



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

**TEMA:**

**“ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA  
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021”**

**TRABAJO DE INTREGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**AUTOR:**

**Fanny Carmen Córdova Villaprado**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**SEPTIEMBRE - 2022**



**“ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA  
GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021”**

**AUTOR:**

Fanny Carmen Córdova Villaprado

**TUTOR:**

Ing. Jairo Manuel Cedeño Pinoargote

**Resumen**

El problema del presente trabajo de investigación, gira en torno a las deficiencias presentadas durante la prestación del servicio y atención al usuario dentro de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena. Por esta razón, el objetivo del estudio consistió en analizar las estrategias de servicio y atención utilizadas en esta entidad mediante el uso de técnicas que determinen su contribución en el incremento de la satisfacción del usuario. La metodología empleada es de tipo descriptiva con enfoque mixto, basados en métodos inductivo-deductivo, y estadísticos. Se aplicaron técnicas de recolección de datos como la entrevista dirigida a directivos y encuestas a 384 ciudadanos que requieren de los servicios de esta institución, los cuales permitieron obtener resultados donde se confirmó el descontento de los usuarios acerca del servicio y atención recibido en la Gobernación. De esta forma, se comprobó la importancia de proponer un plan de capacitación orientada a los colaboradores que fortalezcan sus conocimientos y posibilite el desarrollo de habilidades o destrezas a fin de mejorar la calidad del servicio y atención.

**Palabras claves:** Estrategias de servicio, Atención al usuario, Capacitación, Satisfacción



**"SERVICE STRATEGIES AND USER ATTENTION IN THE GOVERNMENT  
OF THE PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2021"**

**AUTHOR:**

Fanny Carmen Córdova Villaprado

**TUTOR:**

Ing. Jairo Manuel Cedeño Pinoargote

**Abstract**

The problem of the present research work revolves around the deficiencies presented during the provision of the service and attention to the user within the Government of the Province of Santa Elena. For this reason, the objective of the study was to analyze the service and care strategies used in this entity through the use of techniques that determine their contribution to increasing user satisfaction. The methodology used is descriptive with a mixed approach, based on inductive-deductive and statistical methods. Data collection techniques were applied, such as the interview addressed to managers and surveys to 384 citizens who require the services of this institution, which allowed obtaining results where the dissatisfaction of the users about the service and attention received in the Government was confirmed. In this way, the importance of proposing a training plan aimed at employees that strengthen their knowledge and enable the development of skills or abilities in order to improve the quality of service and care was verified.

**Keywords:** Service strategies, User service, Training, Satisfaction.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021”, elaborado por la Sra. Fanny Carmen Cordova Villaprado, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



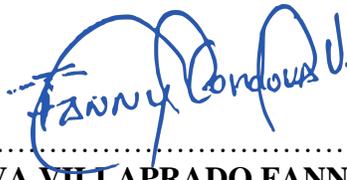
---

**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote; Ph.D.  
PROFESOR TUTOR**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Fanny Carmen Cordova Villaprado con cédula de identidad número 0917658403. declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



.....  
**CÓRDOVA VILLAPRADO FANNY CÁRMEN**  
**C.C. No.: 0917658403**

## **DEDICATORIA.**

**A Dios** quien cada día me llena de salud, fortaleza, sabiduría e inteligencia y que sin sus bendiciones no alcanzaría esta meta tan anhelada.

**A mi padre (+) y abuelos (+)**, que desde el cielo me dan esa fuerza para cumplir cada uno de mis objetivos.

**A mi madre**, Delia Villaprado, por su absoluto apoyo, por sus oraciones y deseos de que me convirtiera en una profesional, siendo esta mi motivación para seguir adelante, por ser una madre ejemplar y enseñarme a que cada meta debe de ser cumplida con la ayuda de Dios.

**A mi esposo**, Luis Bolaños por su paciencia, amor y ayuda en cada etapa de mi formación profesional y personal, convirtiéndose en mi amigo y consejero en los momentos de frustración. Por el acompañamiento que me brindaba cada noche al momento de realizar mis tareas con la finalidad de que cumpla mi sueño de ser una profesional.

**A mis hijos**, María, Matthew y Thiago mis principales pilares y fuente de inspiración, por haber sacrificado en muchas ocasiones el tiempo que les correspondía, sin embargo, supieron brindarme su apoyo y motivación, haciéndome comprender que debía esforzarme día a día para cumplir lo anhelado.

**Fanny Cordova Villaprado.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a DIOS, por su bendición, inteligencia y sabiduría que día a día me da, por la fortaleza de seguir adelante y llegar a cumplir mi meta.

A mi familia quien es mi pilar fundamental, por su infinito amor y apoyo ya que siempre me dan a saber que cuento con ellos en cada etapa de mi vida.

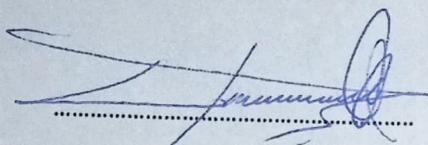
A mi tutor como es el Ing. Jairo Cedeño, por la paciencia y las orientaciones que me dio durante este proceso para el desarrollo pertinente de cada uno de los componentes de mi tesis.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes, de cada año de preparación profesional que con su paciencia y conocimientos hicieron posible que sus enseñanzas me sirvan no solo en el ámbito laboral, sino también en lo personal.

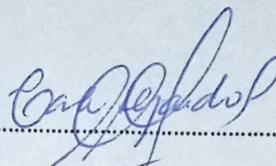
A la Gobernación provincia de Santa Elena, por abrirme las puertas, para poder desarrollar mi tesis en esta institución y a cada uno de sus colaboradores por estar dispuestos a proporcionarme información para el desarrollo oportuno de mi tesis.

**Fanny Cordova Villaprado.**

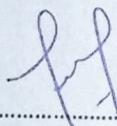
## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



**Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**



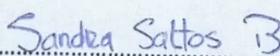
**Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.  
PROFESORA ESPECIALISTA**



**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, Ph.D.  
PROFESOR TUTOR**



**Ing. Sabina Villón Perero, MSc.  
PROFESORA GUIA DE LA UIC**



**Lic. Sandra Saltos Burgos  
SECRETARIA**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I.....	22
MARCO TEÓRICO .....	22
<b>1.1 Antecedentes</b> .....	22
<b>1.2. Bases teóricas</b> .....	25
<b>1.2.1. Estrategias de servicio</b> .....	25
<b>1.2.1.1. Dimensiones de las estrategias de servicio</b> .....	27
<b>1.2.1.1.1. Personal Capacitado</b> .....	27
<b>1.2.1.1.2. Confianza</b> .....	27
<b>1.2.1.1.3. Calidad</b> .....	27
<b>1.2.1.1.4. Elementos Tangibles</b> .....	28
<b>1.2.1.2. Indicadores</b> .....	28
<b>1.2.1.2.1. Integración coordinada de áreas</b> .....	28
<b>1.2.1.2.2. Tiempo de espera de servicio</b> .....	28
<b>1.2.1.2.3. Nivel de calidad de servicio.</b> .....	29
<b>1.2.1.2.4. Nivel de excelencia de entrega de solicitudes</b> .....	29
<b>1.2.2. Atención al usuario</b> .....	30
<b>1.2.2.1. Dimensiones de la atención al usuario</b> .....	32
<b>1.2.2.1.1. Accesibilidad</b> .....	32

1.2.2.1.2. Habilidad para comunicarse.....	33
1.2.2.1.3. Disposición para ayudar al usuario.....	33
1.2.2.1.4. Empatía.....	34
1.2.2.2. Indicadores .....	34
1.2.2.2.1. Acceso a la institución.....	34
1.2.2.2.2. Tiempo de espera mediante correo .....	35
1.2.2.2.3. Satisfacción ciudadana .....	36
1.3. Fundamentos sociales y psicológicos.....	36
1.3.1. Fundamentos sociales .....	36
1.3.2. Fundamentos psicológicos.....	38
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>39</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>39</b>
2.1. Tipo de investigación.....	39
2.1.1. Descriptiva.....	39
2.1.2. Metodología con enfoque mixto.....	39
2.2. Métodos de la investigación.....	40
2.2.1. Método inductivo – deductivo.....	40
2.2.3. Método estadístico.....	40
2.3. Población y muestra .....	41
2.3.1. Población.....	41

<b>2.3.2. Muestra</b> .....	42
<b>2.4. Diseño de recolección de datos</b> .....	43
<b>2.4.1. Encuesta</b> .....	43
<b>2.4.2. Entrevista</b> .....	44
<b>CAPÍTULO III</b> .....	45
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	45
<b>3.1. Análisis de datos</b> .....	45
<b>3.1.2. Análisis de los resultados de la entrevista realizada a los directivos de la         Gobernación de la Provincia de Santa</b> .....	45
<b>3.1.2. Análisis de los resultados de la Encuesta a usuarios que acuden a la         Gobernación de la Provincia de Santa</b> .....	51
<b>3.2. Discusión de Resultados</b> .....	63
<b>3.3. Propuesta</b> .....	65
<b>3.3.1. Nombre de la Propuesta</b> .....	65
<b>3.3.2. Objetivo</b> .....	66
<b>3.3.3. Estrategias</b> .....	66
<b>Conclusiones</b> .....	70
<b>Recomendaciones</b> .....	71
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	72
<b>Apéndice</b> .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Directivos de la Gobernación .....	42
<b>Tabla 2:</b> Distribución de la población .....	42
<b>Tabla 3:</b> Cálculo de la muestra.....	43
<b>Tabla 4:</b> Edad .....	51
<b>Tabla 5:</b> Género.....	52
<b>Tabla 6:</b> Eficiencia en el servicio.....	53
<b>Tabla 7:</b> Aspecto en que el personal falla normalmente .....	54
<b>Tabla 8:</b> Cumplimiento de las expectativas respecto la atención recibida.....	55
<b>Tabla 9:</b> Calificación a la atención recibida.....	56
<b>Tabla 10:</b> Accesibilidad en los servicios.....	57
<b>Tabla 11:</b> Quejas o reclamos por la atención y el servicio.....	58
<b>Tabla 12:</b> Resolución de los problemas presentados .....	59
<b>Tabla 13:</b> Grado de satisfacción por la atención recibida .....	60
<b>Tabla 14:</b> Aspectos fundamentales para un servicio de calidad.....	61
<b>Tabla 15:</b> Implementación de mecanismos de atención y mejoramiento del servicio.....	62
<b>Tabla 16:</b> Plan de Capacitaciones .....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1:</b> Edad .....	51
<b>Gráfica 2:</b> Género.....	52

<b>Gráfica 3:</b> Eficiencia en el servicio.....	53
<b>Gráfica 4:</b> Aspecto en que el personal falla normalmente .....	54
<b>Gráfica 5:</b> Cumplimiento de las expectativas respecto a la atención recibida.....	55
<b>Gráfica 6:</b> Calificación a la atención recibida.....	56
<b>Gráfica 7:</b> Accesibilidad en los servicios.....	57
<b>Gráfica 8:</b> Quejas o reclamos por la atención y el servicio .....	58
<b>Gráfica 9:</b> Resolución de los problemas presentados .....	59
<b>Gráfica 10:</b> Grado de satisfacción por la atención recibida .....	60
<b>Gráfica 11:</b> Aspectos fundamentales para un servicio de calidad .....	61
<b>Gráfica 12:</b> Implementación de mecanismos de atención y mejoramiento del servicio	62

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1:</b> Estrategias .....	67
---	----

## ÍNDICE DE APÉNDICE

<b>Apéndice 1:</b> Matriz de Consistencia.....	78
<b>Apéndice 2:</b> Matriz de Operacionalización .....	79
<b>Apéndice 3:</b> Guía de entrevista .....	80
<b>Anexo 4:</b> Guía de encuesta .....	83
<b>Anexo 5:</b> Entrevista virtual a los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.....	87
<b>Apéndice 6:</b> Cronograma de Actividades.....	88
<b>Apéndice 7:</b> Certificado Urkund. ....	89

**Apéndice 8:** Carta Aval ..... 90

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación hace referencia a Estrategias de servicio y atención al usuario en la Gobernación de La Provincia de Santa Elena. Si un usuario queda insatisfecho por el servicio o la atención de una entidad, probablemente cuente de su pésima experiencia a otras personas, provocando que la misión de la misma no se logre cumplir con efectividad, he aquí la importancia de asumir el rol de servicio y atención al usuario con responsabilidad, veracidad y con información clara para los usuarios.

Las estrategias de servicio al cliente no es un tema reciente a nivel mundial dentro de las entidades gubernamentales, ya que desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y la mejor atención con respuestas optimas, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. Por lo antes mencionado no se debe perder el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario.

De acuerdo a los estándares nacionales las entidades públicas deben satisfacer las necesidades, inquietudes, tramites, etc. de los ciudadanos facilitando cada proceso que los mismos necesiten. Las estrategias de servicio y atención proporcionan organización, plenitud, intercambio de información para poder cumplir con lo antes expuesto.

La Gobernación de la provincia de Santa Elena busca direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia a través de los planes, programas y proyectos promovidos por el Ministerio de Gobierno a nivel provincial a partir de una gestión eficiente, transparente y pública, para el funcionamiento de la gobernabilidad y seguridad interna. (Gobernación Santa Elena, 2019)

Con énfasis a lo mencionado es de suma importancia acudir a nuevas estrategias en cuanto a la servicio y atención del usuario promoviendo resultados acordes a la misión de la entidad y contribuir al logro de la participación de todo el personal y su compromiso con la excelencia en estos puntos estratégicos, manteniendo altos estándares de servicio y atención.

Dentro del **planteamiento del problema** las Estrategias de servicio y atención al usuario son la primera etapa en el proceso de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, si una entidad pública o privada posee estrategias ineficientes, no tendrá una introducción correcta en su proceso denegando en magnitud la atención y servicio que brinde la institución. En la actualidad no solo se exige calidad de productos, tecnología a la vanguardia, precios accesibles, por lo contrario, la calidad en el servicio y atención al usuario es un requisito de excelencia. Desafortunadamente son escasas las entidades que toman en cuenta su importancia en la ciudadanía.

