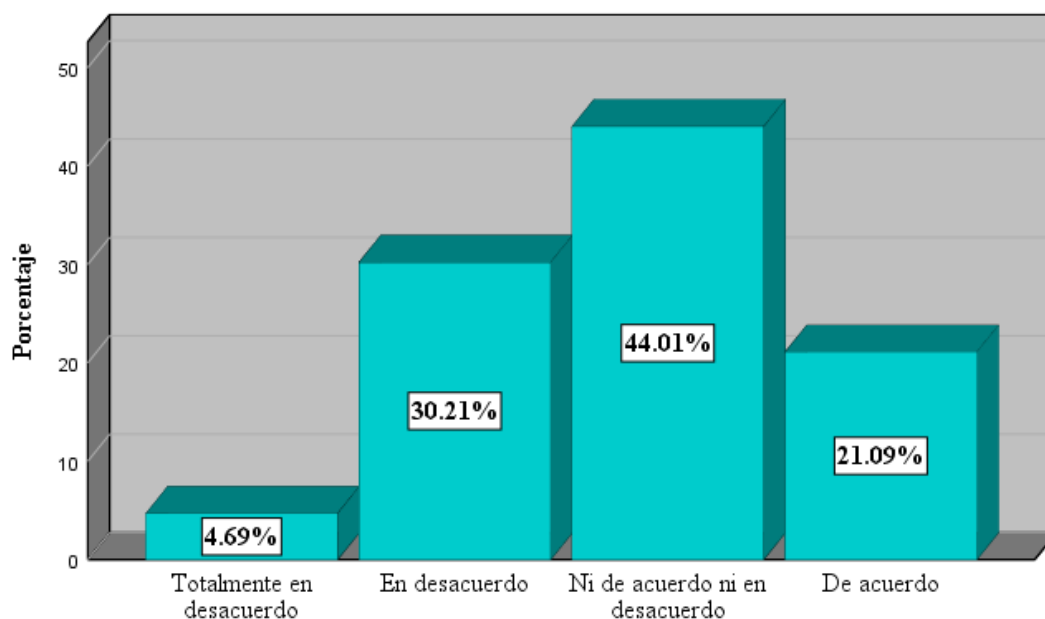
**Tabla 10: Profesionalismo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.7
En desacuerdo	116	30.2	34.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	169	44.0	78.9
De acuerdo	81	21.1	100.0
Total	384	100.0	

**10**

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.  
**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 10: Profesionalismo**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.  
**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

Con respecto al profesionalismo de las personas que atienden al público en la Gobernación de la provincia de Santa Elena la mayor parte de los usuarios encuestados expresaron su criterio de manera neutral, es decir no tienen una inclinación positiva ni negativa a sí estos poseen los conocimientos necesarios para brindar una adecuada atención.

**8. ¿Cree que el personal que atiende al público esta predispuesto a atender quejas y reclamos?**

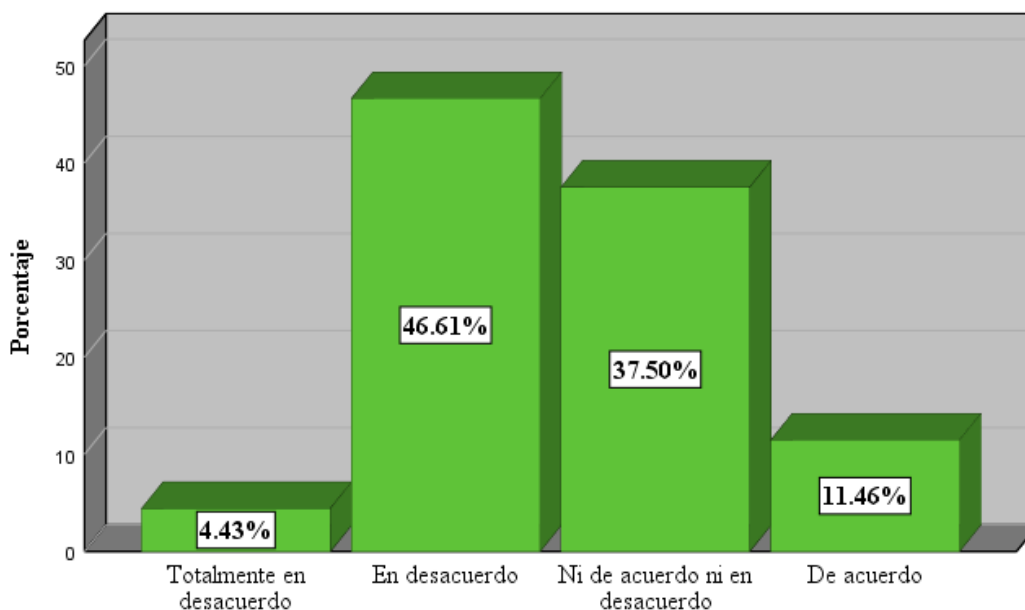
**Tabla 11: Atención de quejas y reclamos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>11</b> Totalmente en desacuerdo	17	4.4	4.4
En desacuerdo	179	46.6	51.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	144	37.5	88.5
De acuerdo	44	11.5	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 11: Atención de quejas y reclamos**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

Con respecto a la atención de quejas y reclamos podemos observar que un gran número de usuarios expresaron no estar conformes con la predisposición que tiene el personal para atender las quejas y reclamos, lo cual quiere decir que no existe voluntad por parte de los colaboradores para resolver cualquier inquietud o reprobación de los usuarios.

## 9. ¿El personal ha solucionado satisfactoriamente las reclamaciones y quejas?

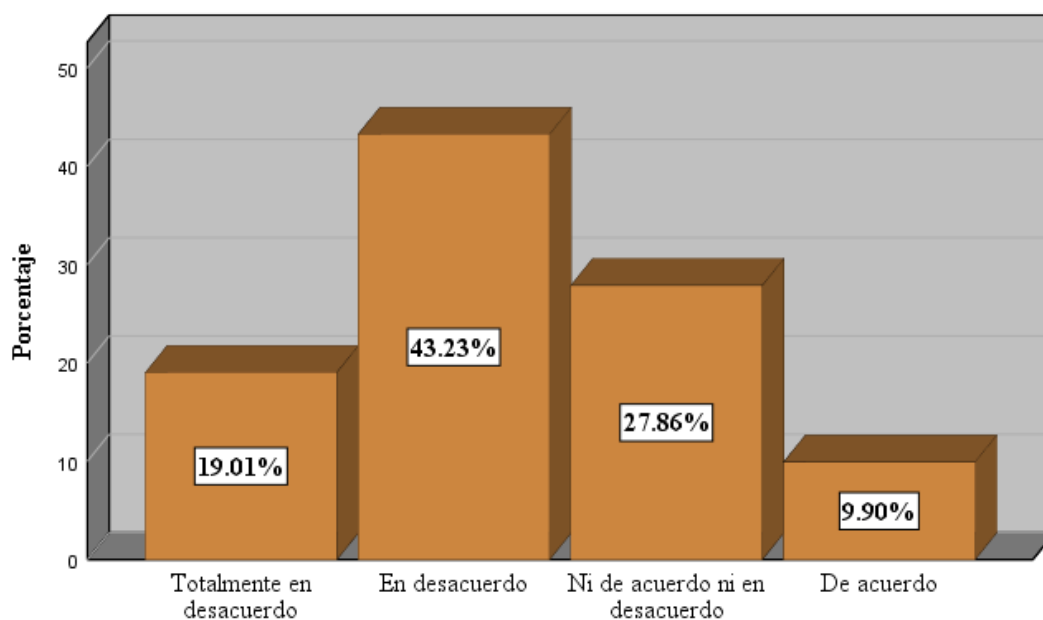
**Tabla 12: Solución de quejas y reclamos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	73	19.0	19.0
En desacuerdo	166	43.2	62.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	27.9	90.1
De acuerdo	38	9.9	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

**Gráfico 12: Solución de quejas y reclamos**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

En lo que se refiere a la solución de quejas y reclamos mediante los datos obtenidos se puede mencionar que la mayor parte de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena no se encuentran satisfechos, debido a que las respuestas dadas por el personal no han solucionado como es debido sus solicitudes, objeciones y opiniones.

