



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA
EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN MERA, PROVINCIA DE PASTAZA.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

AUTORA: MARJORIE AMPARITO TOLEDO VIÑAN

DIRECTOR: ING. HUGO SANTIAGO TRUJILLO CHÁVEZ

Puyo–Ecuador

2022

©2022, Marjorie Amparito Toledo Viñan

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Marjorie Amparito Toledo Viñan, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos del documento provienen de otras fuentes y están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académico de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

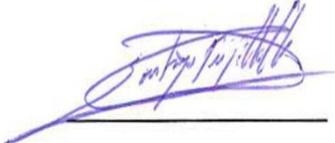
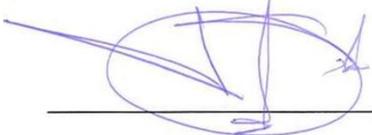
Riobamba, 13 mayo del 2022

Marjorie Amparito Toledo Viñan

C.I. 1600443319

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MERA, PROVINCIA DE PASTAZA** realizado por la señorita: **MARJORIE AMPARITO TOLEDO VIÑAN**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/05/13
Ing. Hugo Santiago Trujillo Chávez DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/05/13
Dr. Roberto Fabián Sánchez Chávez MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022/05/13

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis de grado a Dios por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera, por darme salud y fortaleza en todo momento y ser esa luz que ilumina mi vida cada día.

A mi hija Karlita por su amor y cariño, por ser mi mayor inspiración y fuente de motivación, por su paciencia y comprensión, por ser esa roca fuerte en la que cada día me sostengo, por estar siempre a mi lado brindándome su sonrisa y su apoyo incondicional.

A mis padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento nunca me dejaron decaer para que siga adelante con perseverancia y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros y amigos del presente y pasado, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, dándome aliento para que este sueño hoy se haga realidad.

Agradezco a mi institución y mis maestros por su esfuerzo y paciencia, por impartirme sus conocimientos y sabiduría para que finalmente pudiera graduarme como una feliz profesional.

Gracias a todos

Marjorie

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios por darme vida y ser mi guía y protección ya que sin su amor incondicional quizás no hubiera culminado mi sueño tan anhelado.

A mi hija por ser la inspiración y motor de mi vida, a mis padres por ser mi ejemplo y darme valores que me han permitido escalar como persona responsable y ahora como profesional, por velar por mi bienestar y futuro y darme una vida digna ejemplo de su trabajo y perseverancia.

A mis hermanos por estar pendientes de todo cuanto sucede a mí alrededor y brindarme su apoyo en cada caída y compartir gratas sonrisas en los momentos de triunfo.

Un agradecimiento especial a mis maestros de gran sabiduría que me formaron durante todo el trayecto de esta linda carrera, al Ing. Hugo Santiago Trujillo Chávez y al Dr. Roberto Fabián Sánchez Chávez, por brindarme sus sabios conocimientos y por ser quienes han estado al frente de la elaboración de mi tesis en calidad de asesor y miembro, porque se han esforzado por asesorarme, guiarme y ayudarme a cumplir con esta meta tan anhelada y llegar a este momento tan especial

Finalmente agradezco a todos y cada uno de quienes hacen la “**ESPOCH**” Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por permitirme que sus aulas formen parte de mis anécdotas y vivencias y poder ver realizado este sueño tan anhelado.

A todos ustedes, muchas gracias.

Marjorie

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Problema de Investigación.....	2
1.1.1. <i>Planteamiento del Problema.....</i>	2
1.1.2. <i>Formulación del Problema.....</i>	3
1.1.3. <i>Sistematización del problema.....</i>	3
1.2. Objetivos.....	3
1.2.1. <i>Objetivo General.....</i>	3
1.2.2. <i>Objetivo Específicos.....</i>	3
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. <i>Justificación Teórica.....</i>	4
1.3.2. <i>Justificación Metodológica.....</i>	4
1.3.3. <i>Justificación Práctica.....</i>	4
1.4. Marco de referencia.....	5
1.4.1. <i>Antecedentes de Investigación.....</i>	5
1.4.2. <i>Marco teórico.....</i>	7
1.4.2.1. <i>Atención al cliente.....</i>	7
1.4.2.2. <i>Técnicas de Atención al cliente - usuario.....</i>	8
1.4.2.3. <i>Calidad la atención al cliente.....</i>	8
1.4.2.4. <i>Satisfacción del Usuario.....</i>	8
1.4.2.5. <i>Formas de lograr la satisfacción del usuario.....</i>	9
1.4.3. <i>Las estrategias.....</i>	10
1.4.4. <i>Estrategias basadas en competencias laborales.....</i>	10
1.4.5. <i>Gobierno Autónomo descentralizado Municipal (GADM).....</i>	11
1.4.5.1. <i>Funciones de los GADM.....</i>	12
1.4.5.2. <i>Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.....</i>	13

1.4.6.	<i>Base legal</i>	13
1.5.	Marco Conceptual	13

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	16
2.1.	Enfoque de investigación	16
2.2.	Nivel de Investigación	16
2.1.1.	Descriptivo	16
2.3.	Diseño de investigación	16
2.4.	Tipo de estudio	16
2.4.1.	<i>Bibliográfica documental</i>	17
2.4.2.	<i>De campo</i>	17
2.4.3.	<i>De interacción social</i>	17
2.5.	Población y Muestra	17
2.5.1.	<i>Población</i>	17
2.5.2.	<i>Cálculo de la Muestra</i>	18
2.6.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	19
2.6.1.	<i>Analíticos–deductivo</i>	19
2.6.2.	<i>Inductivo</i>	19

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS	20
3.1.	Análisis de resultados	20
3.2.	Propuesta	34
3.2.1.	<i>Título</i>	34
3.2.2.	<i>Objetivos</i>	34
3.2.3.	<i>Antecedentes</i>	34
3.2.3.1.	<i>Misión</i>	34
3.2.3.2.	<i>Visión</i>	35
3.2.3.3.	<i>Objetivos estratégicos</i>	35
3.2.3.4.	<i>Ubicación geográfica</i>	35
3.2.4.	<i>FODA de estrategias</i>	36
3.2.5.	<i>Plan de acción</i>	36
3.2.6.	<i>Estrategia</i>	37
3.2.7.	<i>Cronograma de actividades</i>	42

CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Población del Cantón de Mera	17
Tabla 1-3:	Edad.....	20
Tabla 2-3:	Estado civil.....	21
Tabla 3-3:	Género	22
Tabla 4-3:	Frecuencia de trámites.....	23
Tabla 5-3:	Califica la atención al cliente	24
Tabla 6-3:	Guía para realizar sus trámites	25
Tabla 7-3:	Comportamiento del personal	26
Tabla 8-3:	Tiempo de su trámite.....	27
Tabla 9-3:	Nivel de satisfacción de la información	28
Tabla 10-3:	Horario de atención	29
Tabla 11-3:	Cómo considera que es el espacio físico.....	30
Tabla 12-3:	Recibió la información correcta	31
Tabla 13-3:	Cuántas personas lo atendieron antes de darle la información.....	32
Tabla 14-3:	Cómo califica la aplicación de normas de bioseguridad	33
Tabla 15-3:	FODA.....	36
Tabla 16-3:	Estrategias de atención al cliente.....	38
Tabla 17-3:	Cronograma de actividades	42
Tabla 18-3:	Presupuesto de actividades.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Edad	20
Gráfico 2-3:	Estado civil.....	21
Gráfico 3-3:	Género.....	22
Gráfico 4-3:	Frecuencia de trámites	23
Gráfico 5-3:	Califica a la atención al cliente	24
Gráfico 6-3:	Guía para realizar sus trámites	25
Gráfico 7-3:	Comportamiento del personal	26
Gráfico 8-3:	Tiempo de su trámite	27
Gráfico 9-3:	Nivel de satisfacción de la información.....	28
Gráfico 10-3:	Horario de atención.....	29
Gráfico 11-3:	Cómo considera que es el espacio físico.....	30
Gráfico 12-3:	Recibió la información correcta.....	31
Gráfico 13-3:	Cuántas personas le atendieron antes de darle la información.....	32
Gráfico 14-3:	Cómo califica la aplicación de las normas de bioseguridad.....	33

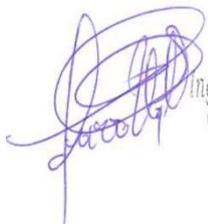
ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

RESUMEN

El presente proyecto se ejecutó con el objetivo de diseñar estrategias de atención al cliente que permitan mejorar la atención del cliente que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera. Con relación a la atención del cliente, se considera que es uno de los pilares fundamentales relacionados con la rentabilidad y el posicionamiento relacionado con la interacción de la entidad del servicio. La metodología, registra un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), tiene un enfoque descriptivo, el estudio es bibliográfico documental, de campo, y en relación social. La población se encuentra establecida por población del Cantón de Mera 11.861; mientras que la población está constituida por 53 usuarios externos, se aplicó una encuesta. Los principales resultados demuestran que la mayor parte de inconvenientes se da en el tiempo de atención que es lento, en que los colaboradores no guían a las personas al departamento indicado para realizar sus trámites. Se ejecutó una propuesta con relación a la ejecución de estrategias de atención al cliente enfocado en el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Mera, provincia de Pastaza; el cual optó por las siguientes variables relacionadas con la comunicación fluida, rapidez en la atención, profesionalidad, ayuda activa, innovación, apoyo de sus empleados para ofrecer el mejor servicio.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <RENTABILIDAD>, <ATENCIÓN AL CLIENTE>, <COMUNICACIÓN FLUIDA>, <BUEN SERVICIO>.

 08 JUL 2022
Ing. Jhonatan Parroño Uquillas,
(ANALISTA DE BIBLIOTECA)

09-06-2022

1147-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this project was to design strategies to improve customer service that assists the Autonomous Decentralized Municipal Government of Mera Canton. Customer service is considered one of the bases for profitability and positioning related to the interaction of the entity and its service. The methodology registers both, a mixed (qualitative and quantitative) and a descriptive approach. The study is a bibliographic documentary, field, and social relationship. The population corresponds to the Canton of Mera, 11,861 individuals, while the study population corresponds to 53 external users. The survey was an essential technique that determined that most of the inconveniences took place during the attention time because of its slowness; another factor identified was that the collaborators did not guide the clients to the indicated department so that they carry out Their activities. As a result, a proposal focused on customer service strategies of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Mera Canton, Pastaza province, was crucial. Considering the preferences framed in customer service, users highlighted variables such as fluid communication, speed of service, professionalism, active help, innovation, and support from the entity's staff to offer a better service.

Keywords:<ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <PROFITABILITY>, <CUSTOMER SERVICE>, <FLUID COMMUNICATION>, <GOOD SERVICE>.



Lic. Mónica Alejandra Logroño Becerra
Mgs. en Lingüística y Didáctica
de la enseñanza de Idiomas Extranjeros
C.I. 060274953-3

INTRODUCCIÓN

Las empresas aumentan su base de clientes potenciales ofreciendo su gama de productos y servicios, empleando técnicas que buscan convertir a los desconocidos en clientes potenciales y, tras una serie de pasos, en clientes potenciales. Esta dinámica es muy común en empresas de todos los segmentos del mercado y provoca diversas dificultades en la implementación, desde el desarrollo de una estrategia adecuada y adaptada a las necesidades del mercado hasta su implementación rápida y eficiente.

Para las organizaciones, el servicio al cliente es uno de los principales requisitos que necesitan la debida atención para lograr un servicio perfecto. Debido a su importancia, las empresas tratan de ofrecer a sus clientes un conjunto propio de actividades relacionadas con su naturaleza, para satisfacer a los usuarios y encontrar lo adecuado para el valor de inversión de recompra.

No obstante, hay factores que afectan el adecuado servicio al cliente, se debe hacer una revisión para identificar intervenciones para mejorar estos procedimientos. Por esta razón, el trabajo actual se enfoca en uno de los aspectos más críticos de este resultado deseado, como es la cultura de servicio, ya que crea una filosofía corporativa e influye en la interacción interna, en la implementación de los esfuerzos de la empresa (García, 2016).