Esta información antes mencionada permite **formulación del problema científico** realizando la siguiente interrogante que se detalla a continuación.

¿De qué manera las estrategias de servicio contribuyen en la mejora de atención al usuario en la gobernación de la Provincia De Santa Elena, año 2021?

Ante lo expuesto se determina el siguiente **Objetivo General** para el presente estudio de investigación.

Analizar las estrategias de servicio y atención al usuario mediante los procesos administrativos que determinen su contribución en la satisfacción del usuario utilizadas en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena,

Para alcanzar el cumplimiento del objetivo general se establecen los **objetivos específicos**:

Identificar los tipos de servicios que son aplicadas por la gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2021.

Examinar el manejo de las estrategias de servicio en la atención al usuario en la gobernación de la Provincia de Santa Elena, año 2021.

Proponer el planteamiento de estrategias de servicio para el fortalecimiento de atención al usuario en la gobernación de la Provincia de Santa Elena, año 2021.

En relación a la **justificación teórica** de la presente investigación en la actualidad las estrategias de servicio y atención al usuario es una parte crucial para el buen desempeño de una entidad. Hacer un estudio de esta índole proporciona

retroalimentación dentro de los procesos gubernamentales otorgando información actualizada y veras con impacto positivo en los usuarios al momento de ser atendidas sus necesidades con claridad y amabilidad.

Es de conocimiento general que el contacto directo es fundamental, la actitud es determinante y la eficiencia con eficacia van de la mano para una buen servicio y atención. Cabe mencionar que la actualización, preparación en capacitaciones con respecto a estrategias de atención y servicio juegan un rol importante para cumplir con las sugerencias de los usuarios.

Según un informe sobre las tendencias de la experiencia del cliente, al responder a la pregunta: “¿Qué atributos te hacen sentir leal con respecto a una entidad?”; el 57% de los encuestados listó “atención al cliente” y 62%, otros. (Zendesk, 2020)

Analizando los resultados de dicho estudio internacional es idóneo aplicar técnicas de atención y servicio al usuario. Un estudio de KPMG realizado en México, identificó las mejores prácticas de atención al cliente con base en la experiencia de más de 5.000 consumidores y 200 empresas. El resultado mostró un crecimiento de 1,5% en 2019 - comparado con 2018 - de las marcas que mejoraron la calidad del servicio al cliente. Confirmando una vez más la gran importancia de estos componentes administrativos.

El servicio al cliente es el conjunto de acciones y estrategias implementadas para satisfacer las necesidades del usuario y brindarle una excelente experiencia. La

definición del servicio al cliente va más allá de ser cordial y amable: es el valor agregado de la entidad, la razón por la cual se diferencia de otras organizaciones.

La principal diferencia entre servicio al usuario y atención al usuario, es que el servicio no está orientado a resolver un problema técnico específico, sino que se ocupa de permanecer atento a las demandas y necesidades de los ciudadanos y ofrecer respuestas útiles de forma ágil.

Es clara la importancia en el presente trabajo de investigación para potenciar el uso de técnicas de servicio y atención al usuario en la gobernación de la Provincia De Santa Elena debido a que la misma tiene como deber velar por la integridad, seguridad y prosperidad de su gente. Con respecto a esto, es necesario realizar una investigación que derive un análisis descriptivo de las estrategias de servicio y atención al usuario, con la finalidad de obtener información relevante que permita describir el grado de efectividad y cumplimiento en el proceso de sus actividades llevadas a cabo durante el periodo 2021.

El presente trabajo contiene una investigación de carácter descriptiva con recolección de datos mediante la observación directa y encuesta.

Para un razonamiento más claro a la audiencia se ha dividido el tema en cuestión en dos variables la primera independiente respondiendo a las estrategias de servicio con definiciones otorgadas por autores de gran renombre en la historia y como variable

independiente las estrategias de atención al usuario recopilando información actualizada y profesional.

Siendo de esta manera se plantea la siguiente **idea a defender**: La creación de Estrategias de servicio fortalecen la atención al usuario en la gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2021.

**Las variables** de la presente investigación: Estrategia de servicio y Atención al usuario son factores que, en conjunto, ayudan a maximizar la satisfacción de los usuarios, puesto que a través de la solución de los problemas o inquietudes que ellos presentan, garantizará el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

A continuación, se detalla la información recopilada dividida en tres capítulos expuestos.

**Capítulo I** está compuesto por el desarrollo del marco teórico en donde se ha elegido definiciones de autores reconocidos del mundo administrativo abarcando todo lo necesario para la obtención de información eficaz de las dos variables del tema estrategias de servicio y atención al usuario. Por otra parte, se concluye este capítulo con la obtención de material enfocado en los fundamentos sociales, psicológicos y/o legales.

Dentro del **capítulo II** se describe la metodología de la investigación misma que contiene el tipo de investigación, métodos y el diseño de recolección de datos para la obtención de información.

**Capítulo III** se detallan los resultados y discusión de la investigación mediante el análisis de datos y su discusión que permite saber cuáles son los conocimientos claves que avalan la investigación.

Finalmente se presenta una síntesis de lo concluido de acuerdo a la información obtenida con las respectivas recomendaciones por parte del autor del proyecto de titulación.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

En las instituciones públicas o privadas constantemente se habla sobre la atención que se le brinda a los usuarios y la importancia de crear estrategias idóneas que les permitan ofrecer un servicio de alta calidad, puesto que, en la actualidad, son los principales requerimientos de las personas, traducándose en la credibilidad de las organizaciones y la apreciación que tienen los ciudadanos acerca de las mismas. Una comunicación eficiente y una sólida relación hacen que una entidad sea unida, armoniosa y amigable. Así mismo, es necesario que se consideren elementos organizacionales puesto que, son necesarios para que se desarrolle un excelente servicio a los usuarios. A continuación, se presenta un análisis de trabajos investigativos pertenecientes a diferentes autores, cuyos poseen una conexión con el tema de la presente investigación, y servirán de apoyo para sustentar esta área de estudio:

El trabajo de Enriquez, J. & Muñoz, A. (2016) con el tema “*Estrategias de servicio al cliente en la Secretaría Nacional del Agua Zonal Ibarra*”, analiza la necesidad de diseñar estrategias con la finalidad de lograr una mayor satisfacción de la comunidad y que el personal sea más eficiente. Para el cumplimiento de este objetivo, se recopiló información a partir de una investigación bibliográfica y de campo, la primera porque

permitió conocer datos relevantes sobre la institución en el que se efectuará dicho estudio y la segunda, porque mediante la aplicación de cuestionarios dirigidos a usuarios y entrevistas al personal que labora dentro de la entidad se logró determinar las estrategias de servicio y atención al cliente adecuadas para la solución de los problemas existentes. Los resultados obtenidos, muestran que la comunicación entre el personal administrativo es deficiente, por lo que es necesario llevar a cabo una capacitación que los motive y así crear un ambiente laboral armónico. De igual forma, la ciudadanía que acude diariamente a la institución mostró insatisfacción e inconformidad por el tiempo de espera para ser atendido, de tal manera que es importante utilizar métodos que posibiliten el ordenamiento de los turnos de forma eficaz.

Núñez, J. & Sandobal, J. (2021) realizaron su proyecto de grado en base al tema “*Estrategias de Atención al Cliente para mejorar satisfacción de los usuarios de la Distribuidora Salgar*”, el cual tuvo como principal objetivo la formulación de estrategias de atención al cliente optimizando los servicios que ofrece. Este trabajo investigativo se desarrolló a través de la aplicación de una metodología de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, el mismo que consistió en la recopilación de información empleando instrumentos de investigación como cuestionarios y fichas de observación, además de la elaboración de un análisis documental. El hallazgo de los resultados del presente estudio, reflejó datos negativos respecto a la atención al cliente evidenciándose la insatisfacción por parte de los usuarios referente a los medios de

venta de la empresa y por consiguiente acerca de su servicio postventa. Por esta razón, es fundamental que se ponga en práctica una propuesta efectiva y de calidad en el servicio mediante tareas que posibiliten el mejoramiento de aquellos factores que impiden mantener satisfechos a los ciudadanos, ya sea efectuando capacitaciones al personal, o fortaleciendo los mecanismos de venta vigentes incorporando una base de datos de los usuarios.

Aricapa et. al (2015) en su trabajo de grado con el tema *Estrategias de Mejoramiento del Servicio al Cliente para la Empresa “Variedades Quiros”, Municipio de Acacias*, pretenden ofrecer estrategias para aumentar la competitividad de la empresa, además de identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos sobre la actitud que muestran los funcionarios al momento de la prestación del servicio y el modo en el que enfrentan los inconvenientes presentados durante la atención al usuario con el propósito de fidelizarlos. La metodología empleada es de tipo descriptiva, el cual ha posibilitado una explicación más detallada y concisa sobre los procesos, elementos y características correspondientes al tema tratado. Los resultados detectados proporcionaron información relevante en el cual se encontraron ciertos errores que la organización presenta en la actualidad, como el servicio ineficaz que ofrecen y el descontento de los usuarios respecto a la atención, igualmente la desmotivación que se ve reflejada en los colaboradores perjudicando la productividad y su potencial para competir con el resto de empresas. A causa de ello, se concluye que es imprescindible el perfeccionamiento de las actividades que efectúa la alta gerencia, tomando iniciativas para que sean más dinámicas en consideración al servicio e implementar métodos para el mejoramiento continuo, aportando

estrategias efectivas en el que se cree valor a los clientes a fin de instaurar una ventaja competitiva frente a otras empresas.

## **1.2. Bases teóricas**

Hoy en día, la tecnología está evolucionando de una forma tan veloz, que obliga a las empresas a optimizar constantemente los servicios que brinda y la atención prestada a los clientes para crecer y destacarse ante la competencia. Por tal motivo, creen necesario el desarrollo de estrategias de servicio y atención al cliente en base a sus requerimientos. Verdaderamente los clientes se vuelven más exigentes en el transcurso del tiempo, puesto que ahora tienen acceso a las diferentes plataformas digitales donde pueden compartir sus experiencias con la marca. El servicio y atención al cliente, es una herramienta clave de la mercadotecnia que contribuye en el crecimiento y potencialización de las empresas, ya que les da la oportunidad de mantener una conexión con los clientes y supervisarlos de forma eficaz.

### **1.2.1. Estrategias de servicio**

Las estrategias de servicios tienen como objetivo primordial fortalecer las relaciones con el consumidor, a través de diversos planes de acción que permitan aumentar el grado de satisfacción del cliente y así lograr los resultados deseados para ambas partes. (Corella, 1998)

Se entiende por estrategias de servicio al conjunto de actividades puestas en marcha que, junto a las interacciones dadas en el proceso de ventas, garantizan el cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario. La aplicación del marketing en la

prestación de servicios favorece la creación de estrategias más dinámicas siendo un elemento decisivo para el incremento de la competitividad empresarial.

Según Solanelles, M. (2003) manifiesta que en la actualidad, dentro del mundo empresarial es de suma importancia conocer y comprender las necesidades de los clientes, pese a que cada vez es más complejo encontrar estrategias adecuadas que los satisfaga en su totalidad. Por esa razón, se resalta que la base del desarrollo del marketing, es el servicio al cliente ajustado a la estrategia compañía.

El servicio ofrecido es clave para fidelizar al cliente y, uno de los propósitos que definen el valor de las empresas es el establecimiento de una cartera de clientes en constante crecimiento, particularmente de aquellos consumidores que hayan recuperado su confianza para volver a realizar una compra.

Para García, A. (2016) las estrategias de servicio influyen directamente en la lealtad de los clientes y en la frecuencia de consumo del mismo, es decir que, el valor añadido a éste, puede ser un plus para aumentar su nivel de aceptación. De la misma forma, es sustancial que se tomen en cuenta las características más importantes de los servicios, las cuales son: intangibles, indivisibles, heterogéneos y perecibles, puesto que todas ellas conllevan conexiones entre sí, y deben ser consideradas al plantear estrategias de calidad.

La adopción de estrategias de servicio no significa que el interés por el mejoramiento continuo en esta área será ignorada o reducida, al contrario, es un

impulso para centrarse en la creación de valor, la optimización de los procesos y la adaptación a las nuevas tendencias.

### **1.2.1.1. Dimensiones de las estrategias de servicio**

#### **1.2.1.1.1. Personal Capacitado**

Según, Siliceo, A. (2006) para que el propósito de una organización sea alcanzado, es imprescindible que se incluyan actividades de capacitación, puesto que le brindan a la empresa un personal totalmente capacitado para que desarrolle correctamente sus labores, no obstante, antes de llevar a cabo este paso, deben haberse detectado las necesidades existentes de la institución, con respecto a los servicio que ofrece.

#### **1.2.1.1.2. Confianza**

Esta dimensión se refiere a la seguridad y credibilidad que proporcionan los colaboradores, mediante la demostración de sus conocimientos y habilidades esenciales para brindar un servicio de primera. A su vez, la confianza concedida, dependerá de sus capacidades técnicas y el modo de comunicarse con los usuarios.(Silva Treviño et al., 2021)

#### **1.2.1.1.3. Calidad**

En su artículo, Rojas et. al (2020) enfatizan que la calidad, es un factor importante para toda institución, sea esta pública o privada, ya que posibilita el descubrimiento de nuevas oportunidades considerando las apreciaciones de los usuarios. Por lo cual,

brindar un servicio óptimo debe ser una parte permanente en la responsabilidad social corporativa.

#### **1.2.1.1.4. Elementos Tangibles**

Se entiende por elementos tangibles, a aquellos aspectos donde se vincula la apariencia de colaboradores y las instalaciones físicas de la entidad donde se presta un servicio. El usuario mediante su percepción, es quién evalúa el diseño del entorno, al personal que lo atiende, los equipos que ellos utilizan, y el manejo de los medios de comunicación. (Murali et al., 2016)

#### **1.2.1.2. Indicadores**

##### **1.2.1.2.1. Integración coordinada de áreas**

Para, Rosales, L. (2010) Ligar las estrategias de servicio con la integración de todos los colaboradores pertenecientes a los distintos departamentos de una empresa, es una manera exitosa de mejorar la comunicación durante la atención al usuario, promoviendo la resolución de problemas eficientemente. Este trabajo en equipo, la convierte en una organización con una participación más activa de los empleados y la orienta hacia una meta más clara.