## 10. ¿Se siente satisfecho por el servicio de atención al cliente brindado?

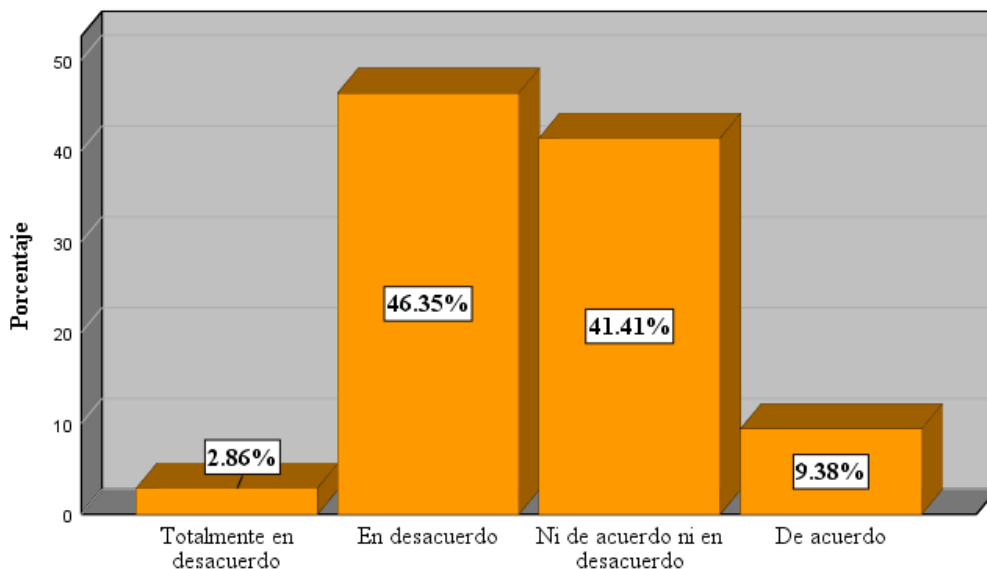
**Tabla 13: Satisfacción de la atención al cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>13</b> Totalmente en desacuerdo	11	2.9	2.9
En desacuerdo	178	46.4	49.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	159	41.4	90.6
De acuerdo	36	9.4	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 13: Satisfacción de la atención al cliente**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

A través de los datos obtenidos se puede observar que el mayor número de usuarios no se sienten satisfechos con el servicio de atención al cliente brindado, no obstante, también existe una parte representativa que expresa su criterio de forma neutral, en otras palabras, no se encuentran satisfechos ni insatisfechos. Es de esta manera que analizando las partes más representativas se puede concluir que el servicio de atención brindado no cumple con las expectativas para que el usuario se sienta satisfecho.

**11. ¿Considera que el servicio de atención al cliente brindado proporciona confiabilidad y credibilidad?**

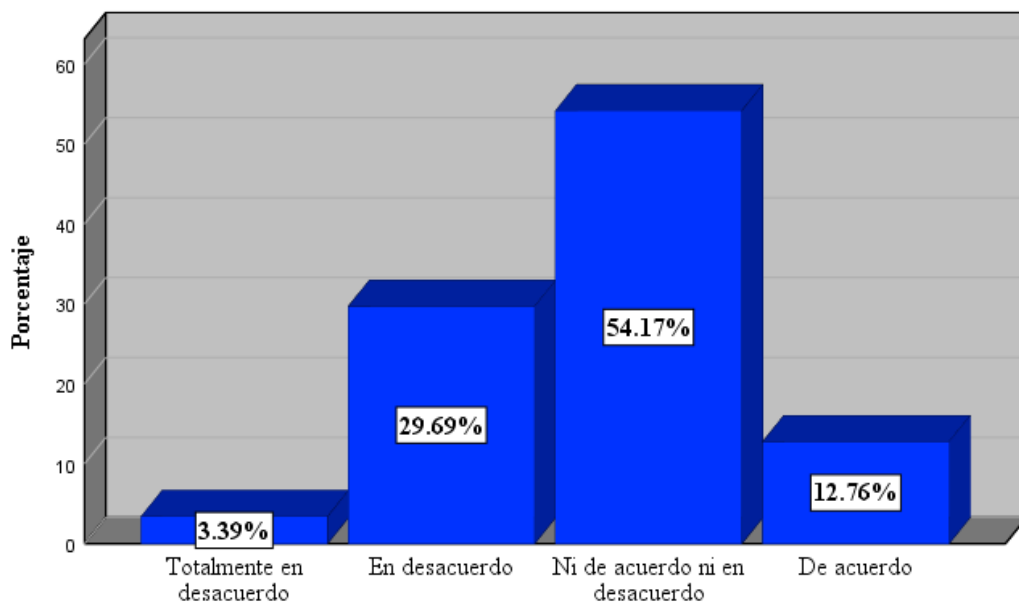
**Tabla 14: Valor percibido**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>14</b> Totalmente en desacuerdo	13	3.4	3.4
En desacuerdo	114	29.7	33.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	208	54.2	87.2
De acuerdo	49	12.8	100.0
Total	384	100.0	

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 14: Valor percibido**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

En los datos representados en el gráfico, se puede visualizar que gran parte de los usuarios mantienen un criterio neutral respecto a la confianza y credibilidad que proporciona el servicio de atención al cliente, en otras palabras, existe una posición ecuánime entre la personas que manifiestan estar de acuerdo y en desacuerdo.