Por lo tanto, la estrategia de servicio, se refiere a la necesidad de poner en marcha medidas para estandarizar todos los niveles, para encaminar las operaciones de la empresa hacia el cumplimiento de los requerimientos y exigencias de los clientes. Por lo tanto, se debe desarrollar una estrategia efectiva de servicio al cliente por lo que deben centrarse en cómo la empresa trata con los clientes y la necesidad de capacitar adecuadamente a los empleados. La retroalimentación de los clientes es una parte importante de cualquier estrategia efectiva de servicio al cliente porque al saber lo que los clientes piensan de su negocio, puede cambiar y promover las cosas que no les gustan, lo que hace que se interesen en la marca.

Una estrategia de servicio al cliente analiza no solo cómo se usa la información recopilada de los comentarios de los clientes en línea, sino también cómo se reciben sus comentarios. Algunas empresas usan cuestionarios, mientras que otras encuentran que hablar con los clientes puede ser más efectivo.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. *Planteamiento del Problema*

A nivel mundial, la satisfacción del usuario al recibir un servicio, es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad; pues esto permite desarrollarse como una estrategia de comercio; debido a que esto influye de manera determinante en su comportamiento; por lo que, la atención del cliente se prioriza tanto a nivel público como a nivel privado, a fin de dar una mayor satisfacción al cliente; pues en conformidad a la importancia que tiene, relacionar la calidad de atención del servicio con la satisfacción de los mismos, por el servicio recibido, basado en técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar esta labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del usuario y trabajador para posteriormente actuar (Agudelo, 2016).

En Ecuador, el servicio al cliente dinamizado con bajas y estabildades de estrategias de atención al cliente; no obstante, en los últimos años este aspecto ha decaído notablemente, pues en vez de ser una prestación que ayude a sus usuarios, se ha convertido en desventajas y más problemas al cliente; esto debido a que, “el estado no ha tomado medidas para que se preste un buen servicio empezando por el servicio al cliente de la mayoría de entidades públicas ya que sus empleados no abastecen las necesidades de sus beneficiaros estos no brindan una atención adecuada” (Soriano, Jara, & Gordillo, 2017, pág. 4).

Velasco (2017), menciona que en la provincia de Pastaza el principal problema detectado, es el desconocimiento de los factores e indicadores de una buena Gestión Administrativa, donde el usuario o cliente juega un papel prioritario; puesto que, la calidad de servicio se fundamenta en ejes de renovación y capacitación del recurso humano; así como, infraestructura adecuada y consolidación de las relaciones interinstitucionales.

Es así que, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mera, en cumplimiento a las políticas del gobierno ecuatoriano inició estrategias para el desarrollo sostenible con la finalidad de crear el buen vivir que se proyecta hacia una sociedad incluyente, solidaria y justa; además, promover la libertad basada en la justicia, la democracia, la paz y las relaciones equitativas orientadas al bien común (UNESCO, 2018).

No obstante, el GAD Municipal de Mera, al ser parte del sector público ecuatoriano, no es la excepción en la búsqueda de mejorar la satisfacción del usuario en base a la atención que reciben dentro de esta entidad, por cuánto se ha escuchado el manifiesto de que muchos de los usuarios se sienten inconformes con la atención que se brinda allí, evidenciando la baja satisfacción del cliente y el desinterés de que la calidad del servicio mejore. Es por ello que esta acción se convierte en una necesidad prioritaria, a fin de aplicar estrategias como un punto de referencia que permitan comparar el estado de la atención a los usuarios del GAD Municipal, respecto a la satisfacción de los mismos, por lo cual es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, así como, los objetivos que se deben cumplir en relación a la atención al usuario del GAD Municipal de Mera, a través del desarrollo del presente estudio investigativo.

1.1.2. *Formulación del Problema*

¿De qué manera el diseño de estrategias de atención al cliente para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, provincia de Pastaza, garantizarán la atención de manera confiable, accesible, segura y en el tiempo exacto a los usuarios?

1.1.3. *Sistematización del problema*

¿Recopilar información, a través de una investigación bibliográfica documental, que permitiría formar una base documental de la investigación?

¿Cuál es la situación actual del GAD de Mera, en relación a la atención de sus usuarios?

¿Esquematizar las estrategias de atención al cliente, a través de los resultados obtenidos de la técnica a utilizarse que permitirá subsanar inconformidades que se encuentren en la atención al cliente?

1.2. *Objetivos*

1.2.1. *Objetivo General*

- Diseñar estrategias de atención al cliente que permitan mejorar la atención del cliente que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.

1.2.2. *Objetivo Específicos*

- Fundamentar teóricamente las estrategias de atención al cliente y la satisfacción de usuario para formar una base documental que fortalezca la investigación.

- Recolectar información de la fuente, mediante el desarrollo de una metodología óptima que permita analizar la situación actual del GADM Mera.
- Esquematizar las estrategias de atención al cliente, en base a los resultados obtenidos de las encuestas que se aplicarán a los usuarios frecuentes del GADM.

1.3. Justificación

1.3.1. *Justificación Teórica*

El propósito del presente estudio investigativo se fundamenta en aportar al conocimiento existente sobre el uso de fuentes validadas; por lo que, se basa en las variables investigativas; como es la calidad de atención al cliente del GAD de Mera y la satisfacción del cliente; a fin de encontrar una solución a los problemas que se detecten.

Cabe destacar que el presente estudio acogerá varios estudios realizados en instituciones tanto públicas como privadas, a fin de desarrollar una base de datos importantes para este estudio, y que a su vez quedará plasmado como material teórico para futuras investigaciones.

Es por ello que, esta investigación podrá ser acogida teóricamente como un aporte teórico, tanto para las autoridades y funcionarios administrativos del GAD Municipal del Cantón Mera, así como para el público en general, pues el estudio de la atención al cliente no solo es un tema público sino también del sector privado.

1.3.2. *Justificación Metodológica*

“En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (Bernald, 2017).

Es así que, en base a la recopilación de información obtenida se podrá dar una solución estratégica a los problemas que se evidencie a través de la técnica investigativa a desarrollarse y mediante la aplicación de estrategias de atención al cliente, en base a los resultados a obtenerse. La metodología a utilizarse para este estudio permitirá cumplir con los objetivos planteados para este estudio, pero a su vez quedara como base metodológica para futuras investigaciones de características similares, en cuanto a medir la satisfacción del cliente por la atención que reciben en instituciones públicas.

1.3.3. *Justificación Práctica*

Se detecta factibilidad para el desarrollo del trabajo ya que se pretende evidenciar la necesidad de establecer una adecuada atención a los usuarios del GAD Municipal de Mera, tomando en consideración la opinión de autoridades, funcionarios y ciudadanía, para que, aplicando los

conceptos básicos de atención al cliente y el marco legal ecuatoriano, plantear estrategias de mejora para la satisfacción del cliente.

Este trabajo aplicará a la práctica, por lo que se evaluará la satisfacción del usuario en cuanto a la atención que recibe y el desempeño laboral de los funcionarios mediante métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos, posibilitando esta evaluación gracias al interés de las autoridades, por conocer cuáles son las debilidades que hay que corregir y orientarse a cumplir con las necesidades de los usuarios.

Permitirá acoger información de la fuente, con lo cual se podrá cumplir con los objetivos del presente estudio, pero a su vez quedará una base informática y estadística que podría ser base de futuras investigaciones.

1.4. Marco de referencia

1.4.1. Antecedentes de Investigación

Documento N°1:

Tema: Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante

Rachy's de la ciudad de Guayaquil

Autor: Daniela Cecilia López Mosquera

Año: 2018

Editorial: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Resumen: El presente trabajo de investigación es un estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Actualmente han ido incrementando los restaurantes y esto lleva a un mercado que cada vez se pone más exigente, por esto las empresas tienen que siempre tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad

dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa (Mosquera, 2018).

Documento N° 2

Tema: Diseño de estrategias para el departamento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pichincha y el mejoramiento de la atención a sus usuarios.

Autor: Cedeño Briones Alex Geovanny

Año: 2019

Editorial: Universidad Autónoma de los Andes

Resumen: El presente trabajo de investigación es un estudio aplicado al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pichincha, donde se realizó inicialmente una evaluación del servicio a los clientes internos y externos, cuyos resultados arrojaron que existen muchos problemas relacionados con la atención de los usuarios. Se elaboraron los objetivos estratégicos sobre los cuales el GAD Municipal de Pichincha debería trabajar y las estrategias que serían útiles para que se genere un proceso de mejora y cambio en la Institución. Es muy importante recordar que las estrategias de servicio al cliente que se vayan a implementar, deben involucrar los clientes internos y externos y que las mismas deben ser evaluadas periódicamente para verificar su eficacia (Geovanny, 2019).

Documento N°3

Tema: Diseño de proceso de mejoras para la gestión administrativa y operativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía

Autores: Sánchez Carpio Luisa Clemencia & Sánchez Ronquillo Ginger Vanessa

Año: 2018

Editorial: Universidad de Guayaquil

Resumen: En la actualidad el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Lucía, posee inconvenientes tanto en el área administrativa como operativa a causa de la escasa organización, la toma de decisión errónea, problemas que no pueden ser detectados ni resueltos en el momento oportuno, la deficiente comunicación interna y la falta de formulación de políticas de comunicación se deben a que el personal no cuenta con una debida capacitación que les ayude a dar la máxima productividad y eficiencia en el trabajo, los cuales perjudican el buen desempeño del departamento, para esto se busca mejorar la gestión administrativa dentro del GAD. El presente proyecto de investigación busca desarrollar planes de capacitación e inducción, que permita al GAD municipal de Santa Lucía contar con estrategias para mejorar

sus procesos administrativos, dando cumplimiento a lo planteado se establecieron tres objetivos específicos los cuales aportan a la realización del proyecto mediante la fundamentación teórica y estudio previo en la gestión administrativa, lo antes mencionado se sustenta en la recolección de información tomada mediante entrevistas al personal de la institución (Clemencia & Vanessa, 2018).

Documento N°4

Tema: Diseño de estrategias administrativas en el servicio de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza

Autor: Olga María Cubi Ashqui

Año: 2016

Editorial: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Resumen: El presente proyecto de investigación tiene por objetivo el “Diseño de estrategias administrativas para mejorar el servicio de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza”; el mismo que garantiza la calidad de servicio al usuario, donde se determinan las estrategias administrativas y que fue posible cuantificarlas por medio de técnicas y herramientas, de investigación de campo como la encuesta aplicada a los usuarios. Por lo tanto, se propone un plan de mejoramiento a los procesos de atención al cliente externo y mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pastaza, mediante programas de capacitación con temas de: Autoestima y valoración, cliente tipos de clientes, atención negativa, atención al cliente como herramienta de marketing (Ashqui, 2016).

1.4.2. Marco teórico

1.4.2.1. Atención al cliente

Según la autora Londoño (2017), son los procesos dentro de la gestión que aplicados en la administración son actividades que diariamente realiza la asistente ejecutiva para lograr los objetivos institucionales y personales que le harán alcanzar el éxito. Planificación como función del proceso administrativo.

Corrales (2019), menciona que, el servicio de atención al cliente es uno de los pilares de la rentabilidad y el posicionamiento de cualquier negocio, pues se centra de manera directa en la satisfacción de los consumidores y en la optimización de su experiencia e interacción con una entidad de servicio.

Por lo tanto, la atención al cliente son todas las acciones enfocadas en dar solución a los inconvenientes presentados permite orientarnos hacia los estímulos relevantes ofrecer un buen producto y tener una buena calidad de servicio, para esto hay que aplicar unos componentes: confiabilidad, accesibilidad, seguridad, y empatía.

1.4.2.2. *Técnicas de Atención al cliente - usuario*

En concordancia con la autora Soto (2018), las técnicas de atención al cliente se las resume como:

- Atención a visitantes:

Es muy importante cuando llega un cliente-usuario, hacerle saber que él es lo más importante suspendiendo la actividad que estemos realizando e inmediatamente atenderlo.

Independientemente de cuál sea la técnica que utilice, al recibir una visita es conveniente que recuerde los siguientes puntos: En el caso que esté terminando de atender a otro cliente-usuario, ofrézcale asiento y pídale esperar un momento.