##### **1.2.1.2.2. Tiempo de espera de servicio**

El tiempo de espera es uno de los principales aspectos que hay que considerar para proveer un servicio de calidad al usuario, ya que influyen en la percepción que poseen

sobre la empresa y además ayuda a mantenerlos satisfechos. Es sustancial, que se ponga en práctica el desarrollo de estrategias sólidas para la optimización de los servicios que se ofrecen. (Fariño Cortez et al., 2018)

#### **1.2.1.2.3. Nivel de calidad de servicio.**

Según, Rojas et. al (2020) la calidad del servicio es el nivel de excelencia que elige una entidad y es medida por las diversas percepciones de los usuarios, dependiendo de sus necesidades, es decir que, cuando estos plantean una demanda de un servicio, en ese momento se deben aplicar los mejores estándares de calidad y exponer los atributos para satisfacer sus expectativas.

Una empresa es competitiva solo si implementan un modelo de calidad y brinde una amplia gama de servicios al usuario, pues estos son los que actualmente imponen la clase de servicio que desea y que toda organización desea lograr.

#### **1.2.1.2.4. Nivel de excelencia de entrega de solicitudes**

El nivel de excelencia es un método que facilita a las empresas a efectuar una autoevaluación, mediante una revisión de sus estrategias de gestión a fin de brindar un servicio de calidad. Para la entrega de una respuesta a las peticiones del usuario, es necesario que se realice una organización correcta y definir nuevas acciones para la mejora continua en el proceso de distribución de las solicitudes.

### **1.2.2. Atención al usuario**

Los autores Ariza, F. & Ariza, J. (2015) definen la atención al usuario como un conjunto de tareas realizadas por la empresa, en el cual gestionan el vínculo que poseen con ellos, observando su comportamiento antes o luego de haber prestado algún tipo de servicio o de efectuar la venta de un producto, y cuya finalidad es alcanzar por medio del mismo, la satisfacción de la ciudadanía en un mayor rango posible.

La atención al usuario se enfoca en la solución de problemas de los ciudadanos, brindándoles respuestas oportunas a sus incógnitas o dudas, de manera que fomenten la correcta utilización de los productos que comercializa la empresa o de los servicios que ofrece.

El área de atención al usuario, no puede estar a cargo de cualquier persona, ya que deben de cumplir un perfil específico y tener un sin número de cualidades como: ser muy profesionales, llevar una línea de comunicación efectiva, ser paciente, empático y saber escuchar a los demás, y, por consiguiente, conocer cada parte de la empresa para dar soluciones verídicas al cliente. (López, 2019)

Es así como uno de los pilares fundamentales de toda organización, es la atención al usuario, sea cualquier actividad a la que se dedique, dado que, es este departamento quién se encarga de gestionar la comunicación con los ciudadanos, además de conseguir el incremento de sus beneficios, convirtiéndose en una característica directa de calidad.

Álvarez, A. & García, J. (2021) destacan que cuando se habla de satisfacer las necesidades de los usuarios, no sólo se involucran la calidad de los productos, precio, tiempos de entrega y el servicio postventa, debido que, una gran parte del éxito durante la atención al consumidor, se basa en la existencia de una política de comunicación sólida y duradera entre las partes. Por un lado, si cliente presenta algún reclamo y, el proceso se efectúa de forma positiva y en el menor tiempo posible, el producto o el servicio adquirirá un valor agregado, aquí es donde entra en juego un factor predominante “la atención al usuario”. Posteriormente, existen varias tipologías de atención, el mismo que depende del canal que utilicen las empresas, estas son: atención presencial, telefónica, vía email, virtual. Dado el caso de que, si la atención se realiza de la primera forma, éste debe estar compuesta por las siguientes fases:

- Acogida
- Espera
- Seguimiento
- Gestión
- Despedida y cierre.

Ahora bien, cabe recalcar que la atención al usuario es el vínculo existente entre 3 elementos: el servicio, la satisfacción y la calidad. Por medio de un manejo cuidadoso del trato en la prestación del servicio y la disposición del personal encargado, es posible agradar y fidelizar al consumidor. Los resultados no son visiblemente rápidos, pero es uno de los objetivos infaltables de la empresa y sus empleados.

En pocas palabras, una estrategia de servicios tiene un nexo con la atención y la habilidad para solucionar los problemas del cliente. Hoy por hoy, el servicio y la atención son los principales criterios que aplican los usuarios para evaluar el desempeño de las organizaciones y de los competidores, si ellos no cumplen con sus expectativas ponen en peligro la posibilidad de retenerlos.

### **1.2.2.1. Dimensiones de la atención al usuario**

#### **1.2.2.1.1. Accesibilidad**

La atención es fácil de conseguir siempre y cuando sea en un lugar que proporcione accesibilidad. Por eso, es necesario que se tome en consideración el canal de atención seleccionado por las instituciones para la prestación de su servicio, y que éste se encuentre al alcance de la sociedad, además de poseer la capacidad de responder dudas e inquietudes de manera oportuna y eficaz. (Jaramillo et al., 2007)

La accesibilidad en la atención al usuario, implica en proyectar una imagen amena e íntima con la ciudadanía, haciéndoles sentir que los colaboradores de la empresa están siempre disponibles para ellos. Así pues, esta dimensión se refiere a la buena presencia, afabilidad y disponibilidad del personal de trabajo, permitiéndoles a las personas percibir sensaciones de seguridad y confianza, al momento de la interacción en el proceso de atención.

#### **1.2.2.1.2. Habilidad para comunicarse**

Haro, T. (2021) menciona que la necesidad de contar con un conjunto de habilidades comunicativas es cada día más imprescindible para el alcance del éxito de una organización, pues al saber escuchar, comunicarse ya sea de forma verbal y no verbal, brindar acceso hacia una buena atención, y el impacto que este repercute en la satisfacción de los usuarios, da paso a un fortalecimiento en el compromiso de los empleados con la empresa.

Por su grado de importancia, la comunicación define el éxito de las compañías, parte de ese logro lo conforman también los empleados que están capacitados en la comunicación verbal y no verbal, ante todo que se enfoquen en escuchar atentamente a los clientes para entender sus requerimientos.

#### **1.2.2.1.3. Disposición para ayudar al usuario**

La disposición para ayudar a los usuarios, se refiere a la capacidad que tienen los colaboradores para proporcionar el servicio rápido y dar una respuesta en el menor tiempo posible. Durante la colaboración a los ciudadanos, sobresale la atención prestada y la puntualidad al tratar las solicitudes, quejas e inquietudes de los mismos.(Clemenza et al., 2010)

Esta dimensión enfatiza sobre todo la responsabilidad del personal de trabajo, pues ésta se comunica con el usuario en un periodo de tiempo, donde ellos esperan para

recibir ayuda o una contestación a sus peticiones. Además, incluye el concepto de flexibilidad y capacidad de adaptar los servicios de la empresa de acuerdo a las necesidades de las personas.

#### **1.2.2.1.4. Empatía**

La empatía es un término fundamental cuando de atención al usuario se refiere. Esta dimensión, es la habilidad de conocer y comprender los pensamientos de las demás personas. Dicho de otra manera, es la capacidad de los empleados para interpretar las emociones o el comportamiento de la sociedad.(Carison et al., 2020)

Sin lugar a duda, la empatía está vinculada con la atención individualizada que provee la empresa a los usuarios, considerando aspectos como el horario y las políticas de atención. A su vez, este factor puede ser la base de una conducta prosocial y una de las formas más prometedoras que permiten optimizar significativamente las relaciones sociales.

#### **1.2.2.2. Indicadores**

##### **1.2.2.2.1. Acceso a la institución**

Desde un enfoque institucional, la optimización del nivel de accesibilidad, incrementa la satisfacción de los usuarios y por consiguiente su fidelización. Esta fusión, conlleva al aumento del número de ciudadanos que acudirían a la empresa, debido a la expansión de los sectores demográficos a los que se direcciona el servicio.

No obstante, es vital recordar que las organizaciones pueden desempeñar el papel de clientes, por lo que las personas interesadas en adquirir servicios accesibles, investigarán a aquellas instituciones que cuentan con los parámetros establecidos por ellos.(Fundación ONCE, 2021)

Asimismo, es primordial que se pierda el miedo a dar soluciones de accesibilidad por los altos costos que podrían implicar, pues no necesariamente tienen que ser ostentosas o complicadas, sino que pueden manejarse con el esfuerzo de todos, añadiendo técnicas sencillas y aprovechando los recursos de la compañía. Cabe recalcar que una opción más práctica y económica es la de establecer un espacio para brindar un servicio accesible desde el inicio, para que luego no se generen nuevas modificaciones.

#### **1.2.2.2.2. Tiempo de espera mediante correo**

Un elemento decisivo en la calidad del servicio, es el tiempo que el usuario debe esperar para conseguirlo, y por lo general, siempre se prefieren periodos de espera más cortos. Algunas empresas de servicio, normalmente manejan la entrega de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos mediante de los diferentes medios sociales, priorizando el correo electrónico.(Singer et al., 2008)

La evaluación de este aspecto, va a depender significativamente de la ejecución del servicio y las expectativas que tengan del mismo. En consecuencia, las herramientas tecnológicas son una buena alternativa para que las personas que presentan

inconvenientes en acudir a las instituciones, puedan adquirir una respuesta de una forma más eficiente, ocasionando simultáneamente beneficios a la empresa, pues le permite ahorrar recursos y reducir el tiempo de espera.

#### **1.2.2.2.3. Satisfacción ciudadana**

Thompson, I. (2005) afirma que la calidad de la atención brindada, es medida a través del índice de satisfacción de la ciudadanía. Esta se genera al comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas del usuario. Se determina como un indicador de calidad en la atención, pues a través de su comprensión, ayudará a mejorar las debilidades y a potencializar las fortalezas para establecer métodos de excelencia en los servicios que la sociedad demande.

En el contexto, el alcance de la satisfacción en la ciudadanía, se ha establecido como un requisito básico que consiste en ganar un espacio en el pensamiento de los usuarios. Por lo tanto, la meta de satisfacer las necesidades de cada persona, ha cruzado todos los límites departamentales dentro de las organizaciones, donde se incluyen áreas funcionales, resaltando al marketing como uno de ellos.

### **1.3. Fundamentos sociales y psicológicos**

#### **1.3.1. Fundamentos sociales**

Desde la antigüedad hasta la época, la comunicación ha evolucionado de forma impresionante. Anteriormente, el único modo para llevar a cabo una conversación con

otras personas era la comunicación cara a cara, y con ello, generaba una mayor interacción social y un intercambio de información más efectivo entre los miembros de una comunidad, siendo partícipes de reuniones familiares, barriales, o empresariales, aquellos eventos que estaban llenos de entretenimiento y diversión, incluyendo juegos dinámicos, performances, danzas, etc. Hoy en día, con el avance de las TIC, la comunicación ha cambiado paulatinamente, mejorando varios ámbitos en la vida cotidiana de las personas, al brindarles nuevas formas de entablar una charla, enseñar e instruirse, todo esto, dio paso al desarrollo y transformación de esa misma sociedad, las cuales actualmente prefieren socializar mediante la utilización de las diferentes plataformas digitales para compartir un diálogo con sus amigos y colegas,

Adicionalmente, el estudio tiene un vínculo con el contexto social, porque la contribución de una organización ayuda mejorar las relaciones laborales, estatus y forma de vida de su equipo de trabajo, especialmente optimizan sus capacidades para comunicarse con los usuarios, proporcionándoles habilidades para atender a las personas que demandan de los servicios de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena. Por consiguiente, en esta investigación se podrá evidenciar la forma en que el establecimiento de estrategias de servicio y atención, serán un apoyo para maximizar el bienestar y la satisfacción del usuario, además de aportar en el crecimiento de toda la comunidad institucional.

### **1.3.2. Fundamentos psicológicos**

Referente al tema psicológico, es importante recalcar que los individuos cambian constantemente su forma de ser y de comportarse, así como las actividades diarias que realizan, les permite fortalecer sus conocimientos para ponerlos en práctica en sus labores. A través del proceso de mejora del servicio y la capacitación enfocada en las funciones que ejercen, también va aportando al progreso de su desempeño, particularmente cuando se entrega una atención de calidad directamente a los usuarios que acuden a la organización.

Incluso, un factor sustancial que incide en la psicología de los colaboradores es el equilibrio mental y emocional existente tanto en sus hogares como en el trabajo, el clima laboral, y principalmente las interrelaciones afectivas con los integrantes de la entidad, son los elementos que deben tenerse en cuenta en la Gobernación de la provincia de Santa Elena, para la creación de estrategias de servicio y atención al usuario.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Tipo de investigación**

##### **2.1.1. Descriptiva**

El presente trabajo, es desarrollado bajo un tipo de investigación descriptiva, ya que es un método basado en la observación y el más utilizado para evaluar las características de una población específica. A su vez, se enfoca en factores psicológicos como: el sentimiento, la atención, la percepción y la reflexión, los mismos que se encaminan hacia el estudio descrito, además que su aplicación, ayudó a identificar la relación existente entre las dos variables, es decir, las estrategias de servicio y la atención al usuario.

De igual forma, colaboró a una mejor comprensión de las diversas actitudes y situaciones presentadas durante el servicio y atención al usuario dentro de la Gobernación de Santa Elena.

##### **2.1.2. Metodología con enfoque mixto**

El estudio emplea una metodología mixta, pues se recolectó y analizó datos, integrando información con un enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicados mediante herramientas que posibilitarán la ampliación de las dimensiones de la investigación,

además de profundizar en un mayor grado la problemática para un entendimiento más claro acerca del servicio y atención al usuario dentro de la Gobernación de Santa Elena.