**12. ¿Cree que el personal de atención es claro en las explicaciones o informaciones dadas?**

**Tabla 15: Explicación o información clara para el usuario**

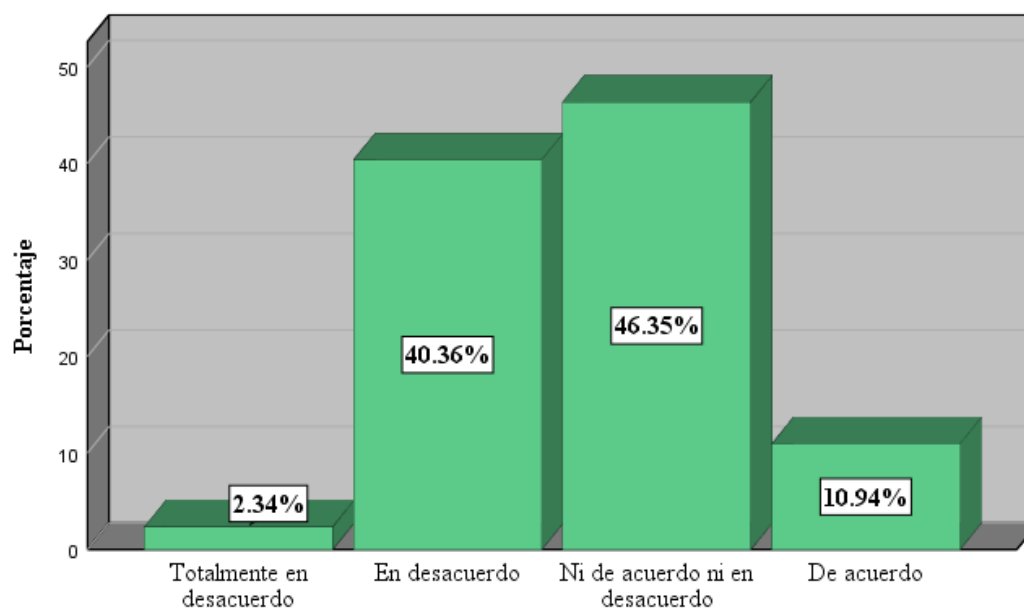
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	2.3	2.3
En desacuerdo	155	40.4	42.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	178	46.4	89.1
De acuerdo	42	10.9	100.0
Total	384	100.0	

**15**

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 15: Explicación información clara para el usuario**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

Según los datos obtenidos, la mayor parte de los usuarios encuestados se mantiene en una posición neutral con respecto a sí la explicación o información brindada por el personal de servicio al cliente es clara y precisa, es decir el usuario no está de acuerdo ni en desacuerdo en lo que se refiere a la eficacia con la que se transmite esta información.



### 13. ¿El servicio de atención al cliente prestado es eficiente?

**Tabla 16: Eficiencia de la atención**

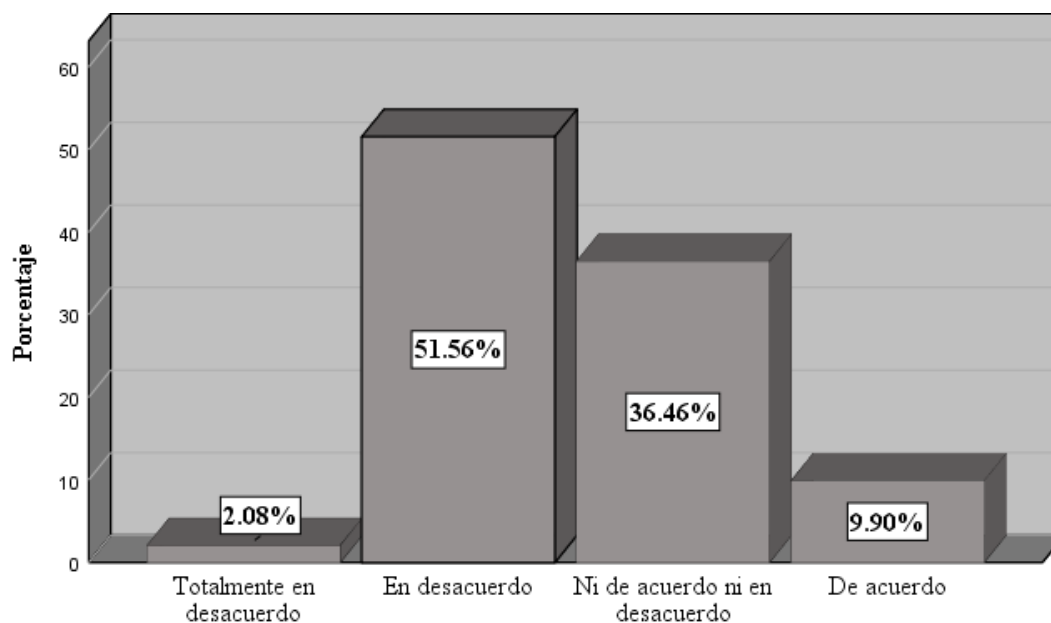
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	2.1	2.1
En desacuerdo	198	51.6	53.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	140	36.5	90.1
De acuerdo	38	9.9	100.0
Total	384	100.0	

**16**

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 16: Eficiencia de la atención**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

En lo que respecta a la eficiencia del servicio de atención, la mayor parte de los usuarios encuestados manifiestan estar en desacuerdo en lo que se refiere a esta interrogante, ya que consideran que el servicio actual de atención al cliente que brinda el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena no es eficiente.

**14. ¿Cree que el servicio de atención al cliente brindado necesita capacitaciones en el trato y servicio al usuario?**

**Tabla 17: Capacitaciones en el servicio de atención**

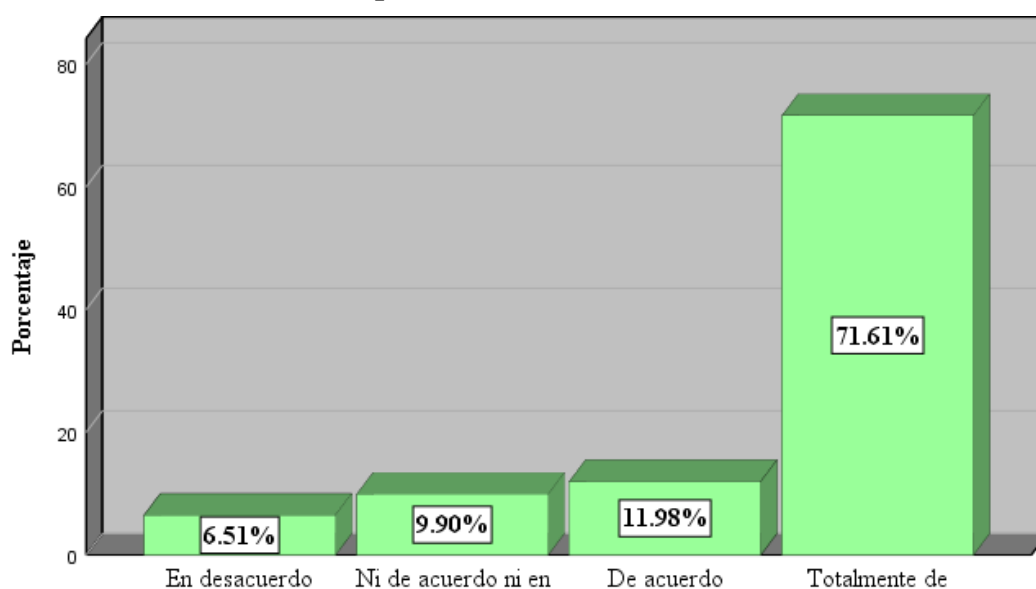
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	25	6.5	6.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	9.9	16.4
De acuerdo	46	12.0	28.4
Totalmente de acuerdo	275	71.6	100.0
Total	384	100.0	

**17**

**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Gráfico 17: Capacitaciones en el servicio de atención**



**Fuente:** Usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

Acerca de las capacitaciones en el servicio de atención al cliente, en la gráfica se puede observar que el mayor número de usuarios encuestados creen fundamental este factor, por lo que consideran esencial la necesidad de capacitar al personal en el trato y servicio al usuario. Considerar

### **3.2 Limitaciones**

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación se presentaron varias restricciones e inconvenientes que mermaron el desarrollo del trabajo de investigación. Al principio una de las limitaciones presentadas fue la diversidad de gestiones para la aprobación del trabajo, especialmente por los trámites burocráticos que conllevan estos procesos.

Otra de las limitaciones fue el cambio repentino de autoridades, ya que es una institución pública, esto hizo indispensable una actualización de documentos que permitieran la continuación del trabajo.