Cuando esté en medio de una llamada haga contacto visual con el visitante y con un gesto cordial saludelo. Reciba a todo visitante como si lo estuviera recibiendo en su propia casa. En todo momento trátelo con tacto y cortesía. Actúe con seguridad y naturalidad. Nunca discuta con los clientes-usuarios. No hable de asuntos confidenciales de la dependencia con los clientes-usuarios. Proceda con firmeza, pero con cortesía, nunca pierda la compostura, aun cuando se trate de una persona provocativa e impertinente.

1.4.2.3. *Calidad la atención al cliente*

Guerrero (2017), expresa que, “la filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el usuario, cultura y sistema de direcciones”. Calidad en el servicio al usuario (pág. 75).

El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del usuario

1.4.2.4. *Satisfacción del Usuario*

Morillo & Morillo (2016), señalan que “la satisfacción del cliente o usuario, se logra cuando se cumplen las expectativas del mismo, con servicios de calidad”.

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al usuario, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los usuarios activos, la

atracción de usuarios potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos usuarios y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos.

Dentro de este sostiene que el usuario evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, utiliza cinco dimensiones:

- Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al usuario detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa.

Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento

- Seguridad: Es el sentimiento que tiene el usuario cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.
- Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los usuarios y suministrar un servicio rápido.
- Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del usuario, así como la creación de un ambiente de amistad.
- Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible.

Interacción humana: Para suministrar servicios es necesario establecer un contacto entre la organización y el usuario. Es una relación en la que el usuario participa en la elaboración del servicio.

Esta importante actividad es considerada como un bien intangible y perecedero, lo que refuerza el interés de las empresas en mantener un usuario, ya que el satisfacerlo conduce a la lealtad, lo que se traducirá en beneficios a largo plazo, porque los usuarios leales invierten más, remiten nuevos usuarios a la empresa y cuesta menos negociar con ellos.

1.4.2.5. *Formas de lograr la satisfacción del usuario*

Férez & Coello (2018), las detallan como:

- Ofrecer un producto de calidad: ofrecer un producto que cuente con insumos de primera, que cuente con un diseño atractivo, que sea durable en el tiempo, que satisfaga necesidades, gustos y preferencias.

- Cumplir con lo ofrecido: procurar que el producto cuente con las características mencionadas en la publicidad, hacer efectivas las promociones de ventas, respetar las condiciones pactadas, cumplir con los plazos de entrega.
- Brindar un buen servicio al usuario: ofrecer una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención.
- Ofrecer una atención personalizada: ofrecer promociones exclusivas, brindar un producto que satisfaga necesidades particulares, procurar que un mismo trabajador atienda todas las consultas de un mismo usuario.
- Brindar una rápida atención: brindar una rápida atención al atender un pedido, al entregar un producto, al brindar un servicio, al atender y resolver los problemas, quejas y reclamos del usuario.
- Resolver problemas, quejas y reclamos: atender y resolver problemas, quejas y reclamos de manera rápida y efectiva.
- Brindar servicios extras: brindar servicios adicionales tales como la entrega del producto a domicilio, la instalación gratuita del producto, servicio técnico gratuito, garantías, etc.

1.4.3. *Las estrategias*

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. (Carrasco, 2017)

Este mismo autor hace referencia a otros conceptos de estrategia como “Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”.

“La estrategia competitiva consiste en desarrollar una amplia formula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos” (Porter, 2017)

Por lo que la estrategia competitiva está unida por tres elementos que son insolubles que integran las estrategias como competencias profesionales del individuo.

- El conocimiento que ha adquirido a lo largo de la vida, posibilitando el desarrollo cognitivo, procedimental y actitudinal fortaleciendo las habilidades, destrezas y actitudes.
- Las cualidades profesionales del individuo, su capacidad de liderazgo, planificación, coordinación y colaboración o las dotes de comunicador.
- La sabiduría que se obtiene con la formación y la experiencia

1.4.4. *Estrategias basadas en competencias laborales*

En concordancia, la autora Villacis (2017), menciona que se centra en el contenido del puesto de trabajo, así como en su relación con la estrategia global de la organización. Los seguidores de

este enfoque comparten los puntos de vista de McClelland en cuanto a que los test de inteligencia y los expedientes académicos por sí solos no aportan valor predictivo sobre el éxito profesional, así como tampoco describen las competencias que posee una persona. Por lo tanto, se requiere establecer relaciones causales, lo cual hace a este enfoque muy potente desde el punto de vista metodológico.

Para establecer estas relaciones se requiere definir una serie de indicadores observables que actúen como los agentes que causan los rendimientos superiores (variables predictoras o agentes causales).

Según este enfoque, estas relaciones son más difíciles de establecer en puestos que directamente no generan valores o en puestos donde no se conocen los resultados concretos que de él se esperan.

Se orienta hacia las competencias genéricas y universales, presuponiendo que cualquier país necesita competencias muy parecidas si se tiene en cuenta que aumentar el rendimiento es una de las «vías universales» para lograr la supervivencia de las organizaciones, aunque reconocen también la existencia de competencias específicas.

Este paradigma ha ido evolucionando a partir de la década de los años ochenta y en la actualidad considera las competencias como el lazo que une las conductas individuales con la estrategia de la organización, la cual debe estar sostenida por una cultura adecuada, siendo aquí donde las competencias entran en juego, a través de la gestión estratégica de los recursos humanos.

Por lo tanto, si la estrategia elegida implica satisfacción con el cliente y trabajo en equipo, las competencias tienen que reflejar esta orientación, y no otra, aun cuando las competencias no aceptadas sean eficaces.

Para este enfoque, las competencias reflejan una serie de valores que en muchos casos aglutinan la misión y el plan estratégico, lo que posibilita que aquellas «requeridas» por la organización, puedan ser identificadas a través de un panel de expertos, sin necesidad de recurrir a medidas directivas de rendimiento, por lo que en consecuencia se les confiere la utilidad que tienen para cambiar conductas ligadas a los valores estratégicos.

Algunos de los autores más representativos de este enfoque son: R. E. Boyatzis, G. Hammel y C. K. Prahalad.

1.4.5. *Gobierno Autónomo descentralizado Municipal (GADM)*

El GAD Municipal de Mera (2016); menciona en su sitio web, que el Cantón Mera se halla ubicado al oeste de la Provincia de Pastaza, a 1150 msnm, su posición astronómica es de 75°5' de longitud occidental y a 1°30' de latitud sur, Tiene una extensión de 601.1 Km²

Mera como Cantón se crea mediante decreto legislativo No 020 de la Asamblea Nacional Constituyente, el 10 de abril de 1967 y publicado en el Registro Oficial No. 103 del 11 de abril de 1967 en la administración del Dr. Otto Arosemena Gómez, Presidente Constitucional Interino de la República, queda integrado por las parroquias Mera como Cabecera Cantonal, Shell y Madre Tierra, siendo su territorio el comprendido por los linderos de las tres parroquias que lo integran.

La población del Cantón Mera, según datos del INEC, representa el 13,1 % del total de la Provincia de Pastaza; ha crecido en el último período intercensal 1990-2001, a un ritmo del 2,8 % promedio anual. El 91,7 % reside en el área Rural; se caracteriza por ser una población joven ya que el 47,5 % son menores de 20 años, según se puede observar en la Pirámide de Población por edades y sexo.

En concordancia con el artículo 53 del COOTAD son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación, fiscalización y ejecutiva; La sede es la cabecera cantonal.

Etimológicamente, el cantón Mera, lleva este nombre en honor a Juan León Mera, autor de la novela “Cumanda”, según lo que consta en la copia del acta de fundación “ACUERDA: Que la primera parroquia que se establezca en la Provincia de Pastaza se llame “Mera”, en homenaje a la memoria del Ilustre Ambateño Dr. Juan León Mera quien supo trazar admirablemente y con los más vivos colores, el cuadro que se destaca de esta hermosa y privilegiada región en su inmortal obra “Cumanda”. (Viajando Ecuador, 2016).

1.4.5.1. *Funciones de los GADM*

Acorde con el artículo 54 del COOTAD

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de

manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

1.4.5.2. *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*

Villegas, Contretaz & Fernández (2018), manifiesta que, es una herramienta de planeación para el desarrollo físico del territorio, así como del Distrito. Un PDyOT se define como el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptadas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo. Señala pues los derroteros de las diferentes acciones urbanísticas posibles que pueden emprenderse.

Las ciudades deben crecer ordenadamente, de manera tal que los recursos con que se cuentan para el desarrollo de la comunidad se empleen eficientemente y de manera sostenible en el tiempo. El PDyOT nos pone de presente que no todo está permitido y que lo que sí lo está, debe ser en función de la obtención del desarrollo más equitativo posible.

1.4.6. *Base legal*

En este sentido es necesario mencionarse, que para este estudio se analiza las siguientes normas:

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 353, de 23 de octubre de 2018, art. 22.
- Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 505, de 10 de junio de 2019, art. 11.
- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 218, de 10 de abril del 2018, art 15.
- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 45, de 23 de septiembre de 2019.
- Guía de Atención al cliente, emitido por IECE.
- Guía Metodológica para la Aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio
- Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la Atención del Servidor Publico

1.5. **Marco Conceptual**

- **Atención al Cliente**

Se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio (Zenvia, 2020).

- **Autónomo**

Es aquella persona física que realiza de forma habitual un trabajo para obtener una remuneración, sin un contrato de trabajo que lo vincule a trabajar por cuenta del empleador (Asamblea Constituyente, 2018).

- **Cliente**

Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa (Quiroa, 2020).

- **Descentralizado**

Es el proceso de distribuir o dispersar funciones, poderes, personas o cosas fuera de una ubicación o autoridad central (Salazar, 2019).

- **Estrategia**

Es un plan mediante el cual se busca lograr una meta. Esto puede ser aplicado en diversos ámbitos como el militar o el empresarial (Armijo, 2017).

- **Gobierno**

Es el conjunto de órganos e instituciones que controlan y administran el poder del Estado (Roldán, 2018)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Este proyecto se realizó bajo la modalidad de investigación, tiene un enfoque mixto, es decir cualitativo y a la vez cuantitativo, por cuanto sus resultados permitieron develar estrategias que guíen a los funcionarios del GAD Municipal de Mera, basándose en evidencias documentadas y notas descritas a partir del análisis. (Ruiz, 2016)

2.2. Nivel de Investigación

Al tener contacto con la realidad se identificó el problema de forma directa con respecto a las actividades relacionadas con la atención al cliente del GAD Municipal de Mera, posibilitando el planteamiento y formulación de la idea a defender, generando una posible solución al problema.

2.1.1. Descriptivo

A través del método descriptivo se analizó las características del problema, en cuanto a hechos y personas; detallándose además características del problema, tanto en sus causas como en sus consecuencias. La investigación descriptiva fue aplicada para describir y medir con la mayor precisión el problema, llegando a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que con el desarrollo del mismo no se manipularon ni modificaron las variables objeto de estudio, sino que únicamente se analizó las variables de estudio con el fin de detectar las fallas y con ello desarrollar una propuesta de solución.

2.4. Tipo de estudio

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente tema de investigación, se tomó en cuenta las siguientes fuentes de información:

2.4.1. Bibliográfica documental

Es aquella que permite obtener información de fuentes tales como libros, textos, documentos, revistas, periódicos y páginas de Internet, se establece como una etapa indispensable para el trabajo científico (Martín & Lafuente, 2017).

2.4.2. De campo

La investigación de campo se caracteriza, porque los problemas que estudia surgen de la realidad, y la información requerida debe obtenerse directamente del lugar en donde está planteado el problema, determina la parte de la realidad sobre la que se pretende adquirir nuevos conocimientos y tiene identidad estructural-funcional con el objeto de la ciencia (Leyva & Guerra, 2020).

En este sentido el trabajo de investigación se realizó el GAD Municipal de Mera, donde se investigaron las características del servicio de atención al usuario con relación a la satisfacción del cliente del GAD Mera, lugar en el cual se está produciendo el fenómeno de estudio.