## **2.2. Métodos de la investigación**

### **2.2.1. Método inductivo – deductivo**

Se utilizará el Método Inductivo - Deductivo, porque siguiendo una serie de procesos se llegó a una interpretación y análisis más sencilla sobre las actividades que deben desarrollarse dentro de la Gobernación de Santa Elena. A su vez, sirvió de insumo para determinar las acciones que hay que priorizar a fin de lograr un equilibrio funcional en el que se alcance una cooperación entre las personas y la organización, pues el trato que se les brinda a los usuarios y la exploración de estrategias efectivas de servicio y atención, promoverán el mejoramiento en todas sus áreas.

### **2.2.3. Método estadístico**

Este tipo de método, hizo posible el manejo y procesamiento de los datos obtenidos, sean estos cualitativos o cuantitativos, mediante la utilización de diferentes gráficos estadísticos y el análisis porcentual de los mismos. Por ende, facilitó la interpretación de la información alcanzados con la aplicación de la encuesta para llegar a una conclusión veraz.

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Los usuarios que acuden con normalidad a la Gobernación de Santa Elena para ser atendidos, poseen un rango de edades entre 20 y 64 años respectivamente, los mismos que pertenecen a cantones como: Salinas, La Libertad y Santa Elena. Por su parte, de acuerdo a las últimas proyecciones poblacionales del INEC, dentro de la provincia 24 existen aproximadamente 209.128 personas de ambos géneros (Masculino y Femenino) cuyas edades corresponden a las mencionadas anteriormente.

Mediante la aplicación de un método de muestreo probabilístico, se logró determinar que el tamaño de la muestra es de 384, número que sirvió de referencia para emplear los instrumentos de recolección de datos a los usuarios, y así obtener una percepción más clara sobre sus opiniones acerca del servicio y atención que brinda la institución, de modo que, contribuyó al establecimiento de estrategias exitosas que favorezcan el cumplimiento de los objetivos deseados.

Al mismo tiempo, es importante que los directivos que laboran en la Gobernación de Santa Elena, proporcionen la información necesaria referente a temas como: la forma de atención implementada en la institución para la prestación del servicio al usuario y sobre la capacitación dada al personal de trabajo. En consecuencia, posteriormente se mencionan los cargos de cada uno de ellos:

**Tabla 1:** Directivos de la Gobernación

Cargo	Cantidad
Secretaria General	1
Gestión Administrativa Financiera	1
Asistente de Intendencia	1
Jefe de Talento Humano	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Elaborado por:** Fanny Córdova

Por consiguiente, la población queda distribuida de la siguiente manera:

**Tabla 2:** Distribución de la población

Descripción	Cantidad
Usuarios	209.128
Directivos	4

**Elaborado por:** Fanny Córdova

### 2.3.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, tomando de referencia el número de personas que acuden a la Gobernación de la Provincia de Santa Elena cuyas edades oscilan entre los 20 y 64 años:

**Tabla 3:** Cálculo de la muestra

Variables	Significado de cada componente	Equivalencia	Valor cuadrático	Tamaño de la muestra (n)
N	Tamaño de la población	209.128		<b>384</b>
Z	Nivel de Confianza (95%)	1.96	3.8416	
p	Posibilidad de que ocurra un evento	0.5		
q	Posibilidad de que no ocurra un evento	0.5		
e	Margen de error (5%)	0.05	0.0025	

*Nota:* El resultado obtenido es de 383.457 usuarios que deberían ser encuestados, no obstante, considerando el valor de aproximación, se considera que son **384** personas a las que hay que aplicarles el instrumento de recolección de datos. (ENCUESTA)

Elaborado por: Fanny Córdova

## 2.4. Diseño de recolección de datos

### 2.4.1. Encuesta

La técnica de investigación utilizada, es la encuesta. El uso de preguntas cerradas, dirigidas directamente a 384 usuarios que frecuentan comúnmente a la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, con la finalidad de recaudar información sobre sus

opiniones y su grado de satisfacción referente a los servicios que le ofrece la institución y la atención prestada por parte del personal encargado.

#### **2.4.2. Entrevista**

La entrevista es una herramienta de gran utilidad que contribuyó para recabar datos a través de la formulación de preguntas abiertas que fueron realizadas durante una conversación con directivos de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, de manera que propicie un mejor entendimiento y así visualizar un panorama más amplio acerca del problema existente para poder plantear soluciones óptimas y viables.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis de datos**

##### **3.1.2. Análisis de los resultados de la entrevista realizada a los directivos de la Gobernación de la Provincia de Santa.**

##### **1. ¿Cuáles son los servicios que presta actualmente la Gobernación de la Provincia de Santa Elena? ¿A quiénes presta este servicio?**

Los servicios que brinda la Gobernación provincia de Santa Elena, se encuentran en el Estatuto Sustitutivo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior 0340 4. Nivel de Gestión Provincial, responsable Gobernador/a.

La entidad se encarga de la prestación de servicios a usuarios de la provincia que visitan las instalaciones de forma interna o externa. Además, posee otras funciones como:

- Ejercer la rectoría en políticas públicas de mejora de eficiencia, eficacia, calidad, desarrollo institucional e innovación.
- Coordinar y realizar las gestiones que el presidente de la República requiera con los ministros.

- El Orden y Control de Seguridad Ciudadana, la Coordinación y Planificación en conjunto con las demás entidades del Estado donde se trata temas relevantes como el abastecimiento, seguridad y otros requerimientos de la comunidad.

**2. ¿Cree usted que la colaboración de todas las áreas de la organización es importante para brindar un buen servicio y atención al ciudadano?**

Los directivos entrevistados, indicaron que es muy esencial que exista la colaboración, coordinación y organización de todas las áreas, de manera que se logre brindar un excelente servicio tanto al usuario interno como externo y así tengan una buena imagen de la Gobernación.

Por consiguiente, la sistematización de la información, las funciones, productos y servicios que generan las Gestiones que corresponden a los procesos: Gobernante, Sustantivo, Adjetivo y Nivel de Apoyo de la institución, son relevantes para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los usuarios.

La Gobernación Provincia de Santa Elena funciona con un trabajo en conjunto entre cada gestión y dependencia perteneciente a la misma, logrando el óptimo desenvolvimiento de la función pública en representación del ejecutivo en la provincia de Santa Elena.

**3. ¿Considera necesario mejorar las vías de atención al cliente para ofrecer un servicio de calidad en la Gobernación?**

Los directivos emitieron que es necesario mejorar las vías atención, pues así aumentaría la rapidez al cumplir con oficios, documentación y dar una respuesta a las solicitudes una forma más factible a los usuarios. También la aplicación de sistemas, sería método eficaz para viabilizar los procesos y procedimientos en la atención a la ciudadanía, pues la optimización para el mejoramiento de los niveles de atención y respuesta a la población siempre será indispensable, por lo que el incremento de las vías de recepción de solicitudes y emisión de respuestas, reducirán el tiempo de espera y provocarán un alto desempeño en esta área.

**4. Cuando se presenta un problema en el servicio y atención al usuario, ¿Cómo lo resuelven?**

Dependiendo de la problemática se busca la coordinación de los departamentos y tratar de solucionar a la brevedad posible y si es el caso, se socializa con otras entidades públicas o privadas para su gestión respectiva, lo primero es entender el eje del problema y canalizar la solución lo más pronto posible con la unidad responsable de la ejecución de la misma, que permita ofrecer una respuesta rápida al usuario.

Desde otra perspectiva, la comunicación es uno de los métodos más importantes para solucionar las dificultades, en función de la naturaleza del caso expuesto, se realizan los procesos internos o externamente, utilizando los medios más idóneos como elaboración de oficio utilizando el sistema documental QUIPUX, se envían correos

electrónicos, o se emplea el correo institucional, igualmente se realizan llamadas telefónicas, reuniones o visitas en territorio.

#### **5. ¿Cómo mantiene motivado al personal encargado de la atención al usuario?**

Se motiva al colaborador con la apertura de diálogo en caso de que exista alguna inconformidad por parte del mismo, ya que debe existir armonía y compañerismo para poder trabajar de la mejor manera. Del mismo modo, los servidores públicos reciben capacitaciones, de acuerdo a sus responsabilidades y funciones se le entrega reconocimientos al mérito. La motivación es la dotación de responsabilidades y el don de servicio que como servidores públicos en ejercicio de sus funciones

#### **6. ¿Los colaboradores son eficientes?**

Cada funcionario tiene capacidad de demostrar sus cualidades para desenvolverse y desempeñar sus actividades de la mejor manera, siempre que cuenten con herramientas para efectuar un excelente trabajo. Todos los servidores públicos cumplen con sus funciones demostrando capacidad, calidad y calidez en la entrega de los servicios. La eficiencia es una calificación cualitativa y será determinada por la satisfacción de la atención y respuesta que reciba el usuario, la medición cuantitativa es interna siempre por una calificación otorgada por cada analista responsable de cada área, quién a criterio da una calificación que en la mayoría de los casos es muy buena.

## **7. ¿Capacitan constantemente al recurso humano?**

Dentro de la Unidad de Talento Humano existe planificación de capacitación por la Contraloría General del Estado y Ministerio del Trabajo. Hay cursos y capacitaciones brindadas por las diferentes áreas, pero en la actualidad no se ha capacitado sobre temas de atención al usuario. Aunque, anualmente la Gestión Administrativa de Talento Humano elabora el Plan de capacitación con temas que guardan relación con las funciones y responsabilidades del personal, utilizando para ello la plataforma de la Contraloría General del Estado, institución que cuenta con una planificación anual, así como el poder Judicial representado por la Judicatura colabora con capacitaciones de Justicia y Género. La capacitación es constante, no solo por las unidades de Orientación o directoras, sino por auto - formación del servidor público al tomar cursos que son ofertados gratuitamente por la contraloría para el mejoramiento de las funciones.

## **8. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de los usuarios sobre la atención y el servicio que ofrece?**

El grado de satisfacción no es calificado más que por la aceptación pública de la ciudadanía en general ante una Gestión, en el presente periodo 2021-2024 que transcurre se obtiene una aceptación del 70%. Saber que los usuarios se van satisfechos, con la información o solución a sus necesidades que compete a cada área o gestión de la Gobernación. Podría considerarse otro método para medir la satisfacción a través de la sistematización de los procesos documentales en cuanto a las solicitudes atendidas

versus las que no se pudieron atender, porque no eran procedentes de acuerdo a las funciones institucionales de la Gobernación.

**9. ¿La Gobernación cuenta con una política escrita y conocida por las diferentes áreas sobre atención y servicio al usuario, sobre la evaluación de la satisfacción del usuario y el manejo de los reclamos?**

Se cuenta con buzón de quejas dadas por el Ministerio del Trabajo, también se receipta denuncias por parte de los usuarios externos. Este tipo de información lo maneja el departamento de talento humano el cual es encargado de indicar al personal de cómo se debe de atender al usuario. Se cuenta con la Reglamentación que otorga los derechos y deberes del servidor público, sin embargo, sigue siendo la aceptación del periodo de gestión la que determina al final la calificación en la mayoría de los casos publicados ante la ciudadanía en cada rendición de cuentas.

**10. ¿Cuál es su opinión respecto al establecimiento de estrategias de servicio para mejorar la atención al cliente en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?**

Es importante implementar estrategias en el cual se pueda capacitar con mayor frecuencia al personal y a su vez tomar en cuenta las opiniones del usuario. La aplicación de estrategias de servicio como técnicas o metodológicas, contribuirían en el mejoramiento de la calidad del servicio, debido que la importancia radica en la satisfacción de los usuarios ante sus necesidades.

### 3.1.2. Análisis de los resultados de la Encuesta a usuarios que acuden a la Gobernación de la Provincia de Santa.

#### Edad

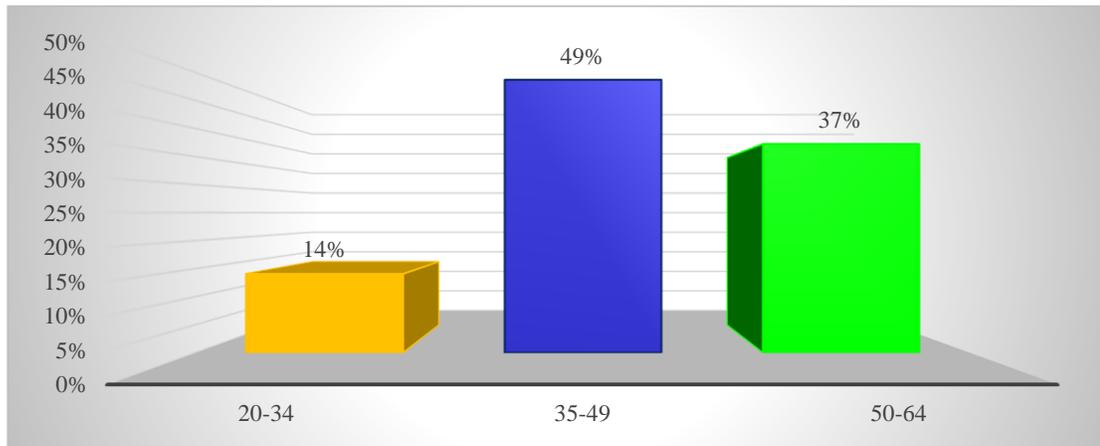
**Tabla 4:** Edad

OBSERVACIÓN	N	%
20-34	54	14%
35-49	187	49%
50-64	143	37%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 1:** Edad



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

Según la **gráfica N° 1**, los resultados presentados, demuestran que la mayoría de personas que acuden a la Gobernación de la Provincia de Santa Elena por el requerimiento de los servicios que ofrece, poseen edades entre los 35 a 64 años de edad, no obstante, la población cuyas edades comprenden entre los 20 y 34 años, en algún momento han demandado de estos servicios.