Por último, en lo que se refiere a la recolección de la información, otro de los problemas se presentó en la aplicación de las entrevistas, ya que los funcionarios tenían poca disponibilidad de tiempo para proceder con la actividad.

### **3.3 Resultados**

Mediante el análisis de los datos obtenidos, se pudo diagnosticar aquellos factores que afectan al servicio de atención al cliente brindado por la Gobernación de la provincia de Santa Elena, de la misma manera se identificó aquellas posibles soluciones que coadyuven al propósito de estudio que es promover la satisfacción de los usuarios a través de un servicio de atención al usuario apropiado.

De manera general los resultados de la **encuesta** mostraron varias deficiencias respecto a la atención al usuario brindada, entre las principales falencias detectadas

se encuentra que no existe un entorno propicio para la atención, esto es debido a la poca disponibilidad de espacio con los que cuenta esta institución.

Además, el tiempo empleado y las respuestas dadas por el personal no se presenta de la mejor forma, el servicio de atención brindado no reacciona de manera rápida y no se gestiona un tiempo apropiado para los requerimientos de los usuarios, esto se debe en la mayoría de los casos al desconocimiento de los procedimientos por parte de los funcionarios.

En lo que respecta a la satisfacción de los usuarios, la mayoría no se sienten conformes ni satisfechos con el servicio de atención brindado por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, consideran fundamental la implementación de capacitaciones para reaccionar de manera más efectiva a los requerimientos de los usuarios.

Por otro lado, los resultados de la **entrevista** aplicada a los funcionarios revelaron también el problema de la infraestructura, ya que consideran que no es óptimo, debido a que existe un reducido espacio para la atención, incluso hay puntos de atención que no cuentan con un lugar para realizar esta tarea.

También indicaron que, en el tema de capacitaciones, la mayoría de los funcionarios tienen desconocimiento acerca de los procedimientos de atención, lo cual promulga un ambiente insatisfactorio para las personas que acuden a los servicios prestados por esta institución.

## **PROPUESTA**

### **3.4 Nombre de la propuesta**

Estrategias de atención al cliente para incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

#### **3.4.1 Introducción**

La atención brindada hacia los clientes/usuarios se ha convertido en uno de los factores esenciales para garantizar la satisfacción dentro de cualquier organización. Es por aquello que la definición de estrategias de atención se ha vuelto fundamental, en especial cuando nos referimos a instituciones del estado que son las encargadas de la ejecución de las políticas públicas y de los derechos de los ciudadanos.

Las Gobernaciones en el Ecuador tienen la responsabilidad de ejercer la gobernabilidad y garantizar la seguridad ciudadana en las provincias, el contacto con el público forma parte de su labor diaria, por lo tanto, se requiere que definan estrategias de atención al cliente que garanticen el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

La presente propuesta toma como referencia a Sánchez María, (2012) en el libro titulado Comunicación y atención al cliente, quien manifiesta que cualquier cliente/usuario tiene derecho a buena acogida y atención, y eso depende de tres factores: Entorno, Organización y Personal.

La propuesta constará de un sencillo análisis FODA antes de la implementación de estrategias, aquel servirá como complemento de los resultados obtenidos en la recolección de datos. El desarrollo de la propuesta partirá con las estrategias del entorno, después con la organización y, por último, con las del personal.

### **Justificación**

La presente propuesta se justifica basándose en las deficiencias y debilidades identificadas en el servicio de atención al usuario brindado por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena a través del diagnóstico de la situación y los resultados obtenidos en la recolección de datos.

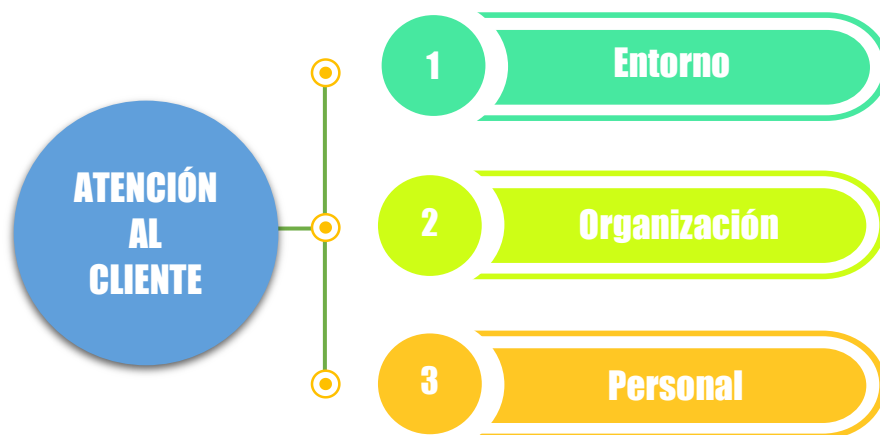
Dentro de este contexto, la implementación estrategias tiene como finalidad mejorar la forma en que se brinda el servicio de atención al cliente, así como también promover una cultura de atención orientada a satisfacer las expectativas de los usuarios que coloque y distinga a esta Gobernación sobre otras.

#### **3.4.2 Objetivo de la propuesta**

Contribuir al incremento de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena mediante la implementación de estrategias de atención al cliente.

#### **3.4.3 Estructura de la propuesta**

### Ilustración 1: Estructura de la propuesta



**Fuente:** Comunicación y atención al cliente - Sánchez María, (2012)

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

#### 3.4.3.1 Diagnóstico de la situación

**Cuadro 3: Análisis FODA**

Fortalezas	Debilidades
<p>F.1 Fácil acceso</p> <p>F.2 Adecuada imagen del personal que atiende al usuario.</p>	<p>D.1 Infraestructura interna no óptima para las distintas dependencias de la gobernación.</p> <p>D.3 Tiempo prolongado para la realización de trámites.</p> <p>D.5 Debilidades en la comprensión y trato al usuario.</p> <p>D.6 Nulas evaluaciones de atención al cliente.</p> <p>D.2 Inexistencia protocolos y capacitaciones en atención al cliente.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>O.1 Colaboración de organizaciones, entidades estatales e instituciones para la capacitación del personal en temas de atención al usuario.</p>	<p>A.1 inestabilidad de autoridades.</p> <p>A.2 Pérdida de confianza y credibilidad ocasionado una mala imagen institucional.</p> <p>A.3 Recorte de presupuesto</p>

**Elaborado por:** Mario Gomez Toala

**Fuente:** Gobernación de la provincia de Santa Elena

### **3.4.4 Establecimiento de estrategias**

Dadas las deficiencias y debilidades de la atención al usuario brindada por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena detectadas a través de los instrumentos de recolección de datos y el diagnóstico de la situación actual se plantean las siguientes estrategias:

#### **3.4.4.1 Entorno**

##### **Estrategia**

Elementos físicos y acondicionamiento de la infraestructura interna de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.