2.4.3. De interacción social

Se desarrolló una propuesta de un modelo o guía operativa viable, para la solución del problema investigativo.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

La población que conformó esta investigación corresponde a la totalidad de la población al que pertenece el GAD; pues son quienes asisten a esta entidad, en una edad promedio de la población económicamente activa edades entre 16

Tabla 1-2: Población del Cantón de Mera

	PARROQUIA	URBANO	RURAL	Total
MERA	MADRE TIERRA	-	1.588	1.588
	MERA	768	753	1.521
	SHELL	-	8.752	8.752
	Total	768	11.093	11.861

Fuente: (Ecuador en cifras, 2016)

Elaborado por: Toledo, M. 2022

2.5.2. Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra,

N = Tamaño Población

p= Proporción acierto estudio,

q = Proporción fracaso,

z = Nivel de confianza,

e= Límite en N error de estimación de las proporciones

Para los usuarios, la población será:

A través de un promedio de usuarios que acuden al GAD Municipal de Mera, se estima un total promedio de 200 usuarios externos mensuales, quienes recurren a realizar trámites que implican la atención de funcionarios los cuales se calculan a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{Z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,96 \times 1,96)(0,95 \times 0,05 \times 200)}{(1,96 \times 1,96)(0,95 \times 0,05) + 200(0,05 \times 0,05)}$$

$$n = \frac{3,84 (0,95 \times 0,05 \times 200)}{3,84(0,95 * 0,05) + 200(0,0025)}$$

$$n = \frac{36,495}{0,682}$$

$$n = 53,47 = 53 \text{ usuarios externos a encuestar}$$

2.6. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

En esta investigación se desarrolló con el fin de acoger una investigación con metodología inductiva-deductiva debido a que se utilizó premisas particulares con el fin de llegar a una conclusión general, por lo tanto, el otro método deductivo usa principios generales con el fin de llegar a una conclusión específica para solucionar los problemas institucionales (Arrieta, 2017).

2.6.1. Analíticos–deductivo

Este método implica analizar y deducir las características más relevantes del tema de investigación, tomando en cuenta las posibles ventajas y/o desventajas que puedan suscitarse en torno a la investigación.

2.6.2. Inductivo

Método que permite inducir y sintetizar el nivel de atención al cliente que se está brindando y su relación, en la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS

3.1. Análisis de resultados

Preguntas sociodemográficas

a) Edad

Tabla 1-3: Edad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 25 años	6	11,32%
26 a 35 años	26	49,06%
36 a 45 años	13	24,53%
46 años en adelante	8	15,09%
TOTAL	53	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

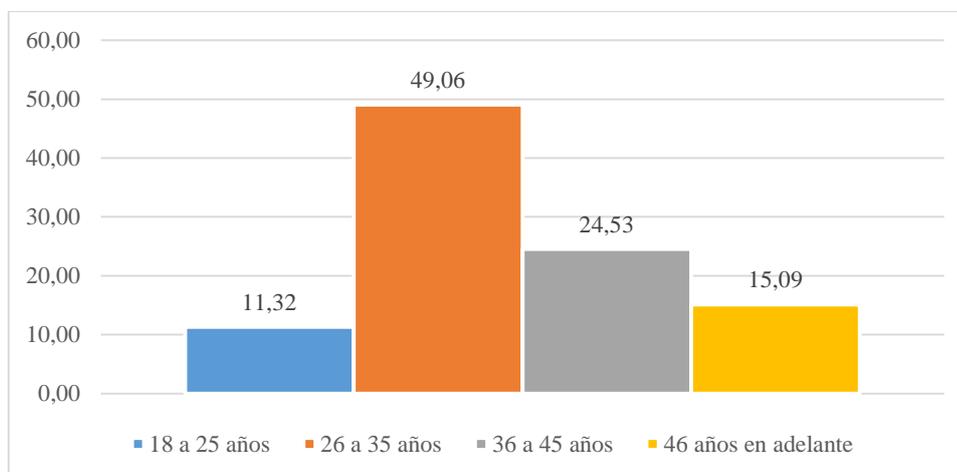


Gráfico 1-3: Edad

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 49,06% tienen entre los 26 a los 35 años, el 24,53% tiene entre 36 a 45 años, el 15,09% tiene entre los 46 años en adelante, y finalmente entre 18 a 25 años tuvo el 11,32%. Lo que denota que la mayoría de los encuestados están en edades de 26 a 35 años.

b) Estado civil

Tabla 2-3: Estado civil

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	21	39,62%
Casado	25	47,17%
Divorciado	4	7,55%
Viudo	2	3,77%
Unión de hecho	1	1,89%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

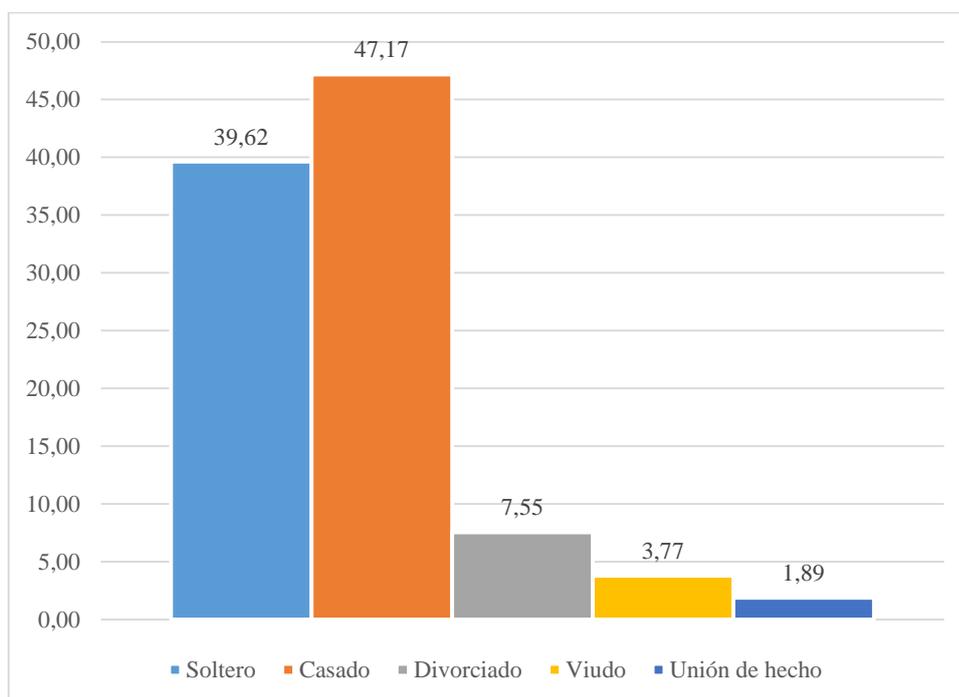


Gráfico 2-3: Estado civil

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis e interpretación

En cuanto a lo referente al estado civil el 47,17% está casado, el 39,62% soltero, el 7,55% divorciado, otro porcentaje representado por el 3,77% es viudo finalmente el 1,89% mantienen una relación de unión de hecho.

c) Género

Tabla 3-3: Género

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	19	35,85%
Femenino	34	64,15%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

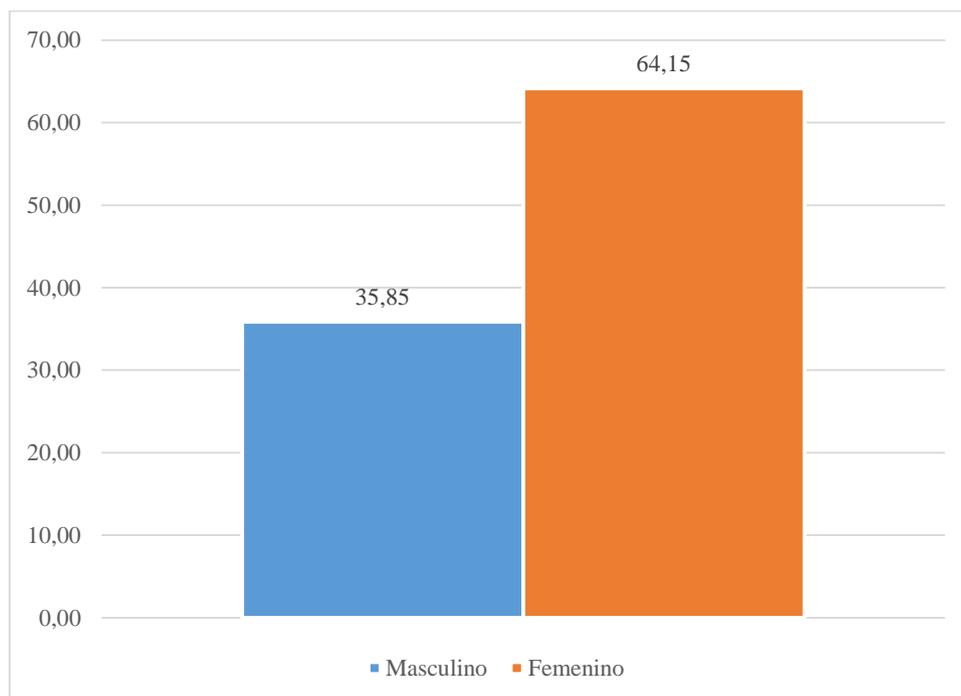


Gráfico 3-3: Género

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis e interpretación

El género que prevalece es el femenino con el 64,15% y el 35,8% es de género masculino quienes contribuyeron de forma voluntaria a responder a sus preguntas.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

Pregunta No 1: ¿Con qué frecuencia realiza trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Tabla 4-3: Frecuencia de trámites

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	8	15,09%
Frecuentemente	14	26,42%
Ocasionalmente	26	49,06%
Rara vez	5	9,43%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

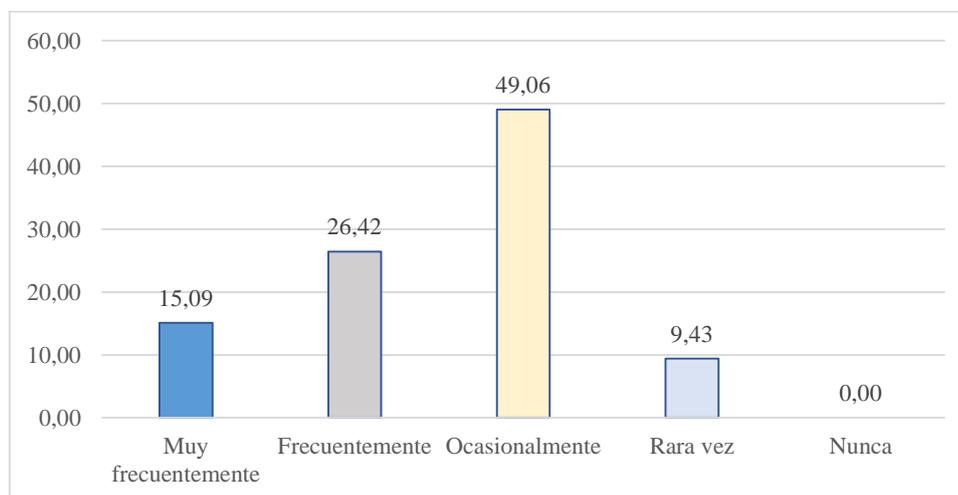


Gráfico 4-3: Frecuencia de trámites

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Al consultar sobre la frecuencia en la que realiza trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, el 49,06% ocasionalmente, el 26,42% frecuentemente, el 15,09% muy frecuentemente y finalmente el 9,43% rara vez. En cuanto a la opción nunca no tuvo representación debido a que las encuestas fueron realizadas a personas que acudieron de forma directa a realizar sus trámites.

Interpretación

La frecuencia con mayor porcentaje está representada por un gran porcentaje donde los encuestados mencionan que ocasionalmente realizan sus trámites en el GAD, esto debido a que cierto tiempo se deben pagar tributos, servicios básicos, y otras obligaciones que requieren acudir de forma directa.