## Género

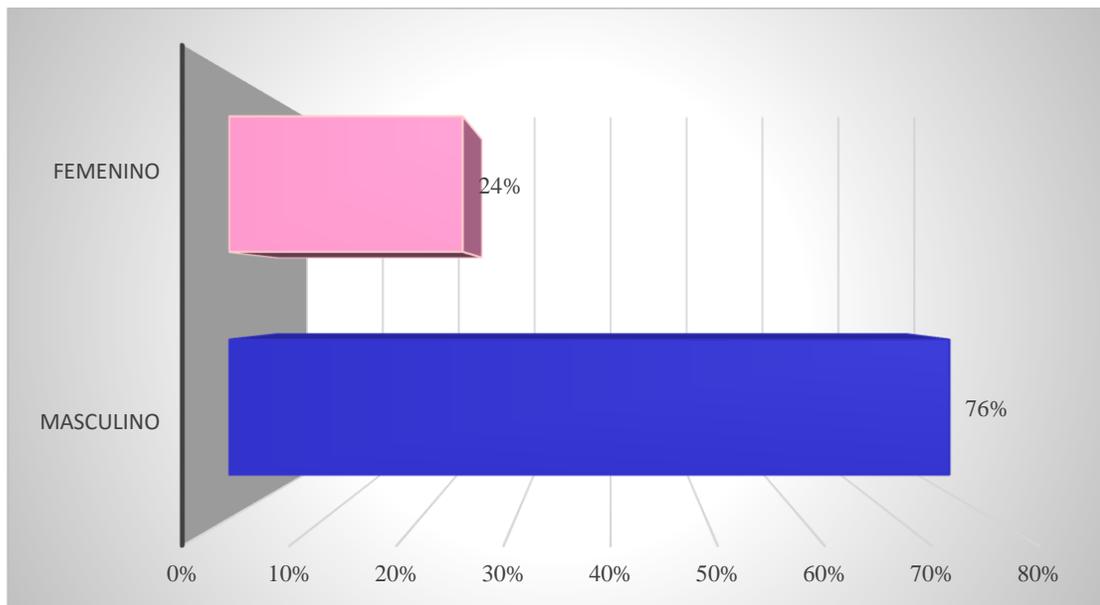
**Tabla 5:** Género

OBSERVACIÓN	N	%
Masculino	290	76%
Femenino	94	24%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 2:** Género



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

Según la **gráfica N° 2**, los resultados reflejan que la población que más recurre hacia la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, son de género masculino, por lo tanto, se convierten en factores imprescindibles para la adquisición de información en la presente investigación, lo cual posibilitará la realización de conclusiones verídicas.

**1. ¿Considera usted que el servicio que brinda la Gobernación de la Provincia de Santa Elena es eficiente?**

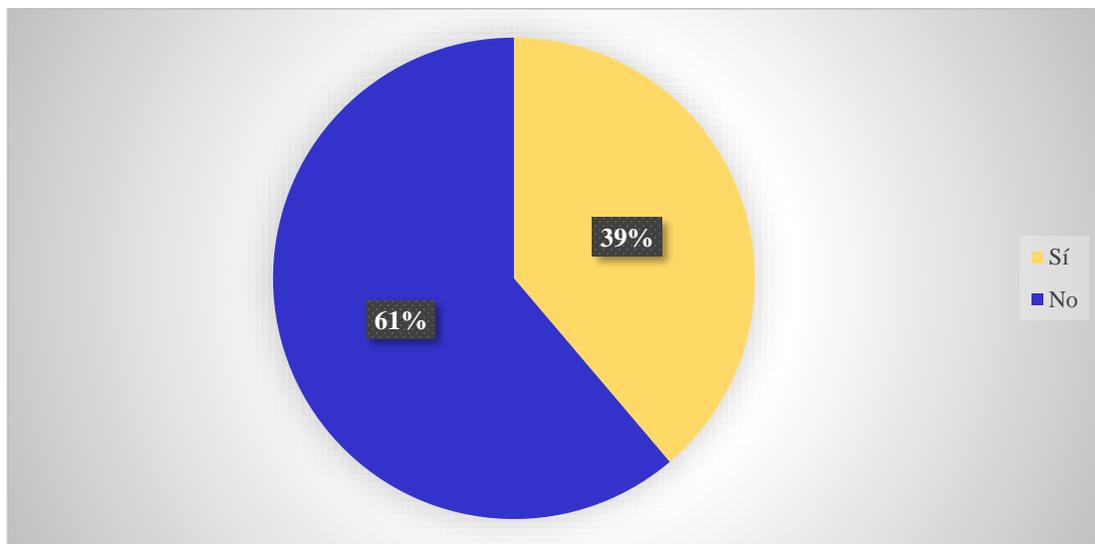
**Tabla 6:** Eficiencia en el servicio

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Sí	149	39%	<b>1</b>
No	235	61%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 3:** Eficiencia en el servicio



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

De acuerdo a la **gráfica N°3**, el 61% de la población encuestada, mencionó que el servicio que brinda la Gobernación de la Provincia de Santa Elena no es eficiente, es decir que, la institución, no proporciona una atención integral, con respuestas rápidas a las solicitudes de los usuarios, por ende, no logran satisfacer completamente las necesidades de los mismos.

2. ¿Cree usted que la rapidez en el servicio y atención al usuario es un aspecto en el que normalmente falla el personal de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?

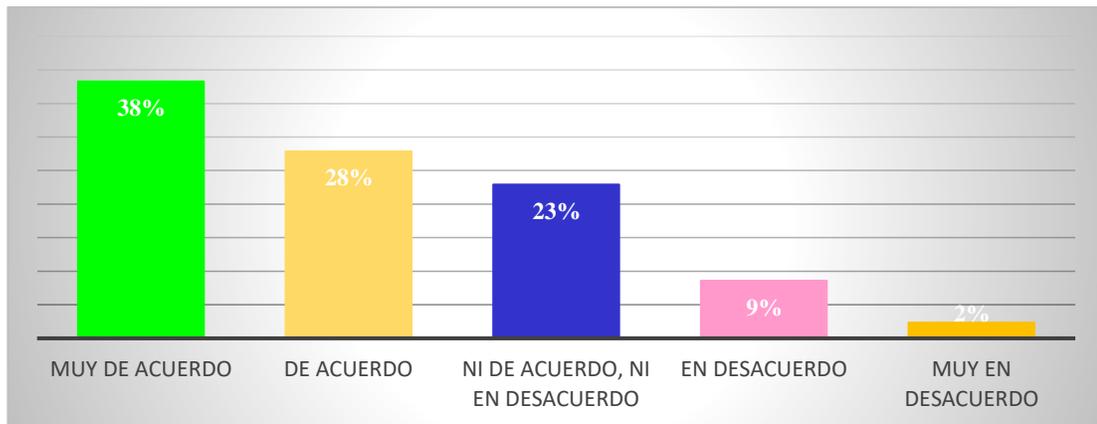
**Tabla 7:** Rapidez en el servicio y atención al usuario

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Muy de acuerdo	147	38%	<b>2</b>
De acuerdo	107	28%	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	88	23%	
En desacuerdo	33	9%	
Muy en desacuerdo	9	2%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 4:** Rapidez en el servicio y atención al usuario



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

En la **gráfica N° 4**, se evidencia que los usuarios encuestados consideran que el aspecto citado anteriormente, afecta de forma significativa para la prestación de un servicio de calidad dentro de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, pues su principal demanda, es que sus solicitudes sean atendidas con agilidad y prontitud. Por otro lado, una minoría muestra su desacuerdo referente a esta pregunta.

**3. ¿La atención que recibió por parte de los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, cumplió sus expectativas?**

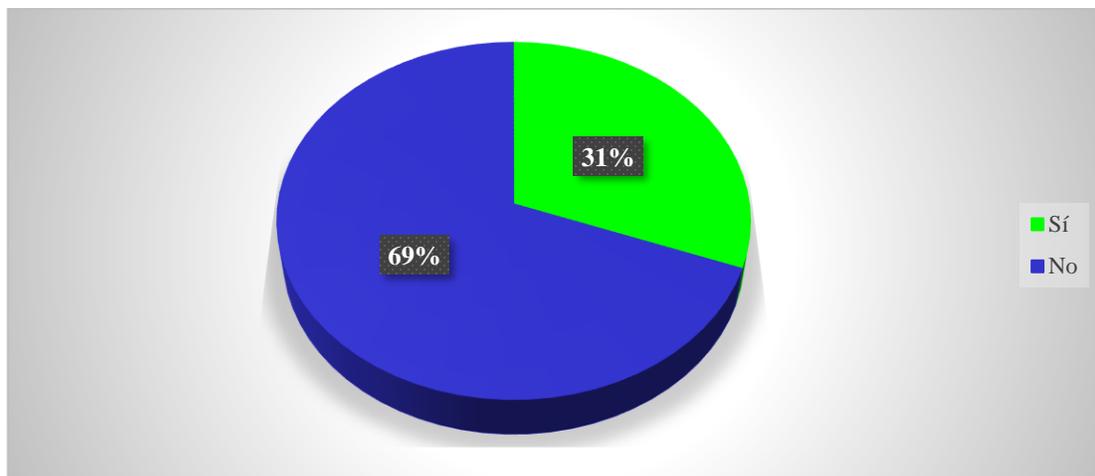
**Tabla 8:** Cumplimiento de las expectativas respecto la atención recibida

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Sí	118	31%	<b>3</b>
No	266	69%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 5:** Cumplimiento de las expectativas respecto a la atención recibida



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

Según la **gráfica N° 5**, los resultados obtenidos revelan que el 69% de la ciudadanía encuestada, indica que la atención recibida por parte del personal de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena no cumplió totalmente sus expectativas, pues opinan que no son empáticos y amables. Por otro lado, el 31% de los usuarios expresaron que hay algunos colaboradores en la institución que sí muestran predisposición para ayudar y atender sus solicitudes pacientemente.

**4. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?**

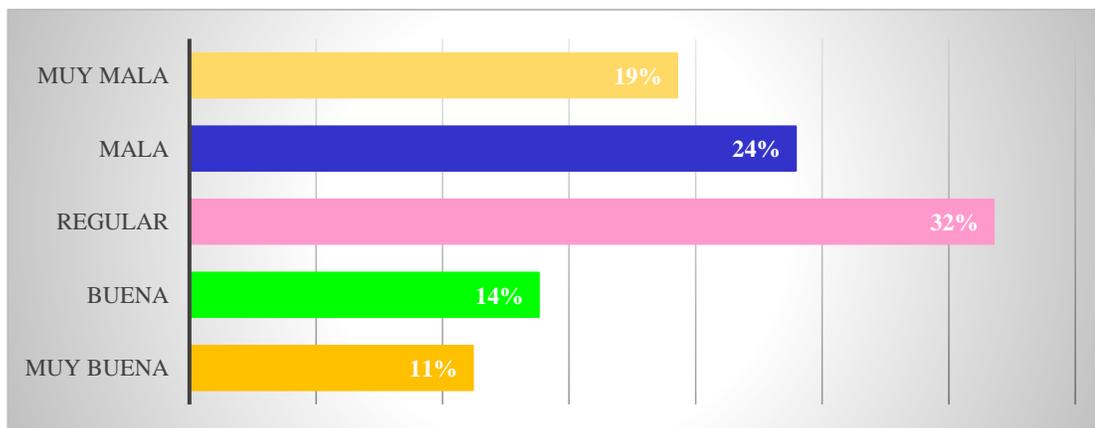
**Tabla 9:** Calificación a la atención recibida

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Muy buena	43	11%	<b>4</b>
Buena	53	14%	
Regular	122	32%	
Mala	92	24%	
Muy mala	74	19%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 6:** Calificación a la atención recibida



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

En la gráfica N° 6, se muestra que una gran parte de la ciudadanía califica de pésima forma la atención recibida en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, lo que provoca efectos negativos e influye en la percepción de los usuarios respecto a la entidad. Otro grupo de encuestados se encontraron indecisos al responder esta pregunta, mientras que un porcentaje menor revela que no han tenido una mala experiencia en la atención.

**5. ¿Considera usted que los servicios que ofrece la Gobernación de la Provincia de Santa Elena son accesibles?**

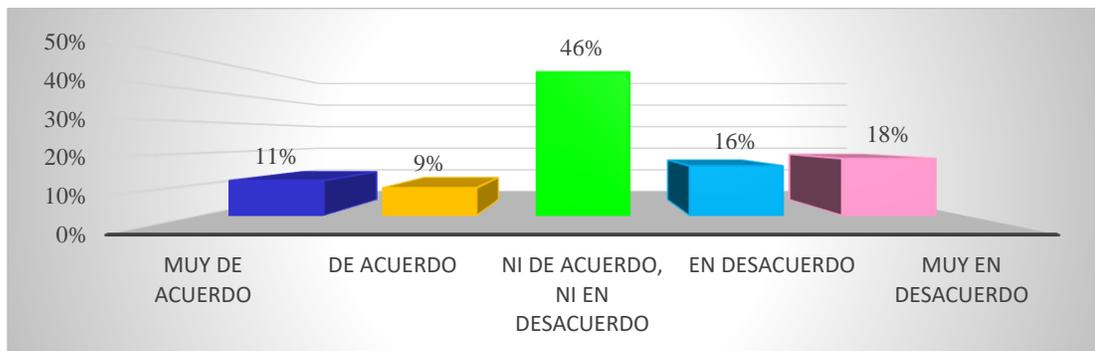
**Tabla 10:** Accesibilidad en los servicios

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Muy de acuerdo	43	11%	<b>5</b>
De acuerdo	34	9%	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	176	46%	
En desacuerdo	61	16%	
Muy en desacuerdo	70	18%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 7:** Accesibilidad en los servicios



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

De acuerdo a la **gráfica N° 7**, algunos usuarios no le han prestado mucha importancia a esta situación, mostrando desconocimiento sobre la accesibilidad en los servicios de la institución. Un porcentaje cercano al antes mencionado, expresó que no existe accesibilidad, pues personas con discapacidades presentan dificultades para poder interactuar con los servicios que ofrece la Gobernación. Por último, otras personas manifestaron su oposición hacia las declaraciones emitidas por los demás usuarios.

6. ¿En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena por la atención y el servicio prestado?