##### **Objetivo**

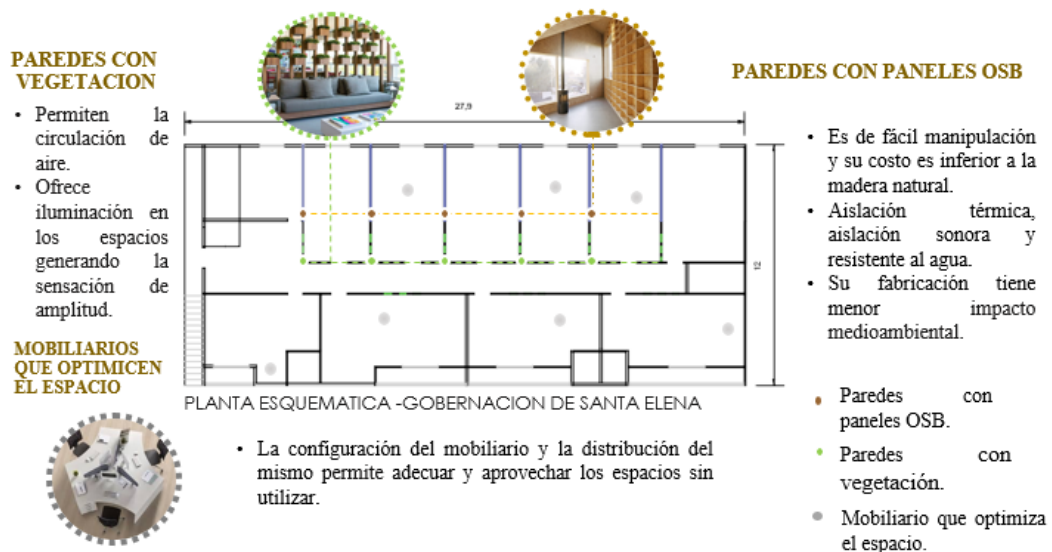
Mejorar parte de los elementos físicos y acondicionamiento de la infraestructura interna de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena para concebir una buena imagen institucional.

El desarrollo de esta estrategia propone mejorar algunos aspectos de la infraestructura interna de la institución con el fin de cambiar la imagen institucional.

Es por esto que mediante la siguiente imagen se ilustra la estrategia de entorno propuesta para la Gobernación de la provincia de Santa Elena.



## Ilustración 2: Estrategia de entorno



Elaborado por: Mario Gomez Toala

## Cuadro 4: Presupuesto

Material	Unidad	Medida	Costo Unitario	Costo Total
Paneles de OBS (1.22*2.44m)	M2	34.2	\$22	\$250.80
Estantes tipo pared (2.00*3.00 m)	U	14	\$45	\$630,00
Plantas	U	45	\$2	\$90,00
Mobiliarios	U	8	\$150	\$1.200
<b>Total</b>				<b>\$2.170,80</b>

Elaborado por: Mario Gomez Toala

### 3.4.4.2 Organización

#### Estrategia

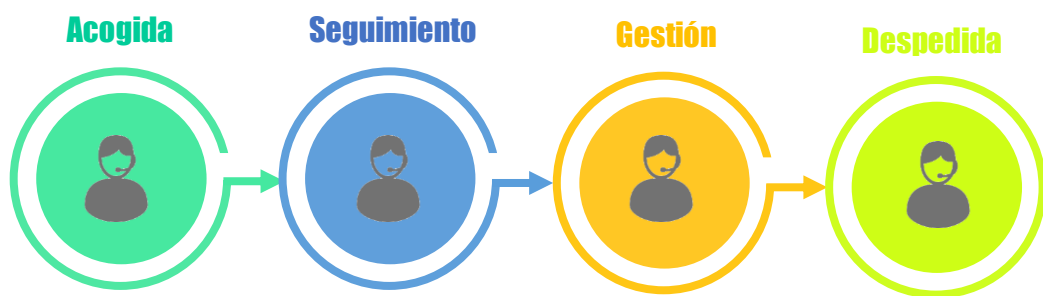
Protocolo de atención al cliente para la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

#### Objetivo

Establecer pautas de actuación y comportamiento para el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena para brindar una adecuada atención al usuario.

La presente estrategia **establecimiento de un protocolo de atención al usuario** en la Gobernación de la provincia de Santa se desarrolla en base a las siguientes fases que permiten brindar una adecuada atención al cliente.

**Ilustración 3: Fases de la atención al cliente**



**Fuente:** Comunicación y atención al cliente - Sánchez María, (2012)  
**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

El presente protocolo está dirigido a todos los colaboradores que tengan contacto directo con el usuario de la Gobernación de la provincia de Santa Elena. A continuación, se visualiza el protocolo:

**Cuadro 5: Protocolo de atención al usuario**

Protocolo de atención al usuario Gobernación de la provincia de Santa Elena	
Fases del protocolo	
<b>Acogida</b>	<p>En este punto se tiene el contacto inicial con el usuario, por tanto, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Dar la bienvenida al usuario, siempre sonriente.</li> <li>✚ Saludar de manera afectiva.</li> <li>✚ Presentar una imagen apropiada.</li> <li>✚ Identificarse con nombres y apellidos.</li> <li>✚ Mirar a los ojos, siempre con amabilidad.</li> <li>✚ Identificar y memorizar la razón de la visita.</li> <li>✚ Acogerlo y ofrecerle ayuda hasta resolver su necesidad.</li> </ul>

<b>Seguimiento</b>	<p>Etapa que busca indagar sobre la necesidad del usuario y que se sienta cómodo mientras espera. Para lograr aquello debe realizarse lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Prestar comprensión y atención a los requerimientos del usuario.</li> <li>✚ Hacer preguntas sobre el tema solicitado.</li> <li>✚ Anunciar con anticipación quien lo atenderá y recibirá.</li> <li>✚ Informarle del tiempo que tendrá que esperar, dando las razones del por qué, para que no se sienta frustrado.</li> <li>✚ Dedicarle atención mientras espera para que no se sienta desamparado.</li> </ul>
<b>Gestión</b>	<p>Los colaboradores que atienden al usuario son la imagen de la empresa, para aquello deberán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Demostrar siempre cortesía y amabilidad.</li> <li>✚ Resolver las necesidades del usuario a medida de las posibilidades.</li> <li>✚ Llamar al usuario por su nombre y siempre brindar una atención individualizada.</li> <li>✚ Evitar distracciones, como el atender otras llamadas, si es imprescindible pedir disculpas.</li> <li>✚ Ante el surgimiento de tensiones durante la conversación, es fundamental actuar con asertividad.</li> <li>✚ Proyectar una actitud positiva.</li> <li>✚ Ante la presencia de una necesidad no resuelta, es necesario disculparse, dando las razones del por qué no se resolvieron sus requerimientos, además se debe ofrecer otras alternativas de solución.</li> <li>✚ Después de la atención también es fundamental conocer sus dudas o inquietudes.</li> </ul>
<b>Despedida</b>	<p>En esta fase se tiene el contacto final con el usuario, es fundamental realizar lo siguiente, se haya o no cumplido con su necesidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Al finalizar la atención, es importante cerciorarse de la conformidad del usuario respecto a su necesidad, en otras palabras, su satisfacción.</li> <li>✚ Siempre agradecer de antemano su visita.</li> </ul>

Elaborado por: Mario Gómez Toala

### 3.4.4.3 Personal

#### Estrategia 1

Capacitación en servicio de atención al usuario para el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

- **Objetivo**

Mejorar la atención al usuario mediante la capacitación del personal de la Gobernación de la provincia de Santa para incrementar la satisfacción de los usuarios de mencionada institución.

**Ilustración 4: Acciones para la capacitación**



Elaborado por: Mario Gómez Toala

- **Metodología**

La presente capacitación tiene un enfoque constructivo, a más de ser informativo busca generar un ambiente donde se fomente una cultura de atención al cliente, donde se pueda exponer ideas y trabajar en equipo para de esta manera contribuir a un aprendizaje más efectivo y así garantizar la satisfacción de los usuarios.