Pregunta N° 2: ¿Cómo califica la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera

Tabla 5-3: Califica la atención al cliente

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	11	20,75%
Muy bueno	27	50,94%
Bueno	15	28,30%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
TOTAL	53	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

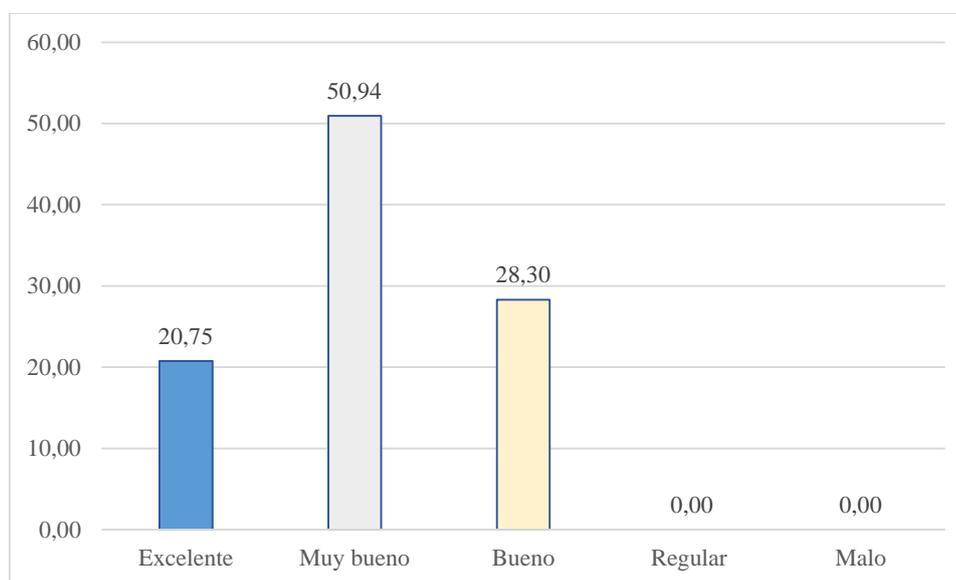


Gráfico 5-3: Califica a la atención al cliente

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Al consultar sobre cómo califica la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, el 50,94% muy bueno, el 28,30% es bueno, el 20,75% lo estima como excelente.

Interpretación

Con lo que respecta a la frecuencia es buena se debe realizar acciones para superar las acciones y con ello lograr ser excelente, con una atención de calidad enfocada al usuario.

Pregunta N° 3: ¿Cuándo asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera tiene la guía o direccionamiento para saber a qué departamento dirigirse para realizar sus trámites?

Tabla 6-3: Guía para realizar sus trámites

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	22,64%
No	41	77,36%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

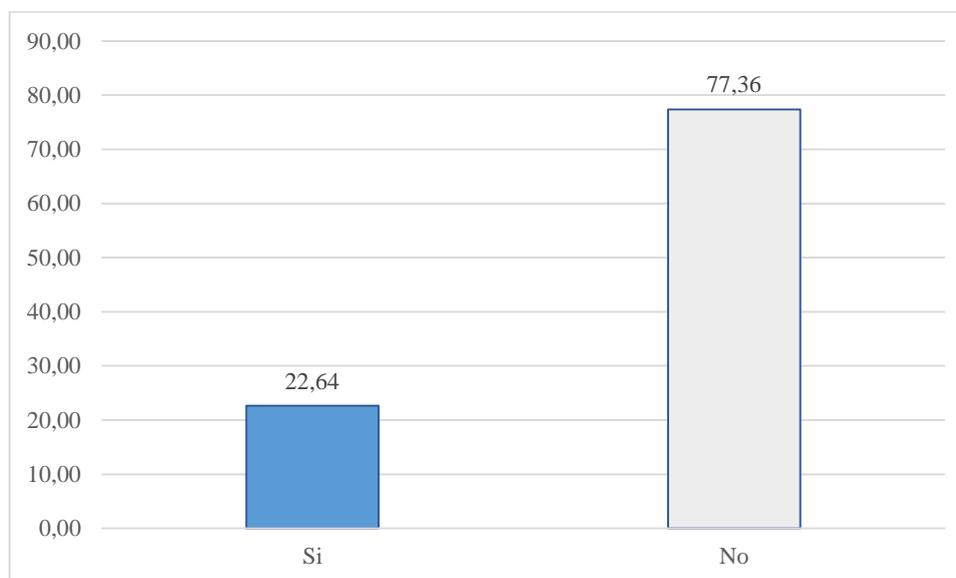


Gráfico 6-3: Guía para realizar sus trámites

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Al consultar cuando asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera tiene la guía o direccionamiento para saber a qué departamento dirigirse para realizar sus trámites el 77,36% no ha recibido ningún direccionamiento, mientras que el 22,64% si ha recibido esta atención.

Interpretación

Al no recibir un direccionamiento existe confusión dejando la atención a un segundo plano, es decir, se deben tomar acciones desde la organización para facilitar la correcta dirección para realizar los trámites, con ello se logra eficiencia y ahorro de tiempo.

Pregunta 4: ¿Cómo fue el comportamiento del personal que le atendió en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Tabla 7-3: Comportamiento del personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cortés	9	16,98%
Educado	17	32,08%
Ágil	12	22,64%
Amable	11	20,75%
Indiferente	4	7,55%
TOTAL	53	100

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

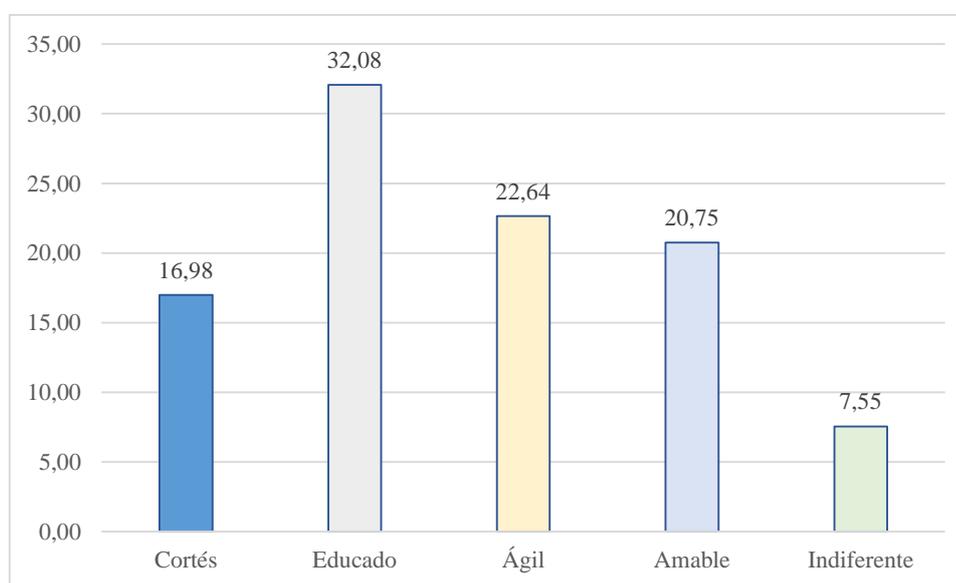


Gráfico 7-3: Comportamiento del personal

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

El comportamiento que reflejó la atención a las personas se representa por el 32,08% que es educado, el 22,64% ágil, el 20,75% amable, el 16,98 cortés y finalmente el 7,55% tuvo una atención indiferente.

Interpretación

Los atributos son positivos al contar con personal educado, ágil, amable y cortés, esto se debe a que la institución cuenta con personal apto para ejecutar sus actividades, sin embargo, existe un pequeño porcentaje que admite que la atención recibida fue indiferente en ocasiones suele ser por el cansancio del día o por acciones externas que no son fáciles de manejar.

Pregunta 5: ¿Cómo califica el tiempo de su trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Tabla 8-3: Tiempo de su trámite

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rápido	14	26,42%
Lento	27	50,94%
Tardío	12	22,64%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

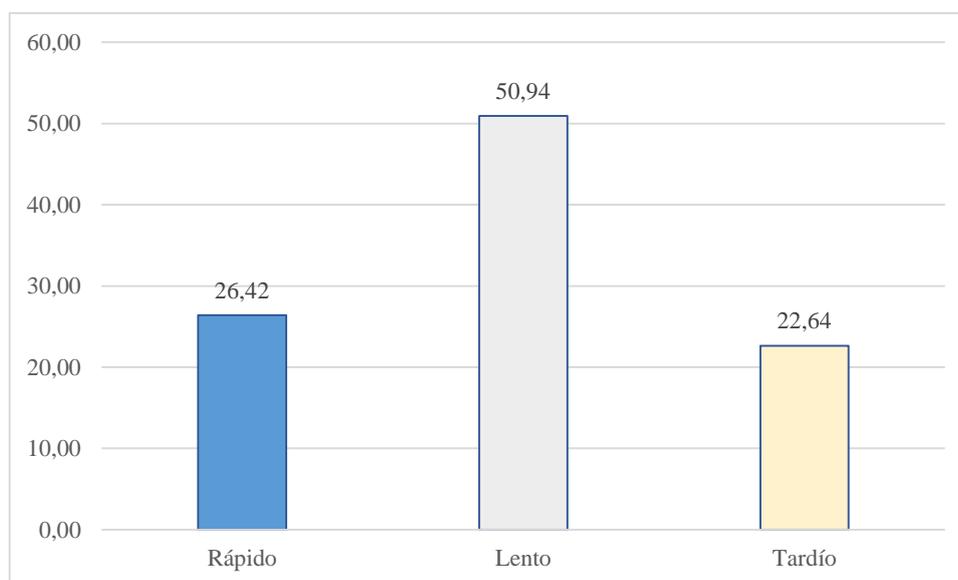


Gráfico 8-3: Tiempo de su trámite

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

En cuanto al tiempo del trámite el 50,94% lo califica como lento, el 26,42% menciona que es rápido y el 22,64% es tardío. La mayoría lo califica como lento por lo que se deben emplear estrategias basadas en la rapidez en los trámites y la mejor atención para sus usuarios.

Interpretación

En el caso de una atención lenta puede ser por diferentes factores como falla del sistema, desconocimiento de procesos, exceso de carga laboral, es por ello, que se deben aplicar mecanismos que permitan agilizar la atención con el fin de brindar una buena atención al cliente en todos los trámites que se vayan a ejecutar.

Pregunta 6: ¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la información suministrada del trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Tabla 9-3: Nivel de satisfacción de la información

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	14	26,42%
Muy bueno	29	54,72%
Bueno	6	11,32%
Regular	4	7,55%
Malo	0	0,00%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

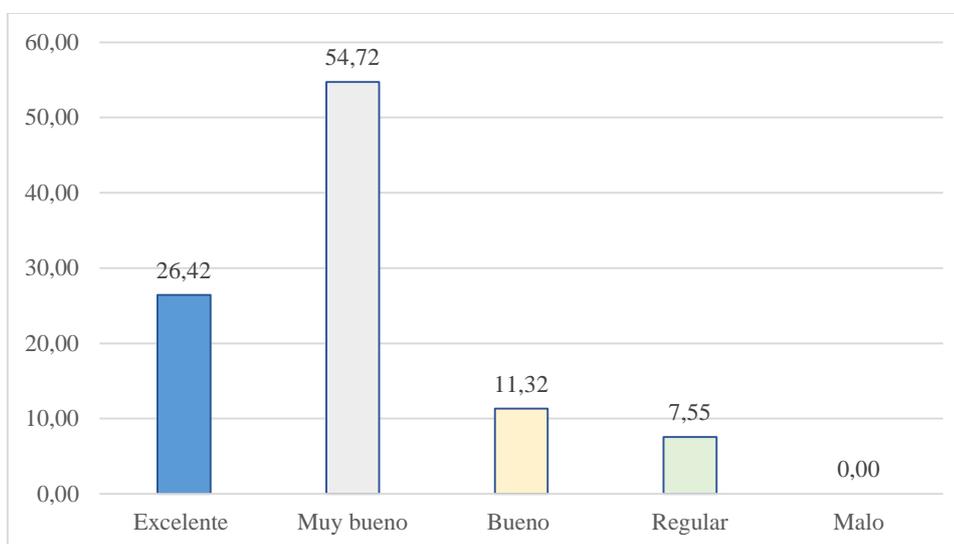


Gráfico 9-3: Nivel de satisfacción de la información

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Según el nivel de satisfacción respecto a la información suministrada del trámite el 54,72% menciona que es muy bueno, el 26,42% es excelente, el 11,32% es bueno y el 7,55% es regular.

Interpretación:

A pesar de que la mayoría aparentemente ha experimentado buenas experiencias en la atención todos los esfuerzos deben desarrollar estrategias basadas en la excelencia.