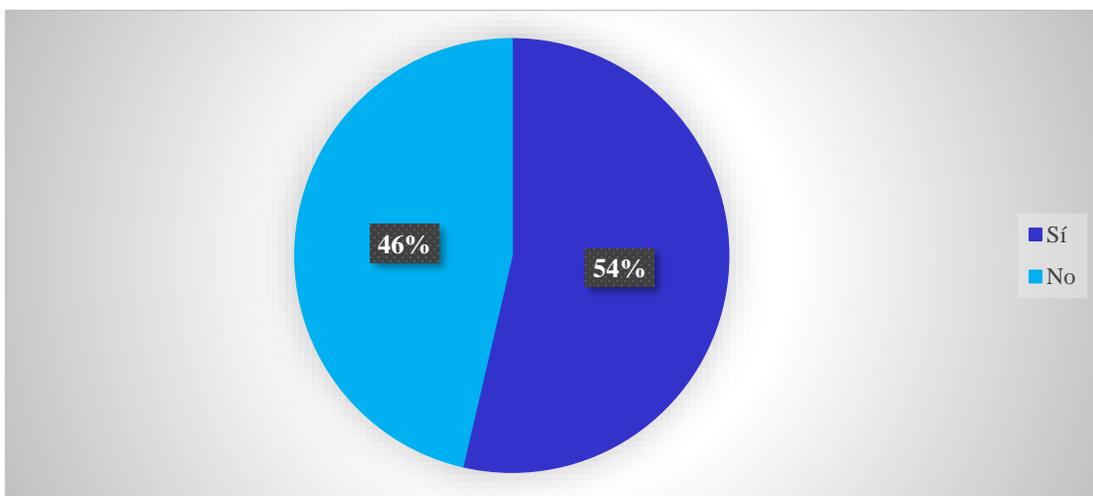
**Tabla 11:** Quejas o reclamos por la atención y el servicio

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Sí	206	54%	<b>6</b>
No	178	46%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 8:** Quejas o reclamos por la atención y el servicio



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

En la **gráfica N° 8**, los resultados alcanzados fueron similares. Sin embargo, es importante recalcar que el 54% de los usuarios mencionó que, si ha presentado queja o reclamo por la atención y el servicio recibido en la entidad, mientras que el 46% no ha realizado ninguna, aunque esta ausencia no significa que exista un alto índice de satisfacción.

7. Si su respuesta en la pregunta anterior fue “SI”, responda: ¿El problema presentado en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena fue resuelto de forma efectiva?

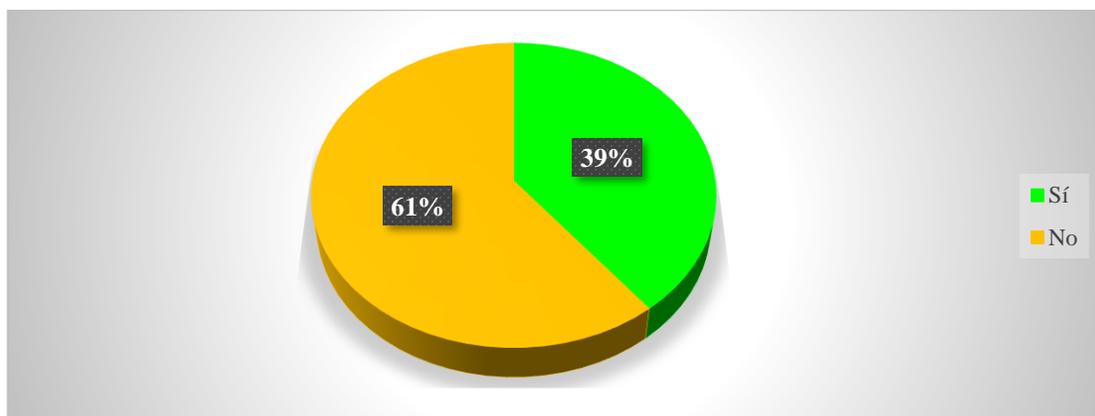
**Tabla 12:** Resolución de los problemas presentados

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Sí	81	39%	<b>7</b>
No	125	61%	
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 9:** Resolución de los problemas presentados



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

De acuerdo a la **gráfica N° 8**, las personas que respondieron que afirmativamente a la presentación de quejas o reclamos dentro de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, indicaron en su gran mayoría, que su problema no fue solucionado de forma efectiva, como se muestra en la **gráfica N° 9**, mostrando su total indignación y disgusto sobre este asunto. Mientras que, a las personas restantes si les ofrecieron soluciones oportunas a sus peticiones.

**8. En general, ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por parte de los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?**

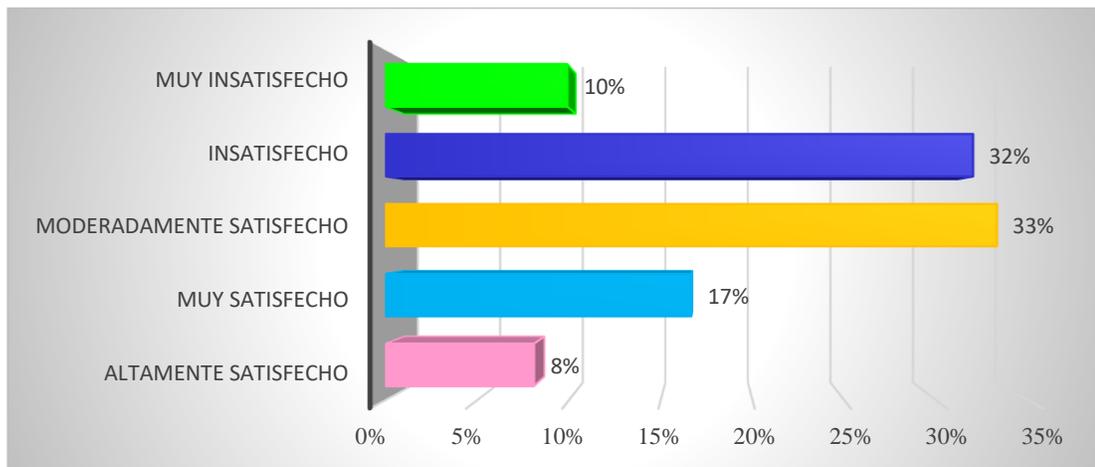
**Tabla 13:** Grado de satisfacción por la atención recibida

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Altamente satisfecho	31	8%	<b>8</b>
Muy satisfecho	64	17%	
Moderadamente satisfecho	128	33%	
Insatisfecho	123	32%	
Muy insatisfecho	38	10%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 10:** Grado de satisfacción por la atención recibida



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

Según la gráfica N° 10, el 42% ciudadanía reveló su insatisfacción por la atención recibida en la entidad, pues carecen de factores predominantes como la agilidad y amabilidad. El 33% de ellos, mostraron neutralidad en su respuesta, mientras que el 25%, manifestaron que están totalmente satisfechos, pues sus necesidades se han cumplido favorablemente.

9. ¿Crees usted que el tiempo, el personal capacitado, la apariencia de las instalaciones y la empatía, son aspectos fundamentales para brindar un servicio de calidad?

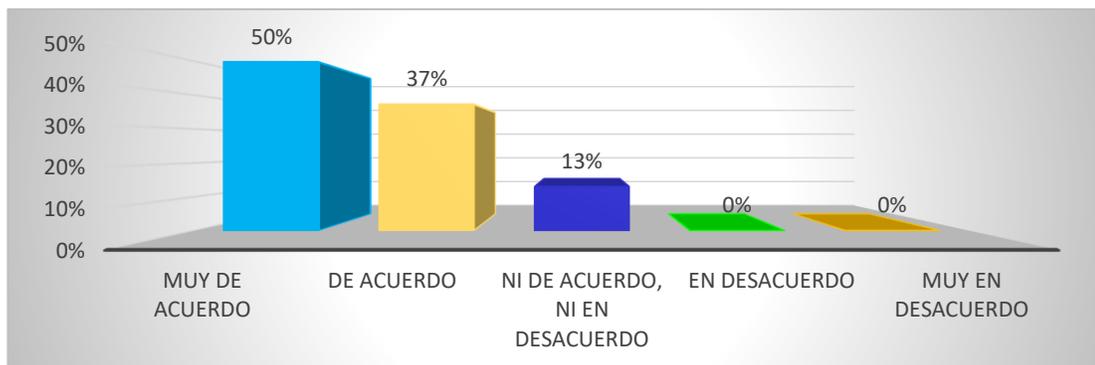
**Tabla 14:** Aspectos fundamentales para un servicio de calidad

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Muy de acuerdo	191	50%	<b>9</b>
De acuerdo	143	37%	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	13%	
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 11:** Aspectos fundamentales para un servicio de calidad



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

En la **gráfica N° 11**, se puede visualizar que para la mayoría de los ciudadanos encuestados consideran que es de muy importante contar con los aspectos mencionados, pues si la institución cumple con cada uno de ellos, garantizaría la satisfacción de los usuarios y la calidad en los servicios que ofrece. Aun así, existe un grupo pequeño que manifestó que estos factores no son intrascendentes en la prestación de un servicio.

**10. ¿Considera que deben implementarse otros mecanismos para atender a los usuarios y así mejorar la calidad del servicio en la Gobernación?**

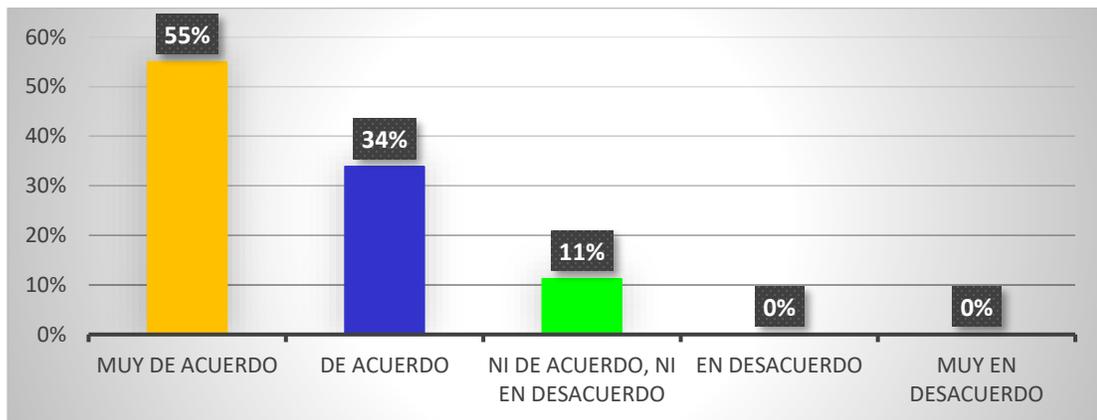
**Tabla 15:** Implementación de mecanismos de atención y mejoramiento del servicio

OBSERVACIÓN	N	%	ITEM
Muy de acuerdo	211	55%	<b>10</b>
De acuerdo	130	34%	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	43	11%	
En desacuerdo	0	0%	
Muy en desacuerdo	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

**Gráfica 12:** Implementación de mecanismos de atención y mejoramiento del servicio



**Fuente:** Usuarios que acuden a la Gobernación

**Elaborado por:** Fanny Córdova

En la gráfica N° 12, la población encuestada indicó claramente que sería óptimo que la Gobernación de la Provincia de Santa Elena implemente otros mecanismos de atención a los usuarios y así mejorar la calidad de los servicios que ofrece, de esta manera la percepción de los ciudadanos hacia la entidad cambiará positivamente.

### **3.2. Discusión de Resultados**

Gracias a la utilización de los instrumentos y técnicas de investigación se logró visualizar un panorama más claro y conciso sobre la situación actual de la Gobernación de Santa Elena, respecto a las variables de estudio, es así como se pudo comprobar su vinculación, pues a través del establecimiento de estrategias de servicios se puede brindar una excelente atención a los usuarios, donde: el tiempo, la capacidad y disposición del personal, los elementos tangibles, la confianza y amabilidad, empatía, y la comunicación son factores primordiales para alcanzarla. Todos estos aspectos se tomaron en cuenta en la encuesta realizada a la población, donde se conoció que el género masculino, es el que recurre con mayor frecuencia a las instalaciones de la entidad, así mismo, se efectuó una entrevista a los directivos para el respectivo levantamiento de información sobre el tema de investigación.

#### **Entrevista a los directivos**

Las estrategias que en la actualidad emplea la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, no satisfacen las necesidades de la población, provocando ineficiencia en su gestión.

La entidad no posee un programa de capacitaciones sobre temas de servicio y atención al usuario, lo cual puede considerarse como el principal causante de la desmotivación en los colaboradores y su baja disposición para atender a la ciudadanía con una buena actitud.

Aunque existe un plan de capacitación anual, este no resulta ser suficiente. La capacitación debe ser obligatoria, constante y dependiendo los requerimientos, ya sea por deficiencia de conocimientos o habilidades. Sin embargo, la entidad deja a criterio de los colaboradores tomar estos cursos en el momento que ellos deseen.

### **Encuesta a los usuarios**

Un gran grupo de encuestados mencionó que el servicio ofrecido por la organización no es rápido y eficiente, debido a esto existe una alta demanda que está insatisfecha. Es fundamental resaltar la importancia de la rapidez y agilidad en los servicios, pues son aspectos decisivos en la experiencia de la ciudadanía.

La empatía y la amabilidad, son valores de los que actualmente carecen los colaboradores pertenecientes al área de atención al usuario, pues no logran construir una relación sólida con las personas y no muestran preocupación en brindarles una experiencia efectiva para ganarse su confianza. La atención y servicio de baja calidad afecta a la reputación de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena y hace que los ciudadanos no tengan una buena impresión de ella.

La Gobernación de la Provincia de Santa Elena no cuenta con un espacio físico que facilite a los usuarios con discapacidades a acceder a sus servicios, pues no han buscado otras alternativas de comunicación que le permita a este segmento, interactuar con los colaboradores y así obtener respuestas rápidas a sus solicitudes.

Durante la atención y la prestación del servicio, se han originado un sin número de inconvenientes que, en su mayoría, no fueron solucionados de forma efectiva, donde la causa más frecuente sería la lentitud de los colaboradores por la ausencia de capacitaciones en esta área.