- **Políticas**

- ✚ La capacitación será dirigida al personal que atiende directamente al público.
- ✚ Sensibilizar y estimular al personal antes de recibir la capacitación.
- ✚ Compromiso por parte de la institución, de modo que se aplique las lecciones aprendidas.
- ✚ Puntualidad y compromiso de parte de los participantes.
- ✚ Las capacitaciones se las realizará con instituciones que brinden capacitaciones a un costo moderado.

- **Implementación**

- ✚ Durante la ejecución de la capacitación se utilizarán horarios establecidos que no interfieran con el espacio de atención a la ciudadanía.
- ✚ Los horarios establecidos para la realización de la capacitación serán los viernes y se conformarán por dos grupos, uno ocupara un espacio de dos horas en la mañana y el otro el mismo en la tarde.

- ✚ La metodología utilizada para la capacitación tiene un enfoque participativo.
- ✚ Para la evaluación del programa de capacitación es fundamental la utilización de una ficha de observación. El director administrativo de talento humano será el encargado de la supervisión

- **Recursos**

- ✚ Para impartir la capacitación es indispensable contratar un capacitador que domine el área de atención al cliente y que además se sienta comprometido con el trabajo a realizar. Para agilizar este proceso se puede gestionar con instituciones como el SECAP, CETEC o universidades de la provincia para el desarrollo de esta temática.
- ✚ **Materiales:** Lapiceros, resmas de hojas, fotocopias, etc.
- ✚ **Tecnológicos:** Laptop y proyector
- ✚ **Financieros:** El aporte económico está distribuido en la contratación de un capacitador, y demás materiales y recursos para brindar una capacitación efectiva.

**Cuadro 6: Recursos**

Recursos	Coste
Capacitación personalizada (CETEC)	\$2080
Materiales	\$100
<b>Total</b>	<b>\$2182</b>

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

- Los costes de la capacitación están reflejados en 26 funcionarios de la institución que están en contacto directo con la ciudadanía.

**Cuadro 7: Personal a capacitar**

<b>CAPACITACION</b>	
<b>Dirigido</b>	<b>Nº</b>
Ventanilla de registro único	2
Comisarias Nacional de policía de Santa Elena, La Libertad y Salinas	6
Intendencia General de policía	2
Permisos Anuales de Funcionamiento	2
Tenencias políticas	8
Jefatura política de Santa Elena, La Libertad y Salinas	6
<b>Total</b>	<b>26</b>

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

- Con respecto al lugar donde se desarrollará la capacitación, es recomendable realizarla en la terraza de la institución para evitar el alquiler de un sitio. Para aquello es fundamental adecuar el lugar, limpiar y ordenar. Si se cuenta con el espacio, sillas, proyector, iluminación para brindar la capacitación.

## Contenido del Plan de Capacitación.

**Cuadro 8: Contenido de la capacitación**

<b>1. Contexto de la atención al usuario.</b>
Administración pública
Filosofía empresarial institucional
Objetivos estratégicos y plan institucional.
<b>2. Cultura de calidad de servicio al usuario</b>
Cultura de calidad al servicio de atención al usuario.
Impacto e importancia de un buen servicio al cliente tanto interno como externo.
Trabajo en equipo.
<b>3. Técnicas de atención a los usuarios</b>
Etapas clave del servicio al usuario.
Proceso de atención al usuario.
Caracterización de perfiles de usuarios.
Manejo de quejas y reclamos.
Elaboración de protocolos de atención.
Casos prácticos de atención al usuario.
<b>4. Habilidades personales</b>
Comunicación efectiva.
Escucha activa y efectiva.
Empatía.
Ejercicios de empatía y asertividad.
<b>5. Métodos de resolución de conflictos</b>
Metodología de resolución de conflictos.
Elementos claves dentro de una negociación.
Ejercicios de práctica.
<b>6. Habilidades interpersonales para el manejo de conflicto</b>
Identificación de fortalezas y áreas de mejora.
Paradigmas personales.
Autoconocimiento de estilos personales frente a situaciones conflictivas.
Herramientas que faciliten el trabajo.

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala



**Cronograma de la capacitación en atención al usuario.**

El presente cronograma se aplicará 2 veces al año.

**Cuadro 9: Cronograma del plan de capacitación**

Módulos	Horario	Lugar	Días de capacitación					Responsable
			Viernes	Viernes	Viernes	Viernes	Viernes	
1. Contexto de la atención al usuario.	10h00 a 12h00 15:00 a 17h00	Terraza de la Institución						Director administrativo de Talento Humano
2. Cultura de calidad de servicio al usuario.	10h00 a 12h00 15:00 a 17h00							Director administrativo de Talento Humano
3. Técnicas de atención al usuario	10h00 a 12h00 15:00 a 17h00							Director administrativo de Talento Humano
4. Habilidades personales	10h00 a 12h00 15:00 a 17h00							Director administrativo de Talento Humano
5. Métodos de resolución de conflictos	10h00 a 12h00 15:00 a 17h00							Director administrativo de Talento Humano
6. Habilidades interpersonales para el manejo de conflictos	10h00 a 12h00 15:00 a 17h00							Director administrativo de Talento Humano

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

**Estrategia 2:** Medición de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.

**Cuadro 10: Estrategia 2**

Medición de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena							
<b>Objetivo</b>	Medir de forma constante el servicio de atención al cliente brindado por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.						
<b>Acciones</b>							
<b>Recursos</b>	<table border="1"> <tr> <td>Humano</td> <td>Funcionario de atención al cliente</td> </tr> <tr> <td>Financiero</td> <td>\$600</td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td>Encuestas</td> </tr> </table>	Humano	Funcionario de atención al cliente	Financiero	\$600	Administrativos	Encuestas
Humano	Funcionario de atención al cliente						
Financiero	\$600						
Administrativos	Encuestas						
<b>Responsable</b>	Director administrativo de talento humano						
<b>Duración</b>	Semestral						

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala.

**Evaluación de la estrategias del personal.**

**Cuadro 11: Evaluación de la estrategias de personal**

Objetivos	Indicador	Herramienta de medición	Medición 1er Semestre			Medición 2doSemestre			Responsable
			Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo	
1. Mejorar la atención al usuario mediante la capacitación del personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena para incrementar la satisfacción de los usuarios de mencionada institución.	Satisfacción del usuario.	Ficha Observación	Grado de cumplimiento (X)						Director administrativo de Talento Humano
			Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo	
2. Medición de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena		Encuesta							

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

### 3.4.5 Presupuesto anual de las estrategias

**Cuadro 12: Presupuesto de las estrategias**

Estrategia		Descripción	Presupuesto anual
Entorno	Elementos físicos y acondicionamiento de la infraestructura interna de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.	Una vez. Después se evaluará como base para futuras mejoras.	<b>\$ 2.171,80</b>
Organización	Protocolo de atención al cliente para la Gobernación de la provincia de Santa Elena.	Se revisará de manera semestral para revisar y adecuar.	<b>\$ 0.00</b>
Personal	Capacitación en servicio de atención al usuario para el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.	La capacitación será realizada 2 veces al año	<b>\$ 4.260,00</b>
	Medición de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena	Buzón de sugerencias, teléfonos, encuestas, registros (Semestral)	<b>\$ 600,00</b>
<b>Total</b>			<b>\$ 7.031,80</b>