Pregunta 7: ¿Cómo considera usted el horario de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Tabla 10-3: Horario de atención

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	13,21%
Muy bueno	19	35,85%
Bueno	27	50,94%
Regular	0	0,00%
Malo	0	0,00%
TOTAL	53	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

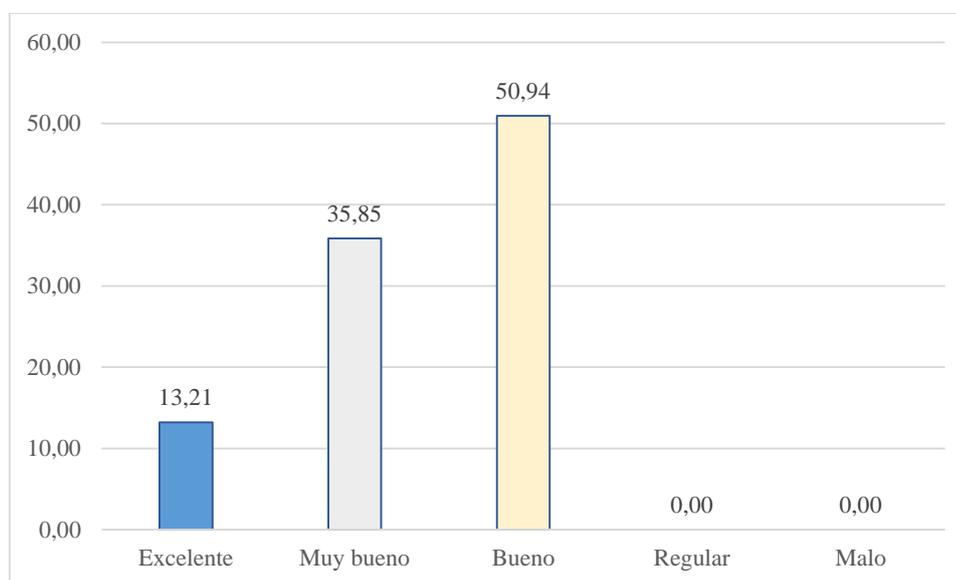


Gráfico 10-3: Horario de atención

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Al consultar sobre el horario de atención el 50,94% lo considera como bueno, el 35,85% es muy bueno y el 13,21% es excelente.

Interpretación

Se considera que el horario de atención es bueno, pues por la pandemia se han ajustado para trámites estrictamente necesarios y por desconocimiento alguno de ellos no se pueden llevar a cabo en el momento en el que asisten.

Pregunta 8: ¿Cómo considera usted el espacio físico de atención en relación de los factores: aseo, ventilación, nivel de ruido, ¿iluminación?

Tabla 11-3: Cómo considera que es el espacio físico

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	8	15,09%
Muy bueno	17	32,08%
Bueno	24	45,28%
Regular	4	7,55%
Malo	0	0,00%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

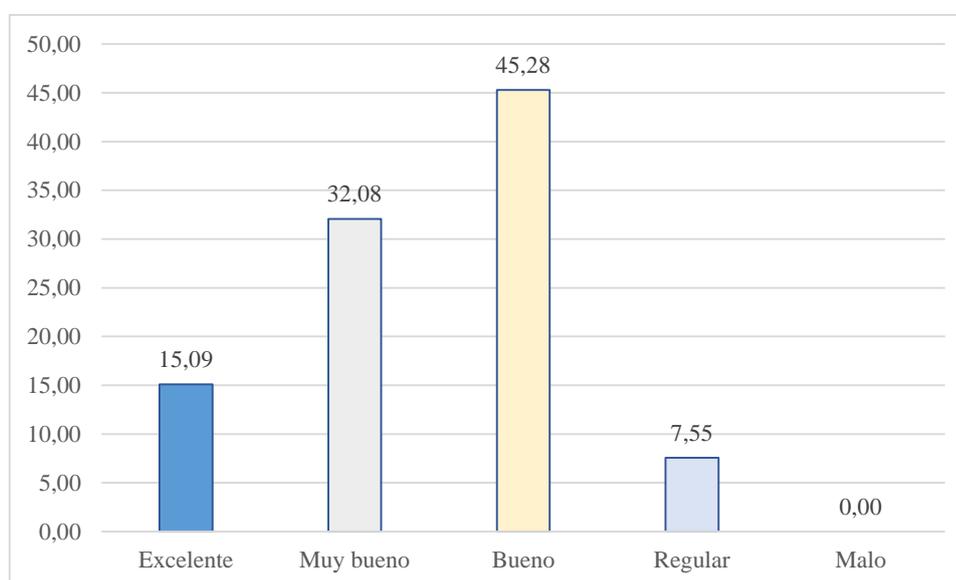


Gráfico 11-3: Cómo considera que es el espacio físico

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Al solicitar una calificación del espacio físico el 45,28% es bueno, el 32,08% es muy bueno, el 15,09 es excelente y finalmente el 7,55% es regular.

Interpretación

Se deben adecuar espacios inclusivos para el bienestar de sus usuarios, por lo que incluir a las personas con discapacidades en sus actividades diarias incluye prácticas y políticas diseñadas para identificar y eliminar las barreras físicas, de comunicación y de actitud, y las personas a la sociedad, así como a las personas sin discapacidades.

Pregunta N°9: ¿La información que recibió para la realización de su trámite o para la recepción de su servicio fue la correcta?

Tabla 12-3: Recibió la información correcta

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	88,68%
No	6	11,32%
TOTAL	53	100,00%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

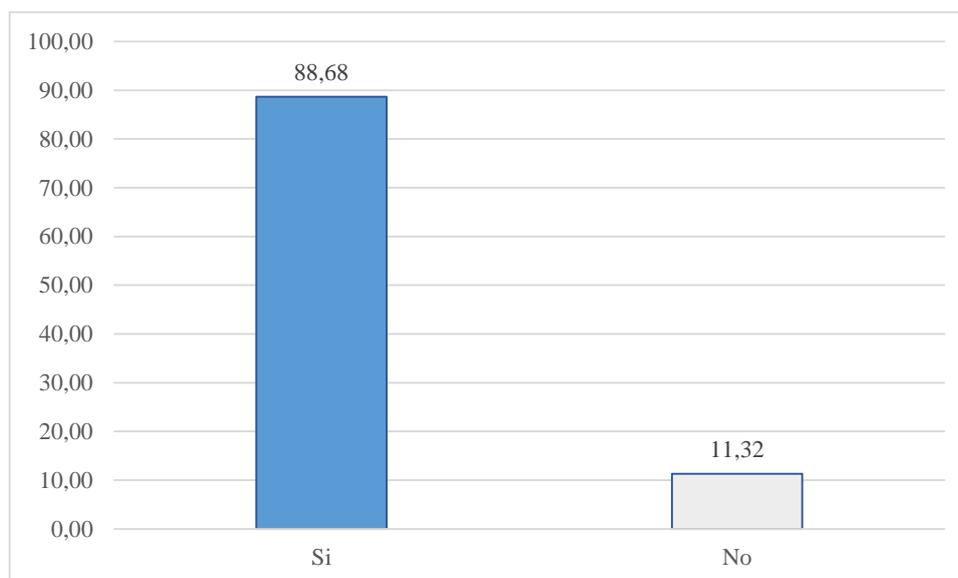


Gráfico 12-3: Recibió la información correcta

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

La información que recibió para la realización de su trámite o para la recepción de su servicio fue la correcta, el 88,68% menciona que sí y el 11,32% no recibieron información para encaminar a los usuarios al desarrollo de su trabajo.

Interpretación

Los agentes de servicio al cliente se comunican con múltiples usuarios a través de diferentes canales. En cada línea de comunicación se debe mostrar eficiencia para canalizar las solicitudes de los clientes de forma acertada.

Pregunta N° 10 ¿Cuántas personas lo atendieron antes de darle el servicio o la información solicitada?

Tabla 13-3: Cuántas personas lo atendieron antes de darle la información

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una	9	16,98%
Dos	19	35,85%
Tres	8	15,09%
Cuatro o más personas	17	32,08%
TOTAL	53	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

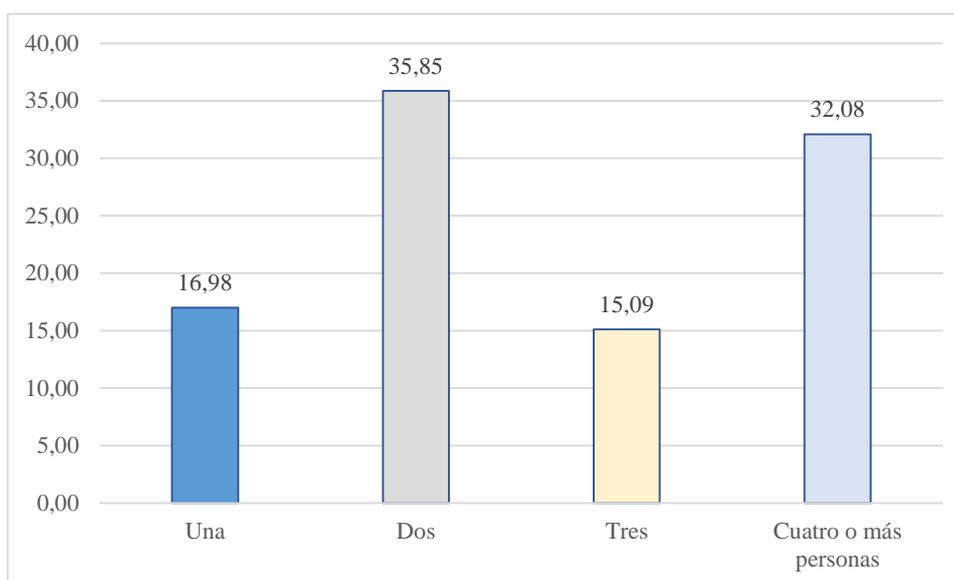


Gráfico 13-3: Cuántas personas le atendieron antes de darle la información

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Al preguntar cuántas personas atendieron antes de recibir la información correcta el 35,85% mencionaron que dos personas, el 32,08% cuatro o más personas el 16,98% mencionó que le atendió una persona y finalmente el 15,09% por tres personas.

Interpretación

Cabe destacar la importancia de los procesos que permiten coordinar acciones y mostrar la forma de cómo se logra centrar una buena atención con información correcta, es importante reducir los excesivos procesos para garantizar una rápida atención forjando una estrecha relación de confianza entre empresa-cliente.

Pregunta N° 11: ¿Cómo califica usted la aplicación de las normas de bioseguridad en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Tabla 14-3: Cómo califica la aplicación de normas de bioseguridad

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	24	45,28%
Muy bueno	4	7,55%
Bueno	16	30,19%
Regular	9	16,98%
Malo	0	0,00%
TOTAL	53	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

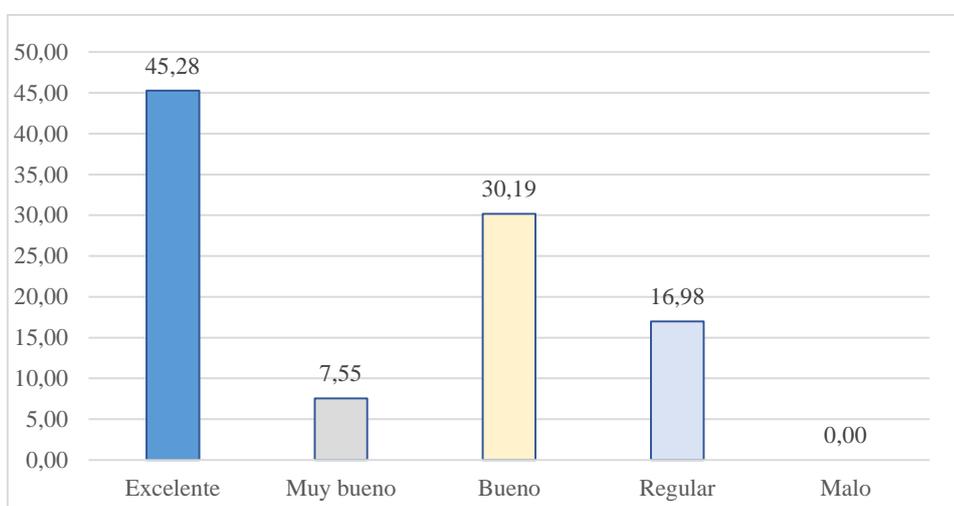


Gráfico 14-3: Cómo califica la aplicación de las normas de bioseguridad

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Toledo, M (2021)

Análisis

Al solicitar que se califique la aplicación de medidas de bioseguridad el 45,28% menciona que es excelente, el 30,19% bueno, el 16,98% menciona que es regular y el 7,55 % es muy bueno.