Según Mario Gómez Toala, Ingeniero en Administración de empresas, graduado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, presenta su trabajo de titulación con el tema ATENCIÓN AL CLIENTE PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018, donde concluye que las debilidades y deficiencias en el servicio y atención al usuario se debe a la ausencia de un plan de capacitación adecuado, ya que el desconocimiento de los colaboradores en este tema, se vio reflejado en la insatisfacción de los ciudadanos. Por lo que la investigación evidencia la urgencia de realizar capacitaciones que facilite la adquisición de conocimientos y habilidades para promover una atención de calidad a la sociedad. (Gómez, 2019)

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Nombre de la Propuesta**

“Plan de capacitación a los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena para brindar un servicio un servicio de calidad y fortalecer la atención al usuario”

### **3.3.2. Objetivo**

Desarrollar un plan de capacitación, a través de la selección de cursos relevantes sobre atención al usuario, que posibiliten el fortalecimiento de los conocimientos de los colaboradores y el mejoramiento de la calidad del servicio en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.

### **3.3.3. Estrategias**

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la recolección de datos y descritos anteriormente, se considera indispensable desarrollar estrategias de servicios a través de actividades o programas, que contribuyan a la optimización de la atención al usuario en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena y permitan erradicar los problemas existentes, a fin de alcanzar los objetivos institucionales. A continuación, se presentan las siguientes:

## Ilustración 1: Estrategias



Efectuar diagnósticos continuos sobre la situación actual y las necesidades de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena.



Diseño de un plan de capacitaciones para la difusión de conocimientos dependiendo de los requerimientos de los colaboradores, institución y usuarios.



Ejecución de las actividades de difusión de conocimientos.



Gestión con entidades como Contraloría o realización de convenios con otras instituciones para conseguir facilitadores que lleven a cabo las capacitaciones al personal de trabajo en temas de servicio y atención al usuario.



Evaluar el desempeño del personal para conocer los cambios colaboradores respecto a su comportamiento, competencias, rendimiento y habilidades durante la atención al cliente y así verificar si se han alcanzado los resultados esperados.

Elaborado por: Fanny Córdova.

**Tabla 16:** Plan de Capacitaciones

PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES										
N°	Tema de Capacitación	Objetivo	Participantes	Facilitador		Mes	Método	Tiempo	Lugar	Responsable
				Interno	Externo					
1	“Adaptación a los cambios y desafíos del entorno”	Identificar los nuevos retos tanto internos como externos que en la actualidad mejoran la calidad del servicio y la atención en el puesto de trabajo.	30 participantes y 2 facilitadores		X	Octubre del 2020	Talleres	6 horas	CAC	Departamento de Talento Humano
2	“Coaching en servicio”	Potenciar el desarrollo del equipo de trabajo a través del reconocimiento de herramientas para la resolución de conflictos.	30 participantes y 2 facilitadores		X	Noviembre del 2020	Talleres	8 horas	CAC	Departamento de Talento Humano
3	“Motivación laboral”	Incrementar la motivación laboral de los colaboradores de la Gobernación para el mejoramiento de su rendimiento y la atención al usuario.	30 participantes y 2 facilitadores		X	Noviembre del 2020	Talleres	8 horas	CAC	Departamento de Talento Humano

4	“Atención al cliente y habilidades de comunicación”	Determinar los métodos idóneos para satisfacer las necesidades de los usuarios y responder a todos sus requerimientos.	30 participantes y 2 facilitadores		X	Diciembre del 2020	Talleres y dinámicas	10 horas	CAC	Departamento de Talento Humano
5	“Liderazgo y relaciones interpersonales”	Fortalecer el sistema de comunicación que facilite el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores mediante el reconocimiento de habilidades y destrezas.	30 participantes y 2 facilitadores		X	Diciembre del 2020	Talleres	5 horas	CAC	Departamento de Talento Humano

Elaborado por: Fanny Córdova

## **Conclusiones**

El desarrollo de la presente investigación, permitió conocer que la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, desempeña una ardua labor en conformidad con las disposiciones del Ministerio de Gobierno, donde su principal función es ejercer la rectoría en políticas públicas, coordinar y realizar las gestiones de la Presidencia de la República, además de controlar y garantizar la seguridad de la ciudadanía.

La aplicación de los instrumentos de recolección de datos, permitió conocer que, en la actualidad, las estrategias de servicios y atención puestas en práctica dentro Gobernación de la Provincia de Santa Elena, son ineficaces, lo cual, se vio reflejado en las respuestas de los usuarios, ya que demostraron un alto grado de insatisfacción, lo que justifica que los colaboradores no logren brindar una atención de calidad y acorde a los requerimientos de los ciudadanos, pues no se visualiza una mejoría en la capacidad de respuesta a las solicitudes de forma eficiente y oportuna.

La propuesta del planteamiento de estrategias de servicio y atención para la Gobernación de la provincia de Santa Elena, consiste en el desarrollo de un plan de capacitación dirigido a todo el personal de trabajo, que permita fortalecer sus conocimientos y mejorar la atención del usuario, pues durante la búsqueda de información se detectó la carencia de un programa de formación e instrucción sobre este tema de gran relevancia.

## **Recomendaciones**

Es importante que la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, considere el establecimiento de estrategias de servicio que posibiliten el enriquecimiento en la atención de los usuarios, siendo capaz de proveerles un soporte idóneo, puesto que, las expectativas de ellos cada vez son mayores y exigen a menudo un mejor trato, por esta razón la optimización de los servicios cobra más importancia en el transcurso del tiempo.

Una forma efectiva de mantener a los usuarios satisfechos, es proporcionarles nuevas vías de atención, a través del uso de herramientas tecnológicas que faciliten a los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena receptor solicitudes y emitir respuestas rápidas a los ciudadanos, lo que reducirá el tiempo de espera y un mejor desempeño en el área.

La Gobernación de la Provincia de Santa Elena, debe comprender que la atención al usuario es un factor fundamental si desea tener una buena imagen y reputación, por esta razón, es imprescindible que se capacite constantemente a todo el equipo de trabajo, para que puedan adquirir habilidades o desarrollar nuevas destrezas en temas concernientes a la atención al usuario, ya que para ofrecer un servicio de excelencia debe involucrarse a todos los integrantes de la entidad.

## Referencias bibliográficas

Álvarez, A., & García, J. J. (2021). *Comunicación empresarial y atención al cliente*.

Editex. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-A0tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente+&ots=yw1WYROevl&sig=Z09gnmRr2e2oftKAV0Nz017FW-c#v=onepage&q=atencion+al+cliente&f=false)

[A0tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente+&ots=yw1WYRO](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-A0tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente+&ots=yw1WYROevl&sig=Z09gnmRr2e2oftKAV0Nz017FW-c#v=onepage&q=atencion+al+cliente&f=false)

[evl&sig=Z09gnmRr2e2oftKAV0Nz017FW-c#v=onepage&q=atencion al](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-A0tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente+&ots=yw1WYROevl&sig=Z09gnmRr2e2oftKAV0Nz017FW-c#v=onepage&q=atencion+al+cliente&f=false)

[cliente&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-A0tEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=atencion+al+cliente+&ots=yw1WYROevl&sig=Z09gnmRr2e2oftKAV0Nz017FW-c#v=onepage&q=atencion+al+cliente&f=false)

Aricapa, C., Gómez, D., & Vera, L. (2015). *ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA “VARIEDADES QUIROS”, MUNICIPIO DE ACACIAS* [Universidad de los Llanos].

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/931/RUNILLANOS>

[ADF 0355 ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO AL](https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/931/RUNILLANOS)

[CLIENTE PARA LA EMPRESA “VARIEDADES QUIROS”%2C](https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/931/RUNILLANOS)

[MUNICIPIO DE ACACIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/931/RUNILLANOS)

Ariza, F. J., & Ariza, J. M. (2015). *Información y atención al cliente* (M.-H.

Education (ed.)). McGraw-Hill Education.

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>

Carison, C., Lazcano, R., & Sánchez, M. (2020). Empatía : Generadora de

información para definir retos a resolver. *Boletín Científico de La Escuela*

*Superior Atotonilco de Tula*, 7(13), 19–21.

<https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5269>

Castro Triviño, A. C. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103–124.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007)

Corella, J. (1998). *Introducción a la gestión de marketing en los servicios de Salud*.  
<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/B31A650F-3952-4E42-A4C2-1439ED42F72D/147806/marketing1.pdf>

Enriquez Chuga, J., & Muñoz Rosero, A. (2016). *Estrategias de servicio al cliente en la Secretaría Nacional del Agua Zonal Ibarra*. 144.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3975/1/TUIADS001-2016.pdf>

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>

Fundación ONCE. (2021). *¿Cómo gestionar la accesibilidad?* (Fundación).

<http://riberdis.cedid.es/handle/11181/6360>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.

*Telos*, 18(3), 381–398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

Gobernación Santa Elena. (2019). *Misión/visión*.

<https://www.gobernacionsantaelena.gob.ec/misionvision/>

Gómez, M. D. (2019). *CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEMA :*

[Universidad Estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5164/UPSE-TAE-2019-0114.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Haro Flores, T. E. (2021). *ANÁLISIS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y*

*HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL TALLER DE ENDEREZADA Y*

*PINTURA GLASS DEL CANTÓN OTAVALO* [Universidad Técnica del Norte].

[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10927/2/05 FECYT 3748](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10927/2/05_FECYT_3748)

TRABAJO GRADO.pdf

Jaramillo, J. J., Ufre, E. J., & Paternina, A. (2007). CALIDAD DE SERVICIO AL

CLIENTE EN EMPRESAS COMERCIALES. *Revista Virtual Inpsicon*, 1–14.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49620291/Calidad\\_del\\_servicio\\_al\\_cliente](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49620291/Calidad_del_servicio_al_cliente-with-cover-page-)  
-with-cover-page-

[v2.pdf?Expires=1657572784&Signature=ExDKNl7APkd2UqoOaHNOjK-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49620291/Calidad_del_servicio_al_cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1657572784&Signature=ExDKNl7APkd2UqoOaHNOjK-)

4XBBHOEXs3kNxrBu5ljuLbSSVJciHDRvyQSFSCtJsN5VZnuFLYSK4M5cV  
xJV4eZu2S7rGEHzId0YRPTULQG3HxCGg6bJYPB-  
z8BrJVUm2sfFJERf5CTfLCCcLH419j9Pn5t~65xDcij8~bBiv-  
iZ54h7jbYjklm~EsN4CR50OCZwBSqMOVjSt~CR9H6ZmfKSH~dne5xbODS  
W7ATRewwo5UGKd7bDZVIJp~EDCljIDWVSfdUIwmiF0Xnj57toOJ4ELasul  
zmUXYh4IEhITbpYOpGQB3D5MbFkZKfC1UByA33ymVu5cw~weYeOhM4  
HRrQ\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

López Parra, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial. *Revista El Buzón de Pacioli*, 82.

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

López, R. (2019). *GUÍA RÁPIDA DE ATENCIÓN AL CLIENTE*. Instasent.

[https://www.instasent.com/blog/guia-rapida-de-atencion-al-cliente#1\\_Las\\_personas\\_encargadas\\_de\\_la\\_atencion\\_al\\_cliente\\_deberan\\_ser\\_muy\\_profesionales](https://www.instasent.com/blog/guia-rapida-de-atencion-al-cliente#1_Las_personas_encargadas_de_la_atencion_al_cliente_deberan_ser_muy_profesionales)

Murali, S., Pugazhendhi, S., & Muralidharan, C. (2016). Modelado e investigación de la relación de la calidad del servicio posventa con la satisfacción, retención y lealtad del cliente: un estudio de caso del negocio de electrodomésticos. *Diario de Venta Al Por Menor y Servicios Al Consumidor*, 30, 67–83.

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.01.001>

Núñez Guerrero, J., & Sandobal Peña, J. (2021). “ *ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA*

*DISTRIBUIDORA SALGAR, CHICLAYO 2021*" [Universidad Privada Juan Mejía Baca].

[http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/295/1/NUÑEZ JHON %26 SANDOBAL JOHAN - TESIS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/295/1/NUÑEZ%20JHON%20SANDOBAL%20JOHAN%20-%20TESIS.pdf)

Rojas Martínez, C., Niebles Núñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Rosales Castillo, L. R. (2010). COMPONENTES ESENCIALES DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EL SERVICIO AL ( A LA ) CLIENTE ( A )( A ) INTERNO ( A ) Y EXTERNO (A). *Bibliotecas*, 28(2). <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/383>

Siliceo Aguilar, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal* (Limusa (ed.); 4ta Edició). [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSuIMUC&oi=fnd&pg=PA5 &dq=personal+capacitado&ots=lTiYfKcI4T&sig=9q3rgwAgLBTyKxEf56ue7v n7Op8#v=onepage&q=personal capacitado&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=CJhlsrSuIMUC&oi=fnd&pg=PA5&dq=personal+capacitado&ots=lTiYfKcI4T&sig=9q3rgwAgLBTyKxEf56ue7vn7Op8#v=onepage&q=personal%20capacitado&f=false)

Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Singer, M., Donoso, P., & Scheller-Wolf, A. (2008). Una introducción a la teoría de colas aplicada a la gestión de servicios. *Revista Abante*, 11(2), 93–120.