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

### 3.4.6 Plan de acción de la propuesta

**Cuadro 13: Plan de acción**

Atención al cliente para incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2018.						
<b>Propuesta:</b> Estrategias de atención al cliente para incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.						
Objetivo	Estrategias	Acciones	Recursos	Duración/Aplicación	Responsable	Presupuesto
Contribuir al incremento de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena mediante la implementación de estrategias de atención al cliente para el mejoramiento	Entorno	Mejoramiento de parte de la infraestructura interna.	Materiales Tecnológicos Financieros	3 meses	Director administrativo Financiero/Humano	<b>\$ 2.171,80</b>
	Organización	Protocolo de atención al usuario.	Materiales Tecnológicos	Anual	Director administrativo Financiero/Humano	<b>\$ 0.00</b>
	Personal	Capacitación en servicio de atención al usuario	Materiales Tecnológicos financieros	Semestral	Director administrativo Financiero/Humano	<b>\$ 4.260,00</b>
		Medición de la satisfacción de los usuarios.	Materiales Tecnológicos Financieros	Semestral	Director administrativo Financiero/Humano	<b>\$ 600,00</b>
<b>Total</b>						<b>\$ 7.031,80</b>

**Elaborado por:** Mario Gómez Toala

## **Conclusiones**

El presente trabajo de investigación establece las siguientes recomendaciones:

- El análisis de la situación actual permitió tener en claro los factores internos y externos que rigen el entorno de la atención al usuario brindada por la Gobernación de la provincia de Santa Elena, donde se revelan debilidades y deficiencias con respecto al servicio de atención prestado por esta institución.
- La Gobernación provincia de Santa Elena induce al personal en lo que respecta al servicio de atención al usuario, mas no cuenta con un programa de capacitación, ni con un protocolo para una adecuada atención al usuario, esto implica un desconocimiento parcial sobre el tema, lo que justifica las deficiencias y debilidades en la atención brindada y promueve la insatisfacción de los usuarios. Por otra parte, la infraestructura se presenta como otro de los problemas, debido al reducido espacio de sus instalaciones.
- Los resultados obtenidos en la investigación evidenciaron que los usuarios de la Gobernación de provincia de Santa Elena no se encuentran satisfechos con el servicio de atención al usuario brindado por el personal de esta institución.
- La propuesta que se plantea para la Gobernación de la provincia de Santa Elena consiste en la implementación de estrategias de atención al cliente que permitan el mejoramiento de este aspecto y así incrementar la satisfacción de los usuarios de esta institución.

## **Recomendaciones**

El presente trabajo de investigación establece las siguientes recomendaciones:

- Establecer estrategias de atención al cliente que permitan mejorar las debilidades y deficiencias percibidas en el servicio de atención al usuario brindado por el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena.
- Se debe realizar una capacitación que promueva una cultura de atención orientada hacia el usuario y que permita al personal en la Gobernación de la provincia de Santa Elena adquirir y desarrollar nuevas habilidades y conocimientos. Se implemente también un protocolo para la atención al usuario que establezca la pautas de comportamiento y actuación del personal. Se mejore parte de la infraestructura interna para concebir una buena imagen institucional.
- Se evalué de manera constante la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena con la finalidad de conocer lo que piensa el usuario del servicio ofrecido y a partir de aquello implementar mejoras en el mismo.
- Se implemente las estrategias de atención al cliente para mejorar el servicio de atención al usuario brindado por la Gobernación de la provincia de Santa Elena, cuyos resultados se orienten a elevar la satisfacción de los usuarios de esta institución.

## **Bibliografía**

- Arenal Laza , C. (2019). *Atención básica al cliente. MF1329*. San Millán: Tutor Formación.
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de atención al cliente/consumidor UF0036*. San Millán: Editorial Tutor Formación.
- Benalcázar, I., Mancheno, C., & Revelo, J. (2018). *LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL SECTOR PUBLICO* . QUITO: UNIVERSIDAD TECNICA EQUINOCCIAL.
- Berdugo Correa Carmen Regina, Barbosa Correa , R. A., & Prada Angarita, L. M. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Dyna - Universidad Nacional de Colombia*, 212-221.
- Blanco García, C., Lobato Gómez, F., & Lobato Villagrà, F. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid: MACMILLAN IBERIA, S.A.
- Cama Meza, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de usuario en el juzgado de Paz Letratto de Puente Piedra. Tesis de maestria*. Piura, Perú: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Castellanos Vargas , J. (2013). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada.
- Chang Figueroa, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tesis de pregrado)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Campus de Quetzaltenango: Repositorio . Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Clavijo Limones, P. A. (2017). *Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del centro de especialidades IESS La Libertad, provincia de Santa Elena*. Santa Elena: Respositorio-UPSE. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4685/1/UPSE-TAE-2019-0028.pdf>
- De Alba Galván, C. (2017). *Administración y gestión de la comunicaciones de la dirección MF0982\_3*. Madrid: CEP, S.L.
- Díaz Fernández, M. (2014). *Atención básica al cliente*. Madrid: Editorial CEP, S.L.



- Gago Muñiz , M. (2017). *Técnicas de información y atención al cliente*. Madrid: CEP, S.L.
- García García , J. (2014). El contexto cultural y la resolución de problemas: visto desde el salón de clases de una comunidad Nuu Savi. *Latinoamerica de Etnomatemática*, 50-73.
- García Grau, E., & Bados, A. (2014). Resolución de problemas. *Universidad de Barcelona*.
- García Sánchez, M., & Sánchez Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en la organizaciones. 110-120.
- Gómez , A., & Ruiz , C. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte, Tesis doctoral, Universidad de la Rioja*. Logroño: publicaciones.unirioja.es.
- Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *EL ARTE DE HACER UNA TESIS. Para pos y pregrado con casos prácticos*. Lima: Centro de Producción Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Lazzari , L., & Moulina, P. (2014). Evaluación de la calidad del servicio brindado por una Pyme. *Cuadernos de Cimbage*, 53-86.
- Limbato, C. (2018). Calidad del servicio en América Latina: promoción de inversiones para operadores y herramientas para usuarios. *Telecomunicaciones de América Latina*, 30-31.
- Llorente, J. (2018). LA (R)EVOLUCIÓN del cliente. *UNO*, 19.
- Lovelock , C., & Wirtz , J. (2015). *Marketing de servicios* . México: Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*, 181-209.

- Mejías Acosta, Agustín, Godoy Durán , E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 13-14.
- Peñaloza, M. (12 de 05 de 2018). *LatinAmerican Post. Empowering people*. Obtenido de LatinAmerican Post. Empowering people: <https://latinamericanpost.com/es/21077-por-que-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america>
- Pinzón Amado, A. (2014). Profesionalismo y humanismo en el currículo de las profesiones relacionadas a la salud humana. *Revista de la universidad Industrial de Santander*, 5-10. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/suis/v46n1/v46n1a01.pdf>
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Ramos Ramos , P. (2018). *Técnicas de organización y atención al público*. Málaga: ICB.
- Rogel Villacis , J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*, 140-150.
- Sánchez Pastrana, M. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Editorial Editex, S.A.
- Sanmiguel Jaimes, E. (2015). Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la herramienta SERVQUAL en tiendas de café en santander, colombia. *Criterio Libre*, 145-164.
- Solano Quiñonez, Á. D. (2015). *Propuesta de una plan para el mejoramiento del servicio al cliente en el Gobierno Autonomo Descentralizado municipal del cantón Quinindé provincia de Esmeraldas (tesis de maestria)*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador. Quito: Repositorio UTE. Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1292/1/60297\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1292/1/60297_1.pdf)
- Tapia Gutiérrez, C., & Cubo Delgado, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *magisinvestigacióneducación*, 133-148.