Interpretación

Lo que indica un buen uso de las normas de bioseguridad para proteger a la sociedad de los virus, es indispensable, asegurar el desarrollo de programas de seguridad y salud ocupacional a largo plazo para proteger y mantener la salud de los trabajadores garantizando un correcto funcionamiento.

3.2. Propuesta

3.2.1. Título

Estrategias de atención al cliente enfocado en el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Mera, provincia de Pastaza.

3.2.2. Objetivos

- Mejorar el servicio al cliente a todas las personas que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.
- Lograr un posicionamiento estratégico con el fin de brindar una buena experiencia en la prestación del servicio del GAD del Cantón Mera.
- Proponer las estrategias para una buena atención al cliente en el GAD del cantón Mera.

3.2.3. Antecedentes

Mera como Cantón se crea mediante decreto legislativo No 020 de la Asamblea Nacional Constituyente, el 10 de abril de 1967 y publicado en el Registro Oficial No. 103 del 11 de Abril de 1967 en la administración del Dr. Otto Arosemena Gómez, Presidente Constitucional Interino de la República, queda integrado por las parroquias Mera como Cabecera Cantonal, Shell y Madre Tierra, siendo su territorio el comprendido por los linderos de las tres parroquias que lo integran (Municipio de Mera, 2018).

Límites

Norte: Con la Provincia de Napo

Sur: Provincia de Morona Santiago

Este: Cantón Pastaza

Oeste: Provincia de Tungurahua y Morona Santiago

3.2.3.1. Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera es un modelo de gestión institucional con una estructura orgánica consolidada y eficiente, equipamiento moderno y principios de calidad en la gestión del desarrollo. Fortalece una cultura institucional para la formación integral, fomentando la capacidad intelectual y creatividad de sus clientes internos y externos.

3.2.3.2. *Visión*

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera será la institución líder en la prestación de servicios públicos, contará con capacidad administrativa, operativa y financiera sólida e innovadora que promueva el desarrollo sustentable para el bien comunitario.

3.2.3.3. *Objetivos estratégicos*

- Servicios de calidad: refleja una buena gestión entre los departamentos, se manifiesta en la calidad de vida de los habitantes.
- Estructura orgánica: Se convierte en la columna vertebral municipal.
- Modelo de gestión institucional: Se enfoca en la gestión institucional
- Participación ciudadana: Coordina acciones promoviendo el diálogo en la búsqueda de acuerdos y acciones tendientes a potenciar la participación y garantizar la democracia.

3.2.3.4. *Ubicación geográfica*



Ubicación geográfica

Fuente: Google maps

3.2.4. FODA de estrategias

Tabla 15-3: FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Comunicación adecuada Rendición de cuentas Autonomía en la toma de decisiones Capacitación constante	No cuenta con un manual de atención al cliente Presupuesto limitado No cuenta con información financiera oportuna
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Tendencia a consolidar alianzas estratégicas Alta apreciación por las empresas con experiencias en proyectos y licitaciones. Condiciones de trabajo favorables para los colaboradores. Adecuada infraestructura física. El GAD tiene Convenio interinstitucionales con empresas públicas	El establecimiento cercano de otros centros de capacitación con la competencia significativa. Cambio de leyes y reglamentos con relación al gobierno de turno Clima con potencialidad de afectación de salud. Costos de capacitación

Elaborado por: Toledo, M (2021)

3.2.5. Plan de acción

Presentación

El plan de acción para brindar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mera, establece acciones y estrategias para sensibilizar, capacitar e involucrar a jefes y empleados para ser parte activa dentro del proceso de atención al usuario dentro del GAD, propiciando compromiso, actuación y continuidad.

Objetivos

Objetivo General

Implementar estrategias y acciones de calidad en atención al cliente, en el personal que conforma el GAD del cantón mera para que brinden una mejor atención al usuario.

Objetivos Específicos

-Sensibilizar al personal sobre la importancia de una atención de calidad al público.

-Capacitar al personal en estrategias y acciones a realizarse para atender de mejor manera al usuario.

-Evaluar el desempeño de las estrategias y acciones impartidas de atención al usuario en el personal.

Alcance del plan

Este plan es de aplicación general a todo el personal del GAD del cantón Mera, que se vincula directamente a la atención al usuario, es decir, recepción de documentos, quejas, etc., para que mejoren su atención al público.

3.2.6. Estrategia

Fase 1: Sensibilización

Objetivo: sensibilizar a los empleados acerca de la necesidad de mejorar la atención al cliente en el GAD

Actividades

Charlas de Sensibilización a directores y jefes de oficina

En estas charlas se propone concientizar sobre la importancia de atender de calidad al público, para cumplir con el compromiso que el GAD tiene con la ciudadanía de un servicio de calidad y calidez, ganando la confianza de los usuarios.

Charlas de Sensibilización al personal

Las charlas al personal estarán dirigidas a concientizar sobre las ventajas de una atención de calidad, tanto para ellos como para el GAD, se impartirá información acerca de los beneficios de crear un clima cálido en la empresa.

Fase 2: Capacitación

Objetivo: Realizar la capacitación al personal en la temática de atención al cliente que enfatice diversas estrategias.

Actividades

Capacitación sobre estrategias de comunicación y actuación

Esta capacitación tiene como finalidad proporcionar herramientas de comunicación asertiva y escucha activa en el personal para lograr una comprensión y ejecución de la solicitud del usuario de manera rápida y eficaz, demostrando profesionalismo y solvencia.

Capacitación de innovación y mejor servicio

La capacitación pretende implementar conocimientos acerca de producción y generación de ideas innovadoras dirigidas a la atención al cliente, es decir, ideas acerca de recepción y solución de solicitudes, así como afrontamiento y resolución de problemas.

Estrategias de atención al cliente

A continuación, se presentan las estrategias de servicio al cliente que permitirán brindar una atención de calidad a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.

Tabla 16-3: Estrategias de atención al cliente

Comunicación fluida entre empresa y cliente	Actúa con rapidez ante sus inquietudes	Demuestra profesionalidad
		
Ofrecer ayuda de forma activa	Atrévete a innovar para sobresalir	Apóyate de tus empleados para ofrecer el mejor servicio
		

Elaborado por: Toledo, M (2021)

1. Comunicación fluida

A través de la comunicación fluida se puede aprovechar el desarrollo tecnológico y el incremento del uso cotidiano de redes sociales con el fin de llegar a tener gran cobertura, una mala comunicación puede desencadenar en desacuerdos, conflictos y mal interpretaciones.

Dentro del GAD en esta estrategia se procederá de la siguiente manera:

- Saludar de manera amable y atenta
- Preguntar sobre la solicitud o requerimiento que desea realizar la persona
- Si es su área, escuchar de manera activa la situación que se presenta, de lo contrario dirigir al departamento correspondiente.
- Resolver el caso de acuerdo a la necesidad de la persona, respetando sus decisiones y comentarios, sin juzgar ni criticar.

2. Rapidez

Es importante reducir los tiempos de espera con el fin de brindar atención de calidad y que se pueda optimizar el tiempo de espera.

Para cumplir con este requisito se deberá:

- Actuar de acuerdo a la importancia del caso, observando condiciones de las personas (tercera edad, mujeres embarazadas)
- Dirigir de manera inmediata el requerimiento al departamento correspondiente si es el caso, dando indicaciones de cómo llegar y a quién dirigirse
- No tardar un tiempo exagerado en resolver la solicitud, si no está en sus manos, pedir ayuda a compañeros que tengan mayor conocimiento del tema y evitar retrasos.

3. Profesionalidad

Se constituye en base a criterios objetivos en relación a los conocimientos, competencias y valores, independientemente de si éstos se manifiestan o no de forma individual.

El personal deberá:

- Actuar en base a su conocimiento, es decir, resolver las solicitudes acordes a su área de trabajo, no realizarlas por afinidad al cliente.
- Respetar los turnos de los usuarios, no dar preferencia familiar, amistad o pareja.

4. Ayuda activa

La ayuda activa se refiere a las actividades donde se desarrollan las actividades que permiten canalizar las quejas mediante la persona más adecuada atendiendo las consultas y sugerencias.

En este punto se pretende:

- Implementar estrategias asertivas de escucha y comunicación al cliente para resolver su solicitud
- Si el usuario desea remitir una queja acerca de una persona de la institución, dirigirlo al área correspondiente ofreciéndole una disculpa en nombre de la empresa.

5. Innovación

La innovación es un proceso que se encarga de modificar los elementos disponibles, permite modificar elemento existente con el fin de mejorarlos.

Se puede realizar lo siguiente:

- Poner un buzón de quejas en cada departamento para conocer la opinión de los usuarios acerca del servicio
- Colocar carteles informativos de temas de impacto social, periódicos, revistas para amenizar la espera
- Instalar informativos sobre las actividades que realiza cada departamento para evitar la confusión de los usuarios y agilizar los procesos.
- Capacitar al personal sobre qué realiza cada departamento para que puedan guiar adecuadamente a los usuarios en sus solicitudes.

6. Apoyo de sus empleados para ofrecer el mejor servicio

El compromiso de los empleados es importante para el desarrollo de la empresa, explotando las habilidades que garanticen la lealtad, agilidad y el cumplimiento de los objetivos.

Se puede realizar:

- Los empleados y jefes deben firmar un compromiso para la implementación del plan de acción, considerando la imagen de la empresa, es decir, estando conscientes de que esto ayudará a mejorar la atención al público y por ende la imagen del GAD ante la ciudadanía.

Fase 3: Ejecución

En esta fase se contempla el desarrollo de las fases de sensibilización y capacitación, con el apoyo de diversas entidades, personas o profesionales que ayuden a cumplir los objetivos de cada fase, ya sea impartiendo conocimiento, o proporcionando materiales o implementos necesarios para la adquisición de la información.

Fase 4: Evaluación

Dentro de esta fase se pretende conocer los resultados del plan implementado, sean positivos o negativos, en base a criterios de la ciudadanía e informes semanales por parte de los directivos a los empleados, así como la información de los buzones o departamento de quejas.

Actividades:

- Los directivos de cada departamento elaboran informes semanales acerca del servicio ofertado por los empleados al público
- Se realizan reuniones semanales para conocer el contenido de los informes y resolver puntos específicos que apoyarán el desarrollo del plan de acción
- Se recoge información del buzón y departamento de quejas para conocer los puntos a mejorar y si el plan está funcionando de manera positiva o negativa.

Tabla 18-3: Presupuesto de actividades

Presupuesto		
	<i>Actividades</i>	<i>Costos</i>
Fase1	Sensibilización	
	Charlas de Sensibilización a directores y jefes de oficina	400\$
	Charlas de Sensibilización al personal	300\$
Fase 2	Capacitación	
	Capacitación sobre estrategias de comunicación y actuación	900\$
	Capacitación de innovación y mejor servicio	300\$
	Estrategias de atención al cliente	200\$
Fase 3	Ejecución	
	Sensibilización	500\$
	Capacitación	500\$
Fase 4	Evaluación	
	Informes semanales del servicio ofertado	300\$
	Reuniones semanales	150\$
Total		3550\$

Elaborado por: Toledo, M (2021)

En proyecto se llevará con un presupuesto tentativo de 3550\$

Interpretación de los resultados

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MERA, PROVINCIA DE PASTAZA.

A través de los cuadros y gráficos elaborados para cada pregunta de la encuesta aplicada a los 53 usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pastaza, donde se pudo determinar el resultado a las siguientes preguntas:

PREGUNTA 1.- ¿Cuál fue la primera impresión que tuvo sobre la atención del personal del GAD Municipal?

PREGUNTA 2.- ¿Cómo es la forma en que recibe la información técnica del GAD Municipal?

PREGUNTA 3.- ¿Cómo es el tiempo que se demora en despachar el trámite en el GAD Municipal?:

PREGUNTA 4.- ¿Cómo es la actitud demostrada por el personal al momento de atender al usuario?