<https://www.academia.edu/download/45759312/Singer.pdf>

Solanelles, M. (2003). El mercadeo y los servicios de información. *ACIMED*, 11(4).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000400006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000400006)

Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. *Revista Med (Bolivia)*, 6, 31.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion\\_del\\_Cliente-with-cover-page-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658003071&Signature=W9vleMtA9vtbbROERa0pwwa8eFcn7sfMRmw91mX2pyoSvBGfZCCGJ7mSUuwgjKmuOeS1Iip4nJmGEJPAP4LOt5Bn380rIEzJFkCQLByh8gW4la4fFRXFFaEjEFJq6pPF~bEPYUmCrrlExtTdOmw~tPqp6a-pNCXDD0TgH4R1LZo9HhIjoBYRjjd~dVz7B~jF6GD11JV1XMkE31Bl~ETnvoFU2GW3ud4y3b7QyplNyfJcyWtobpwh~HHBPWfm06BSiwrRgQ32-6SvjdpTpfOWzEtiZQva96GbWimvMDVZKBNyGc5WKlfGEyXUTjvwAlcdjthfngJUiv07JZKQrwP8PA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

[v2.pdf?Expires=1658003071&Signature=W9vleMtA9vtbbROERa0pwwa8eFcn7sfMRmw91mX2pyoSvBGfZCCGJ7mSUuwgjKmuOeS1Iip4nJmGEJPAP4LOt5Bn380rIEzJFkCQLByh8gW4la4fFRXFFaEjEFJq6pPF~bEPYUmCrrlExtTdOmw~tPqp6a-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658003071&Signature=W9vleMtA9vtbbROERa0pwwa8eFcn7sfMRmw91mX2pyoSvBGfZCCGJ7mSUuwgjKmuOeS1Iip4nJmGEJPAP4LOt5Bn380rIEzJFkCQLByh8gW4la4fFRXFFaEjEFJq6pPF~bEPYUmCrrlExtTdOmw~tPqp6a-)

[pNCXDD0TgH4R1LZo9HhIjoBYRjjd~dVz7B~jF6GD11JV1XMkE31Bl~ETnv](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658003071&Signature=W9vleMtA9vtbbROERa0pwwa8eFcn7sfMRmw91mX2pyoSvBGfZCCGJ7mSUuwgjKmuOeS1Iip4nJmGEJPAP4LOt5Bn380rIEzJFkCQLByh8gW4la4fFRXFFaEjEFJq6pPF~bEPYUmCrrlExtTdOmw~tPqp6a-pNCXDD0TgH4R1LZo9HhIjoBYRjjd~dVz7B~jF6GD11JV1XMkE31Bl~ETnvoFU2GW3ud4y3b7QyplNyfJcyWtobpwh~HHBPWfm06BSiwrRgQ32-)

[oFU2GW3ud4y3b7QyplNyfJcyWtobpwh~HHBPWfm06BSiwrRgQ32-6SvjdpTpfOWzEtiZQva96GbWimvMDVZKBNyGc5WKlfGEyXUTjvwAlcdjthfngJUiv07JZKQrwP8PA\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1658003071&Signature=W9vleMtA9vtbbROERa0pwwa8eFcn7sfMRmw91mX2pyoSvBGfZCCGJ7mSUuwgjKmuOeS1Iip4nJmGEJPAP4LOt5Bn380rIEzJFkCQLByh8gW4la4fFRXFFaEjEFJq6pPF~bEPYUmCrrlExtTdOmw~tPqp6a-pNCXDD0TgH4R1LZo9HhIjoBYRjjd~dVz7B~jF6GD11JV1XMkE31Bl~ETnvoFU2GW3ud4y3b7QyplNyfJcyWtobpwh~HHBPWfm06BSiwrRgQ32-6SvjdpTpfOWzEtiZQva96GbWimvMDVZKBNyGc5WKlfGEyXUTjvwAlcdjthfngJUiv07JZKQrwP8PA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

Zendesk. (2020). *Informe de Zendesk sobre las tendencias de la experiencia del cliente de 2020*. [https://zen-marketing-](https://zen-marketing-content.s3.amazonaws.com/content/resources/Zendesk_CX_Trends_Report_2020_Final_es-LA.pdf)

[content.s3.amazonaws.com/content/resources/Zendesk\\_CX Trends Report 2020\\_Final\\_es-LA.pdf](https://zen-marketing-content.s3.amazonaws.com/content/resources/Zendesk_CX_Trends_Report_2020_Final_es-LA.pdf)

## APÉNDICE

**Apéndice 1:** Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis / Idea a defender	Variables	Indicadores	Metodología
Estrategias de servicio y atención al usuario en la gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2021.	<b>Formulación de problema general:</b> ¿De qué manera las estrategias de servicio contribuyen con la atención al usuario de la gobernación de la Provincia De Santa Elena, año 2021?	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar las estrategias de servicio y atención con respecto a su contribución al usuario utilizadas en la Gobernación De La Provincia De Santa Elena, año 2021.</p>	Adecuada utilización de estrategias de servicio que permitan el fortalecimiento de atención al usuario en la gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2021.	<p><b>Variable independiente:</b> Estrategia de servicios</p>	<p><b>Indicadores de la variable independiente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de satisfacción del usuario</li> <li>➤ Tasa de retorno</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Exploratorio Descriptiva con enfoque mixto. <b>Métodos de investigación:</b> Deductivo e inductivo Empírico complementario Estadístico <b>Diseño de muestra y población:</b> Directivos de la Gobernación Usuarios (384) <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta Entrevista</p>
		<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Argumentar teórica y metodológicamente las variables de estudio Estrategias De Servicio y Atención al Usuario en la gobernación de la Provincia De Santa Elena, año 2021.</li> <li>➤ Describir el manejo de las estrategias de servicio en la atención al usuario en la gobernación de la Provincia De Santa Elena, año 2021.</li> <li>➤ Proponer el planteamiento de estrategias de servicio para el fortalecimiento de atención al usuario en la gobernación de la Provincia De Santa Elena, año 2021.</li> </ul>		<p><b>Variable dependiente:</b> Atención al usuario</p>	<p><b>Indicadores de la variable dependiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Índice de resolución de problemas</li> <li>➤ Registro de buen manejo ante quejas.</li> </ul>	

Elaborado por: Fanny Córdova

**Apéndice 2: Matriz de Operacionalización**

<b>Hipótesis / Idea a Defender</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumentos de recolección de información</b>
Adecuada utilización de Estrategias de servicio que permitan el fortalecimiento de atención al usuario en la gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2021.	<b>Variable Independiente:</b> Estrategias de servicio.	Las estrategias de servicio deben ser concebida de manera que, oriente la atención de los colaborados en consideración a las prioridades de los clientes, convirtiéndose en un principio de calidad para cada trabajador.(López, 2013)	Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Integración coordinada de áreas</li> <li>➤ Tiempo de espera de servicio</li> <li>➤ Nivel de calidad de servicio</li> <li>➤ Nivel de excelencia de entrega de solicitudes</li> </ul>	¿Qué estrategias de servicio son utilizadas en la Gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2021?	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta</li> <li>➤ Entrevista</li> </ul>
			Confianza			
			Calidad			
			Elementos tangibles			
	<b>Variable Dependiente:</b> Atención al usuario	El servicio al cliente es el proceso mediante el cual se resuelve todo tipo de dudas, conflictos y novedades de los diferentes clientes que tiene una empresa.(Castro Triviño, 2019)	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acceso a la institución</li> <li>➤ Tiempo de espera mediante correo</li> <li>➤ Satisfacción ciudadana</li> </ul>	¿Qué estrategias de atención al usuario son utilizadas en la Gobernación de la provincia de Santa Elena, año 2021?	
			Habilidad para comunicarse			
			Disposición para ayudar al usuario			
			Empatía			

Elaborado por: Fanny Córdova

Apéndice 3: Guía de entrevista



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

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA  
PROVINCIA DE SANTA ELENA

**OBJETIVO:** Recolectar información que posibilite el análisis de la situación actual de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, que contribuya al desarrollo de estrategias de servicio y mejore la calidad en la atención a los usuarios.

DATOS GENERALES	
<b>Género:</b> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	<b>Edad:</b> <b>Cargo:</b>

1. ¿Cuáles son los servicios que presta actualmente la Gobernación de la Provincia de Santa Elena? ¿A quiénes presta este servicio?

---

---

---

2. ¿Cree usted que la colaboración de todas las áreas de la organización es importante para brindar un buen servicio y atención al ciudadano?

---

---

---

3. ¿Considera necesario mejorar las vías de atención al cliente para ofrecer un servicio de calidad en la Gobernación?

---

---

---

**4. Cuando se presenta un problema en el servicio y atención al usuario, ¿Cómo lo resuelven?**

---

---

---

**5. ¿Cómo mantiene motivado al personal encargado de la atención al usuario?**

---

---

---

**6. ¿Los colaboradores son eficientes?**

---

---

---

**7. ¿Capacitan constantemente al recurso humano?**

---

---

---

**8. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de los usuarios sobre la atención y el servicio que ofrece?**

---

---

---

**9. ¿La Gobernación cuenta con una política escrita y conocida por las diferentes áreas sobre atención y servicio al usuario, sobre la evaluación de la satisfacción del usuario y el manejo de los reclamos?**

---

---

---

**10. ¿Cuál es su opinión respecto al establecimiento de estrategias de servicio para mejorar la atención al cliente en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?**

---

---

**Anexo 4:** Guía de encuesta



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

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA GOBERNACIÓN  
DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

Estimado usuario, soy estudiante de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, la presente, es una encuesta con fines investigativos. La información que proporcione será de gran utilidad para ello, por ese motivo pido su total sinceridad. Gracias por su colaboración.

**OBJETIVO:** Recolectar información que posibilite el análisis de la situación actual de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, que contribuya al desarrollo de estrategias de servicio y mejore la calidad en la atención a los usuarios.

**Datos:**

**Edad:**

20-34	<input type="checkbox"/>
35-49	<input type="checkbox"/>
50-64	<input type="checkbox"/>

**Género:**

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

**Instrucciones:**

- Sírvase a marcar su respuesta con una x en cada pregunta.

**1. ¿Considera usted que el servicio que brinda la Gobernación de la Provincia de Santa Elena es eficiente?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**2. ¿Cree usted que la rapidez en el servicio y atención al cliente es un aspecto en el que normalmente falla el personal de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?**

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo


**3. ¿La atención que recibió por parte de los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena, cumplió sus expectativas?**

Sí


No

**4. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala


**5. ¿Considera usted que los servicios que ofrece la Gobernación de la Provincia de Santa Elena son accesibles?**

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo


**6. ¿En algún momento ha presentado un tipo de queja o reclamo en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena por la atención y el servicio prestado?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**7. Si su respuesta en la pregunta anterior fue “SI”, responda: ¿El problema presentado en la Gobernación de la Provincia de Santa Elena fue resuelto de forma efectiva?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**8. En general, ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por parte de los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena?**

Altamente satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Moderadamente Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy Insatisfecho	<input type="checkbox"/>

**9. ¿Crees usted que el tiempo, el personal capacitado, la apariencia de las instalaciones y la empatía, son aspectos fundamentales para brindar un servicio de calidad?**

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

**10. ¿Considera que deben implementarse otros mecanismos para atender a los usuarios y así mejorar la calidad del servicio en la Gobernación?**

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy en desacuerdo


**Anexo 5:** Entrevista virtual a los colaboradores de la Gobernación de la Provincia de Santa Elena



## Apéndice 6: Cronograma de Actividades

		UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA																			
		FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS																			
		CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS																			
		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR																					
		PERÍODO ACADÉMICO 2022-1																			
		MAYO				JUNIO				JULIO					AGOSTO				SEPTIEMBRE		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
		2-7	9-14	16-21	23-28	30Mayo-4Junio	6-11	13-18	20-25	27Jun-2Julio	4-9	11-16	18-23	25-30	1-6	8-13	15-20	22-27	30AG-4SEPT.	5-10	12-17
No.	Actividades planificadas																				CIERRE PAO 2022-1
1	Propuesta de temas de investigación por parte de estudiantes																				
2	Presentación de Cronograma de actividades																				
3	Revisión de temas, Distribución de tutores y especialistas																				
4	Presentación de Planificación TIC-2022-2																				
5	Aprobación de la Planificación UIC-TIC-2022-2 por Consejo de Facultad																				
6	Entrega de resolución a tutores																				
7	<i>Tutorías de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																				
8	Introducción																				
9	Capítulo I Marco Teórico																				
10	Capítulo II Marco Metodológico																				
11	Capítulo III Resultados																				
12	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																				
13	Certificado Urkund-Tutor																				
14	Entrega de informe por parte de los tutores																				
15	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																				
16	Entrega de oficios a los especialistas																				
17	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																				
18	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																				
19	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																				

## Apéndice 7: Certificado Urkund.



### Document Information

---

Analyzed document	TESIS PARA Urkund.docx (D142887912)
Submitted	2022-08-05 22:17:00
Submitted by	
Submitter email	manuelkep23@hotmail.com
Similarity	1%
Analysis address	josevino.upse@analysis.unkund.com

### Sources included in the report

---

<b>SA</b>	tesis-VUBER.doc Document: tesis-VUBER.doc (D00864-300)
-----------	---



2

## Apéndice 8: Carta Aval



Gobernación de Santa Elena

Oficio Nro. MDG-GPSE-GAF-114-2022-O  
Santa Elena 28 de julio de 2022

**Asunto:** RESPUESTA OFICIO Nro. 227-JXTU-CAE-2022.

Señor Licenciado

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.  
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
UNIVERSIDAD ESTATAL "PENINSULA DE SANTA ELENA"  
Ciudad.-

De mi consideración:

En atención al Oficio Nro. 227-JXTU-CAE-2022 de fecha 26 de julio de 2022, suscrito por el Licenciado José Xavier Tomalá Uribe MSc., Director de la Carrera de Administración de Empresas.

Del documento en su parte pertinente se transcribe textualmente: "Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud de la señorita Córdova Villaprado Fanny Carmen, con cédula de ciudadanía Nro. 0917658403, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; quién manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Titulación con el tema: **"ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 20221"**, en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

En razón a lo expuesto, de conformidad a las atribuciones y responsabilidades de los Gobernadores, señaladas en el Estatuto Sustitutivo al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior desde agosto de 2019, Ministerio de Gobierno 0340 de 12 de septiembre de 2017.

Comunico a usted que se Autoriza a la Señora **FANNY CARMEN CÓRDOVA VILLAPRADO**, para que desarrolle el trabajo de titulación con el tema: **"ESTRATEGIAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, año 2021"** así como la publicación del trabajo práctico de la estudiante en la página de la Universidad Estatal "Península de Santa Elena".

Con sentimientos de distinguida consideración

Atentamente



Señor Fulton Edulfo Anchundia Pacheco  
**GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**

C.c: Archivo

Dirección: Calle Comercio entre Sucre y 10 de Agosto Código: 240103  
Santa Elena Ecuador  
Teléfono: 593 - 04 - 294 - 1190 - www.gobernacionssantaelena.gob.ec