- Tarodo Pisonero, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: RA-MA S.A Editorial .
- Torres Gómez, C. A. (2016). *Tratamiento de la quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros: UFC*. Málaga: IC Editorial.
- Torres Nova, E. Y. (2013). Percepción de la calidad del servicio de educación abierta y a distancia José Acevedo - CEAD JAG. *Estrategia Organizacional*, 17-28.
- Vergara Henriquez, M. I. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud. Tesis de pregrado*. Santiago, Chile: Posgrado Economía y Negocios - Universidad de Chile.

# **Anexos**

**Anexo 1:** Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES				
Atención al cliente para incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2018.	<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo general</b>	La aplicación de estrategias de atención al cliente oportunas permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.	V.I La atención al cliente	Entorno	-Elementos tangibles -Imagen del personal				
	¿De qué manera la oportuna atención al cliente permitirá el incremento de la satisfacción de los usuarios de la Gobernación Provincia de Santa Elena?	Analizar la atención al cliente mediante técnicas o herramientas de investigación que fomenten el incremento de la satisfacción en los usuarios de la Gobernación Provincia de Santa Elena.				-Empatía -Comunicación -Asertividad -capacidad de respuesta - Profesionalismo				
	<b>Sistematización del Problema</b>	<b>Tareas científicas</b>				V.D Satisfacción de los usuarios	Calidad funcional percibida.	-Atención de quejas -Servicio esperado		
	¿Cómo se encuentra la situación actual respecto a la atención al cliente del personal de la GPSE?	Diagnóstico de la situación actual respecto a la atención al cliente del personal de la GPSE.						Valor percibido	-Calidad del servicio -Solución de problemas	
	¿De qué manera la atención al cliente que brinda el personal de la GPSE contribuye a la satisfacción de los usuarios?	Identificación de la forma de atención al cliente que brinda el personal de la GPSE y su contribución a la satisfacción de los usuarios.							Expectativas	-Eficiencia. -Fiabilidad
	¿Cuál es el nivel de satisfacción que perciben los usuarios externos respecto al servicio de atención al cliente que brinda el personal de la GPSE?	Determinación del nivel de satisfacción que perciben los usuarios externos respecto al servicio de atención al cliente que brinda el personal de la GPSE								
	¿Qué estrategias deberían emplearse para mejorar el servicio de atención al cliente que incremente la satisfacción de los usuarios?	Propuesta de estrategias de atención para el incremento de la satisfacción de los usuarios de la GPSE.								

**Fuente:** (Hinojosa Pérez, 2017)

**Anexo 2:** Formato de encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**



**FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:** Atención al cliente para incrementar la satisfacción de los usuarios de la gobernación provincia de Santa Elena, año 2018.

Muy buenos días, a continuación, se presenta una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión respecto al servicio de atención al cliente brindado por la Gobernación provincia de Santa Elena con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios externos de esta institución.

**Edad:** .....

**Género:** Masculino ..... Femenino .....

**Cantón:**

**Conteste las preguntas de acuerdo con los siguientes criterios:**

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ASPECTOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>						
<b>ENTORNO</b>						
1	¿La infraestructura brinda el confort necesario (limpieza, iluminación, temperatura, etc.) durante su visita?					
2	¿Considera que la apariencia del personal es la adecuada?					
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>						
3	¿El personal muestra cortesía y amabilidad en la atención brindada?					
4	¿Cuándo requiere un servicio las respuestas dadas por los colaboradores son claras?					

5	¿Cree que si se presentan situaciones de conflicto el personal podrá resolverlas de manera adecuada?					
6	¿Considera que el tiempo empleado para realizar un trámite es el apropiado?					
7	¿El personal que atiende al público posee los conocimientos necesarios para realizar su trabajo?					
<b>Y. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>						
<b>CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>						
8	¿Cree que el personal que atiende al público esta predispuesto a atender quejas y reclamos?					
9	¿El personal ha solucionado satisfactoriamente las reclamaciones y quejas?					
10	¿Se siente satisfecho por el servicio de atención al cliente brindado?					
<b>VALOR PERCIBIO</b>						
11	¿Considera que el servicio de atención al cliente brindado proporciona confiabilidad y credibilidad?					
<b>EXPECTATIVAS</b>						
12	¿Cree que el personal de atención es claro en las explicaciones o informaciones dadas?					
13	¿El servicio de atención al cliente prestado es eficiente?					
14	¿Cree que el servicio de atención al cliente brindado necesita capacitaciones en el trato y servicio al usuario?					

***¡Gracias por su colaboración!***

### Anexo 3: Formato de entrevista



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Objetivo:** Identificar de qué manera el servicio de atención al cliente que brinda el personal de la Gobernación de la provincia de Santa Elena contribuye a la satisfacción de los usuarios.

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:**

**De acuerdo con su criterio conteste las siguientes preguntas:**

1. ¿Cuenta con los implementos necesarios para realizar una atención adecuada al cliente?
2. ¿Considera que el servicio de atención al cliente que se presta en la institución cumple con las expectativas del usuario?
3. ¿Piensa que el usuario se siente conforme y satisfecho con el servicio de atención existente en la institución?
4. ¿Existen políticas de atención al cliente que respalde a los usuarios en la atención recibida en la institución?
5. ¿Cuál que es el error más frecuente en la atención al cliente de la Gobernación de la provincia de Santa Elena?
6. ¿De qué manera maneja las situaciones conflictivas que se presenta en su lugar de trabajo? ¿Es usted comprensible con el usuario?
7. ¿Reacciona de manera ágil ante los requerimientos de los usuarios?
8. ¿Ha recibido capacitaciones para brindar un adecuado servicio de atención al cliente? ¿En qué caso de que sí, que debería mejorarse?

***¡Gracias por su colaboración!***



**Anexo 4:** Presupuesto de trabajo de titulación

<b>CANT.</b>	<b>DETALLE</b>	<b>C. UNIT</b>	<b>C. TOTAL</b>
<b>4</b>	Resma de hoja	4,5	\$18.00
<b>3</b>	Impresiones		30.60
	Movilización		\$36
<b>3</b>	Anillados	2.50	\$7.50
	Gramatólogo		\$70
<b>TOTAL</b>			<b>162.10</b>

**Anexo 5:** Cronograma de actividades

Universidad Estatal Península de Santa Elena  
 Facultad de ciencia Administrativas  
 Carrera de Administración de Empresas

La atención al cliente para incrementar la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la provincia de Santa Elena, Año 2018.

Año 2019																		
Actividades	Junio		Julio				Agosto					Septiembre				Totales		
	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	5	12	19	26	Total	Total Acum.
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 5	S 6	S 7	S 8	S 9	S 10	S 11	S 12	S 13	S 14	S 15	S 16		
1) Introducción y marco contextual-problema.																	8	8
2) Marco teórico.																	20	28
3) Materiales y métodos.																	16	44
4) Resultados y discusión.																	12	56
5) Conclusiones y recomendaciones.																	4	60

Elaborado por: Mario Gómez Toala