PREGUNTA. 5.- ¿El personal del GAD-Municipal practica relaciones humanas con los usuarios?

PREGUNTA. 6.- ¿Se practica el valor del respeto en el personal del GAD Municipal?

PREGUNTA 7.- ¿Cree usted que el personal del GAD-Municipal está capacitado en atención al usuario?

PREGUNTA 8.- ¿El personal demuestra estar motivado para realizar el trabajo con calidez y eficiencia?

PREGUNTA 9.- ¿Cómo califica la Calidad del Servicio al usuario del GAD Municipal?

Título de la propuesta.

Estrategias administrativas para el servicio de atención al usuario.

Institución ejecutora.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.

Beneficiarios.

Clientes Externos e Internos.

Ubicación.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, esta domiciliado en la calle Francisco Salvador Moral y Velasco I., en la ciudad del Puyo, Provincia de Pastaza.

Tiempo estimado para la ejecución.

El tiempo estimado para la ejecución de dicha propuesta será durante el primer semestre del año 2021. 4.2 Antecedentes de la propuesta. Al aplicar la encuesta a los clientes externos, se determinó que la falta de estrategias administrativas, disminuye la calidad del servicio de atención al usuario, lo que genera preocupación por el deterioro de la imagen corporativa del GAD Municipal. Los resultados demuestran que la falta de capacitación al personal administrativo incrementa falencias en el comportamiento actitudinal del personal, lo que crea inconformismos en los usuarios externos.

El desarrollo de esta investigación, basados en los resultados evidenciados en el capítulo tres, exigen una propuesta que solucione las diferentes dificultades encontradas, planteadas a partir del plan estratégico administrativo para el mejoramiento del servicio de atención al usuario y que llegará a fortalecer la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.

Objetivo de la Propuesta.

- Diseñar estrategias de atención al cliente que permitan mejorar la atención del cliente que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera.

Beneficios

El diseño de estrategias administrativas encaminadas al mejoramiento de la calidad del servicio al usuario, presenta los siguientes beneficios:

- Fortalecer el vínculo con el cliente externo, para motivar al usuario a llegar al GAD Municipal a consultar cualquier dificultad o servicio que requiera. Establecer relaciones de

largo plazo con los clientes externos, permitiendo escuchar sus necesidades y llegando a programar el cumplimiento de la realización para satisfacción de las mismas.

- Mejorar la calidad de los procesos externos del GAD Municipal, para que se cumpla con los requerimientos de los usuarios.
- El Fortalecimiento de las relaciones públicas, debe ser una estrategia para mejorar la comunicación con el cliente externo.
- Se promueve la motivación laboral y el compromiso con el personal del GAD Municipal.

Mejoramiento Continuo de la Calidad de servicio.

La calidad busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines; así como también lograr por parte de los miembros del GAD Municipal, generar mayores estrategias de atención al usuario para mejorar la calidad que va de mano con la excelencia. El objetivo fundamental y el motivo por la cual la calidad existe es el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes. Se debe tener muy claro que la calidad es satisfacer al cliente, cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio, para que el nombre de la institución posea su sello de calidad en los usuarios; por eso es necesario mejorar al personal del GAD Municipal y fortalecer su liderazgo para lograr la calidad, debido a que las iniciativas son ideadas por personas de la institución; pues es importante que el cuerpo edilicio analicen de acuerdo a esta propuesta como organizarlos y dirigirlos para optimizar su desempeño. Es necesario que la calidad de servicio sea un objeto común de todos los niveles de la entidad, pues la clave del éxito radica en la participación y compromiso de empleados con actitud asertiva, bien capacitados, con pensamiento flexible en busca del cumplimiento de la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

- Después de una revisión bibliográfica significativa se logró obtener la información necesaria para conocer las estrategias adecuadas de atención al cliente que mejorarán la calidad de desempeño de los trabajadores del GAD de Mera. Por lo que, se recolectó información suficiente para poder desarrollar una propuesta metodológica o plan de acción que se implementará en el GAD del cantón Mera para mejorar la atención al usuario por parte de los trabajadores.
- En cuanto a los resultados de la encuesta se conoce que la mayor parte de inconvenientes se da en el tiempo de atención que es lento, en que los trabajadores no guían a las personas al departamento indicado para realizar sus trámites siendo la atención muy buena, pero se puede mejorar.
- Finalmente tras la recopilación de información, se pudo proponer estrategias de atención al cliente que permitirán mejorar el servicio al cliente y lograr un posicionamiento estratégico Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Mera, provincia de Pastaza

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación de estrategias de atención al cliente basadas en metodologías innovadoras para mejorar la calidad del servicio al público, ejecutando un plan de acción que permita cumplir estas demandas. Dentro de estas estrategias es necesario capacitar al personal acerca de la atención al cliente, con información científica y verídica para que obtengan el conocimiento necesario sobre este tema y puedan ejecutarlo de manera adecuada, obteniendo beneficios directo para la institución.
- Se recomienda ejecutar el plan de acción diseñado en la investigación para evaluar sus resultados a medio plazo y conocer si fueron positivos o negativos y posteriormente mejorarlo, de acuerdo al contexto individual y grupal.
- Cabe destacar que la propuesta actual está fundamentada en la situación actual del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Mera, provincia de Pastaza; por lo que, para continuar obteniendo mejorías en el servicio al cliente, es necesario que se realice una mejora continua de estas estrategias a fin de lograr el posicionamiento estratégico de este GAD.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, C. (2016). *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad orgnizcional*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Armijo, M. (2017). *Planificación Estratégica e Indicadores*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Obtenido de: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf
- Arrieta, E. (2017). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento>.
- Asamblea Constituyente. (2018). *Codigo del trabajo*. Recuperado de: <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/C%C3%B3digo-de-Trabajo.pdf>
- Ashqui, O. (2016). *Diseño de estrategias administrativas en el servicio de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza*. Recuperado de: <https://1library.co/document/yj7jep2y-estrategias-administrativas-atencion-gobierno-autonomo-descentralizado-municipal-provincia.html>
- Bernald, S. (2017). *Ejemplos de justificación teórica, práctica y metodológica*. Obtenido de: <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/#:~:text=La%20justificaci%C3%B3n%20te%C3%B3rica%20se%20hace,las%20soluciones%20de%20un%20modelo>.
- Carrasco, J. (2017). *Planeación estratégica*. Obtenido de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/planificacion-estrategica#:~:text=De%20este%20modo%2C%20es%20necesario,de%20sus%20metas%20y%20objetivos>.
- Clemencia, S., & Vanessa, S. (2018). *Diseño de proceso de mejoras para la gestión administrativa y operativa en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón santa lucía*. (Trabajo de titulación Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34720/1/Tesis%20Su%20c3%a1rezTorres%20Nixon%20Daniel%20c%20Tumbaco%20Murillo%20Elvis%20Joel.pdf>
- Corrales, J. (2019). Servicio al cliente: ¿qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas? *Marketing Digital*, 5.

- Ecuador en cifras. (2016). *Fascículo provincial*. Obtenido de: http://www.inec.gob.ec/cpv/index.php?option=com_content&view=article&id=232&Itemid=128&lang=es
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2018). *Propuesta de implementación de un departamento de servicios al cliente para Telconet S.A.* Recuperado: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/COMO%20LOGRAR%20LA%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20CLIENTES.htm>
- GAD Municipal. Mera (2016). *Historia, ubicación y población del Cantón Mera*. Obtenido de: <http://www.municipiomera.gob.ec/historia.html>
- Geovanny, C. (2019). *Diseño de estrategias para el departamento financiero del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón pichincha y el mejoramiento de la atención a sus usuarios*. (Trabajo de titulación, UNIANDES). Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10721/1/TUAEXCOMMDEGE001-2019.pdf>
- Guerrero, G. (2017). *Servicio al cliente*. Obtenido de: <http://es.slideshare.net/Gonzalo12345/calidad-en-el-servicio-al-cliente-30022380>
- Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). *Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica*. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742020000300241
- Londoño, M. (2017). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz*. España: Fundación Confemetal.
- Martín, S., & Lafuente, V. (2017). *Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos*. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151
- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. doi:<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>
- Mosquera, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: (Trabajo de titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Porter, M. (2017). *Funciones de la administración*. Argentina: Universidad Nacional del Sur.
- Quiroa, M. (2020). *Cliente*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html#:~:text=Un%20cliente%20es%20una%20persona,servicios%20que%20ofrece%20una%20empresa.>

- Roldán, P. (2018). *Gobierno*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/gobierno.html>
- Ruiz, J. (2016). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Deusto.
- Salazar, E. (2019). *Municipio y Descentralización I*. Novagob. Recuperado de:
<https://red.novagob.org/municipio-y-descentralizacion-i-2/>
- Soriano, F., Jara, C., & Gordillo, L. (2017). *Servicio al cliente en el Ecuador*. Recuperado de:
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/87/pdf>
- Soto, R. (2018). *Excelencia en la atención Secretarial*. Obtenido de:
https://www.academia.edu/9036263/Excelencia_en_la_atenci%C3%B3n_Secretarial
- UNESCO. (2018). *Toda una vida. El Buen Vivir..* Recuperado de:
https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_ecuador_0244.pdf
- Velasco, B. (2017). *“La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el dorado del cantón pastaza. : (Trabajo de titulación,Uniandes)*. Recuperado de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3844/1/TUPADS001-2016.pdf>
- Viajandox Ecuador. (2016). *Historia de Mera*. Obtenido de:
<http://www.viajandox.com/pastaza/mera-historia.htm>
- Villacis, M. (2017). *Competencias laborales..* Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28598/1/IMPLEMENTACI%C3%93N%20DEL%20PROCESO%20DE%20SELECCI%C3%93N%20Y%20CONTRATACI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIA%20PARA%20LA%20EMPRESA%20MAMUT%20ANDI.pdf>
- Villegas, E., Contreras, A., & Fernández, D. (2018). *Ordenamiento territorial como instrumento, para la zonificación ambiental a través de la Estructura Ecológica Principal, como apoyo a la formulación de los POTs y los POMCAS en Colombia..* Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6041486.pdf>
- Zenvia. (2020). *Los beneficios y las mejores prácticas de un servicio al cliente de calidad*. Recuperado de: <https://www.zenvia.com/es/todo-sobre-el-servicio-al-cliente-que-es-la-importancia-y-los-principios/>



DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MCA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

Objetivo: Recopilar la información actual sobre la atención del cliente que asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, para desarrollar estrategias enfocadas en un mejor servicio.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y responda con una X en el casillero que corresponda.

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

a) Edad

<input type="checkbox"/>	18a 25 años
<input type="checkbox"/>	26 a 35 años
<input type="checkbox"/>	36 a 45 años
<input type="checkbox"/>	46 años en adelante

b) Estado civil

<input type="checkbox"/>	Soltero
<input type="checkbox"/>	Casado
<input type="checkbox"/>	Divorciado
<input type="checkbox"/>	Viudo
<input type="checkbox"/>	Unión de hecho

c) Género

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

1 Con qué frecuencia realiza trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera

<input type="checkbox"/>	Muy Frecuentemente
--------------------------	--------------------

<input type="checkbox"/>	Frecuentemente
--------------------------	----------------

Ocasionalmente

Rara Vez

Nunca

2 Cómo califica la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3 ¿Cuándo asiste al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera tiene la guía o direccionamiento para saber a qué departamento dirigirse para realizar sus trámites?

Si

No

4 ¿Cómo fue el comportamiento del personal que le atendió en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Cortés

Educado

Ágil

Amable

Indiferente

5 ¿Cómo califica el tiempo de su trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Rápido

Lento

Tardío

6 ¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la información suministrada del trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

7 ¿Cómo considera usted el horario de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

8 ¿Cómo considera usted el espacio físico de atención en relación de los factores: aseo, ventilación, nivel de ruido, iluminación?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

9 ¿La información que recibió para la realización de su trámite o para la recepción de su servicio fue la correcta?

Si

No

10 ¿Cuántas personas lo atendieron antes de darle el servicio o la información solicitada?

Una

Dos

Tres

Cuatro o más personas

11. ¿Cómo califica usted la aplicación de las normas de bioseguridad en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera?

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo