



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**ENERO – JUNIO 2017**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TEMA:**

**“Filosofía de la calidad y servicio al usuario en la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos ”**

**EGRESADO:**

**Bruce Reinaldo Flores Elinan**

**TUTORA:**

**Ing. Magdalena Huilcapi Masacon, MAE**

**AÑO 2017**

<b>Índice Estudio de Caso</b>		<b>Nº</b>
		<b>Página</b>
Introducción	.....	1-2
Desarrollo	.....	3-17
Conclusión	.....	18
Bibliografía	.....	19-20

### **Índice Anexos**

<b>ANEXO Nº 1</b>	Árbol del problema del caso.....	1
<b>ANEXO Nº 2</b>	Fichas de observación .....	2-8
<b>ANEXO Nº 3</b>	Flujo de atención al ciudadano presencial y telefónico oficial....	9
<b>ANEXO Nº 4</b>	Flujo de atención al ciudadano presencial observado.....	10
<b>ANEXO Nº 5</b>	Diagrama de procesos de servicio con tiempo de espera alto.....	11-12
<b>ANEXO Nº 6</b>	Servicios prestados: Protocolo de servicios.....	13
<b>ANEXO Nº 7</b>	Organigrama de institucional de la Dirección Provincial MIDUVI –Los Ríos año 2015.....	14
<b>ANEXO Nº 8</b>	Encuesta a los usuarios de la Dirección Provincial MIDUVI –Los Ríos (formato y análisis).....	15-21
<b>ANEXO Nº 9</b>	Entrevista a los servidores públicos de la Dirección Provincial MIDUVI –Los Ríos (formato y análisis).....	22-29
<b>ANEXO Nº 10</b>	Fundamentos legales e institucional.....	30-33
<b>ANEXO Nº 11</b>	Ilustraciones de la investigación (fotos).....	34

## INTRODUCCIÓN

La Dirección Provincial MIDUVI (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda) Los Ríos, se encuentra ubicada en la Av. Benetazo y Primera transversal, la misma que ejerce personería jurídica, como representación regional del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, desde el 14 de junio de 1994, realizando funciones de desarrollo urbano y saneamiento ambiental. En la actualidad desarrolla programas planificados como: bonos para construcción de vivienda nueva, de mejoramiento, de emergencia y bonos "Manuela Espejo", para "facilitar las condiciones que hagan posible que las familias con menores ingresos puedan acceder a una vivienda digna, o mejorar la vivienda precaria que poseen" (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda [MIDUVI], 2017).

En la presente indagación se describirá el análisis de los resultados obtenidos sobre el caso realizado en la mencionada institución pública, en base a la filosofía de calidad y servicio al usuario, la misma que significa que cada servidor público de todas las áreas de la institución garantice la prestación de servicio de calidad integral, comprometiéndose a satisfacer las necesidades y expectativas del visitante. A este contexto responde a que en la actualidad los ciudadanos, demandan cada vez más la prestación de servicio público de calidad y calidez, alcanzando de esta manera el buen vivir. Debe señalarse que este estudio se desarrolló con el interés de conocer, cuál es el origen de los síntomas, que obstaculizan la gestión del servicio público de calidad en la organización y de esta manera sugerir alternativas adecuadas para alcanzar el ideal de servicio de calidad total, a los usuarios interno y externos. Como complemento, este estudio favorece al futuro profesional a demostrar la capacidad de análisis, la toma de decisiones, los conocimientos y métodos administrativos adquiridos, para dar solución a problemas reales en la sociedad o en el mercado.

Por otra parte, el caso está regido bajo el lineamiento de investigación, Modelo de Gestión Administrativa, debido a que tiene relación con la aplicación del sistema administrativo como: planificación, organización, dirección y control de los servicios públicos, que se ofrecen a la ciudadanía mediante la gestión de recursos y talento humano. En este sentido, el desarrollo de la investigación está vinculado a la tipología de estudio de caso interpretativo, el mismo que siguió la metodología deductiva, por las razones de análisis, aplicación teórica y obtención de conclusiones sobre el caso. Asimismo se aplicó técnicas o herramientas tales como: encuestas a usuarios, entrevistas a servidores públicos, fichas de observación, la revisión de la documentación legal e institucional facilitada por la organización, que permitieron fundamentar la información presentada.

La recolección de datos se efectuó de la siguiente manera: la observación directa sobre el objeto/sujeto de estudio, es decir el proceso del servicio público que ofrecen los servidores y la receptividad del usuario sobre el mismo, para definir la problemática en que se rige. Luego se procedió a la recopilación bibliográfica teórica para sustentar científicamente dicha investigación, posteriormente se llevó a cabo, encuestas a 30 usuarios y entrevistas a 15 miembros de la institución, para hacer un análisis comparativo sobre la concepción de la calidad de servicio. Por último, vale la explicación que este informe no pretende exponer contextos negativos del organismo, de modo que la reputación del mismo se vea afectado, antes bien se espera que sirva como herramienta de autoanálisis.

## DESARROLLO

El servicio público, se entiende como la gestión que realiza la administración pública, generando servicios conforme a políticas estatales, creando de esta manera una relación institucional con la sociedad y además cumpliendo los principios del buen vivir. Los servicios públicos en el Ecuador son: educación, salud, seguridad social, judicial, telecomunicaciones, hábitat y vivienda, entre otros. En la Constitución del Ecuador del 2008, establece en el Artículo 227: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación " (Corporación de Estudios y Publicaciones, 2010, pág. 73).

Por otra parte, cabe establecer la diferenciación entre cliente y usuario, debido a que la definición de estos da una visión más clara, sobre la forma de gestionar el servicio en la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos. Entonces por consiguiente, se conoce como cliente, a la persona natural o jurídica que compra un bien o servicio, mediante una transacción lucrativa; en cambio un usuario, según la denominación consultada en la institución, son los beneficiarios, es decir personas nacionales o extranjeras y empresas de todo tipo que necesitan de los servicios o información de la organización. Aunque, debe señalarse que en el escrito se hace semblanza al usuario (persona), a veces como cliente, apoyado en el principio homogéneo de satisfacción de necesidades de las personas, que comparten todas las organizaciones sin distinción. De igual manera se debe determinar, las características que tiene el servicio en forma general, las mismas que son: la intangibilidad (no se puede ver), inseparabilidad (se consume inmediatamente), heterogeneidad (experiencia única) y caducidad (no se puede almacenar) (Osés, 2016).

Con referencia en la manera en que se desarrolla la prestación del servicio en la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos, esta se la realiza mediante la recepción de usuarios o visitantes en el área de Atención al ciudadano, la misma que se encarga de conocer las necesidades del usuario y direccionar al departamento o servidor público correspondiente, de ser el caso. Para tal efecto es que se crea dicha área desde el año 2013, con una afluencia de usuarios entre 50 a 80 personas diarias, para luego declinar a 20 personas en el año 2015 y al mismo tiempo presentando al inicio dificultades, debido a la mala costumbre de los usuarios de ingresar arbitrariamente a la institución sin el control de registro. Cabe destacar que al principio, se contaba con dos servidoras públicas y en la actualidad solo se encuentra una colaboradora, para atender a 15 usuarios promedios diarios. (Anexos N° 2 y N°11)

En cuanto a la problemática que se desarrolla en la institución, ésta se presenta como una falta de concientización sobre la calidad en el servicio al usuario, es decir de manera integral en cada nivel jerárquico de la institución, por parte de los servidores públicos, los mismos que conciben la idea errada en que el "buen servicio", inicia y termina en un área específica, como es en este caso, la de "Atención al ciudadano" y no como responsabilidad de todos en ofrecer un servicio de óptima calidad al usuario o beneficiario.(Anexo 9)

Tal situación obedece a factores como: mayor interés hacia los asuntos organizacionales versus a las necesidades del usuario, el sobrecargo en tareas o labores propias del área, la escasa instrucción a los integrantes institucionales, por parte de la U.A.U (Unidad de Atención al Usuario), la falta de compromiso o vocación al servicio, incumplimiento del proceso de servicio establecido administrativamente; canales de comunicación y medios de expresión insuficientes, sin publicidad, no ajustados a diversidad cultural de los usuarios. (Anexo 1)

Haciendo referencia a la falta de concientización del servicio de calidad integral al usuario, Blanco & Lobato (2013) señalan que: "Las barreras personales o psicológicas de las personas pueden provocar reacciones inadecuadas en el entorno laboral" (pág. 15). Además, Ishikawa (1986a) menciona que los impedimentos para el control y avance de la calidad, procede de las actitudes equivocadas, como: "Personas que piensan que todo marcha bien y que no hay ningún problema: están satisfechas con el *statu quo* y les falta comprensión de aspectos importantes" (pág. 86). Siendo las cosas así, cabe señalar lo que menciona, Ramírez Cardona (2009) sobre que: "La calidad total es una filosofía empresarial que está basada en el espíritu, en la motivación y comportamiento y en la responsabilidad humana" (pág. 58).

Entonces, es evidente que modificar o cambiar la mentalidad de un individuo es una tarea compleja y más aún la de un grupo de personas, es decir no basta simplemente con el desarrollo de una norma o una estructura plana, siendo esto inservible, si no existen servidores o colaboradores con una cultura, filosofía o valores adecuados, ajustados a los objetivos organizacionales. Relacionándolo al caso, la existencia de un manual de servicios, normas técnicas, acuerdos ministeriales y entre otros formatos que tratan sobre la atención del servicio sin distinción de cargos o áreas, se hacen obsoletos si se cuentan con personal, que concibe la idea en que la atención del servicio no es una competencia compartida, sino más bien la de un área, limitándose hacer lo "suyo", olvidando la razón de servir al usuario, provocando una insatisfacción a las necesidades del beneficiario. A este argumento apoya lo descrito por la revista científica, TELOS de Venezuela sobre que: "La aspiración de proporcionar un servicio excelente al cliente debe encontrarse tanto en el nivel organizativo más amplio como en el más bajo" (Albarrán, Pelekais, & Aguirre, 2014, pág. 320).

Continuando con el desarrollo de los factores que giran entorno a la problemática que sufre, la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos, gracias a la esquematización del árbol del problema (Anexo N°1), a las fichas de observación (Anexo N°2) al análisis de las encuestas (Anexo N°8), entrevistas (Anexo N° 9), y la verificación de la documentación legal o institucional de la organización (Anexo N°10). Se logra identificar, los siguientes elementos:

En primer lugar se señala que, en la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos, se le proporciona mayor atención a los asuntos organizacionales (reuniones, recorridos, reajuste de personal) versus a las necesidades latentes del usuario. Sobre esta causa, Collier & Evans (2016) manifiestan dentro del Paquete de Beneficios para los Clientes (PBC) que: " Cuando se define un PBC no se deben confundir las características determinadas por la administración con los deseos y necesidades de los clientes" (pág. 10). Por otro lado, Armstrong & Kotler (2013) señalan que: "En el esfuerzo por crear valor para el cliente, la empresa necesita ver más allá de su propia cadena de valor interna" (pág. 48). Además cabe considerar lo que estipulan, Juran & Godfrey (2001) sobre la existencia de una falla en la calidad, al no diferenciar las necesidades declaradas con las reales, que expresan las personas, que en comparación con la necesidades reales, son más bien las utilidades que consideran que recibirán.

Si bien es cierto, los asuntos o tareas que realizan los miembros de la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos, se enmarcan a cumplir objetivos que favorecen a los clientes o usuarios, pero el problema se torna, cuando estos asuntos o necesidades de la organización interfieren con la atención y satisfacción del usuario; que lo que realmente necesita es atención personalizada y oportuna. Visto de esta forma, priorizar los requerimientos que demandan la institución y no el usuario, merman las necesidades reales que expresan los ciudadanos,

ignorándolas con el justificativo, de que lo que le hace bien a la institución, le hará bien al usuario.

En relación sobre esta implicación, se encuentra una sub causa que responde a este factor y esta es, una estructura plana con racionamiento de personal. Dentro de este marco, se puede evidenciar en el Anexo N°7, el organigrama de la institución del año 2015, presentándose como una estructura plana con jerarquía reducida, también se puede observar, que en ningún nivel se encuentra el área de Atención al ciudadano como tal, reflejando que la importancia por el servicio no se encuentra especializada o conformada en una línea de autoridad. Sobre esto, Bernal Torres & Sierra Arango (2013a) afirman que una organización plana: "Prima el interés de los objetivos de cada departamento sobre los objetivos de la organización" (pág. 186). Conjuntamente, Chiavenato (2011) afirma que: "La organización busca resolver al mismo tiempo problemas relacionados con su racionalidad técnica, económica, social, legal, etcétera. Sin embargo, atender uno de estos aspectos puede perjudicar la satisfacción de los demás" (pág. 20).

Las evidencias descritas anteriormente, traen como consecuencia la insatisfacción al usuario, debido a que aumenta el tiempo de espera de 3,33 minutos (promedio) hasta 39 minutos, cuando según el manual de carta de servicio del MIDUVI es admisible entre 8-10 minutos (Anexo 10), esto se debe puesto que, cuando el ciudadano acude a la institución con las expectativas de ser atendido a tiempo y se encuentra con que el servidor público, no lo puede orientar porque está en una reunión de la empresa y en ciertos casos, hasta por asuntos personales. Al mismo tiempo, el usuario experimenta incomodidad e impaciencia, porque al encontrarse solo una persona atendiendo en recepción, para 15 usuarios promedios diarios, algunos visitantes desestiman el servicio y se marchan; pues tienen asuntos personales que

desempeñar, percibiendo que las necesidades latentes como: consultas, trámites, quejas o simplemente información, no son tomadas en cuenta como importantes frente a las necesidades de la organización.

Llama la atención que los miembros de la institución, no tomen en consideración lo que establece, Escudero (2015) sobre que: "El cliente por encima de todo" (pág. 6). Aparte que la organización olvida que: "Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros" (Solórzano Barrera & Aceves López, 2013, pág. 7). Dentro de este tema, se puede comprobar una situación mediante los Anexos N° 2 y 5, en los que se especifican que: cuando un usuario desea ser atendido por un determinado servidor, no se ofrece dicha atención, debido a la indisposición por encontrarse en una reunión, pese a la notificación de la recepcionista. Por consiguiente el ciudadano nota la demora, la misma que es de 39 minutos (tiempo espera) y la insignificancia que se le da a la necesidad o consulta que requiere. Es así como también se puede evidenciar en el diagrama, que el proceso se extiende, a medida que surgen los tiempos de espera e igualmente las actividades.

En segundo lugar, se encuentra otra situación que gira alrededor del problema, esta es el sobrecargo de tareas o labores institucionales, que ejecutan los servidores, provocando que se ignore la atención a los usuarios, centrándose solo en realizar labores del puesto. Sobre tal contexto, Alles (2007) menciona que: "Si bien es función de los directivos liderar cambios, éstos se deben realizar sin ejercer presión sobre los empleados" (pág. 102). Por otro lado, Carrasco Fernández (2012) afirma que: "El principio y el fin de toda actividad empresarial y, como hemos visto, institucional, es el cliente" (pág. 7).

Asimismo, Martínez Guillén (2012) menciona que:

Cuando el empleado vive la insatisfacción del cliente que él trata y no se siente culpable, culpará a la dirección y a la organización que le impone una tarea unos métodos y unos medios que no le satisfacen ni a él ni al cliente. (pág. 252)

Considerando que uno de los enfoques tradicionales que se basa en colaboradores responsables con la organización, más no con la razón de ser que son los usuarios, no ha cambiado, debido a que el personal se concentra en terminar las enormes cargas de labores, dejando de lado los requerimientos de los ciudadanos y perdiendo el sentido real de servidores públicos. Visto de esta perspectiva, en la Dirección Provincial MIDUVI – Los Ríos, existen colaboradores públicos que poseen excesos de labores, debido a que cada vez que renuncia o se despide personal, se retira empleados de otras áreas (Atención al ciudadano), los mismos que se ubican en los puestos demandados por la exigencia de la administración central, concentrándose rígidamente en terminar lo solicitado en el menor tiempo posible y con el mínimo recurso.

Es por eso que existen escenarios, en que por la gran carga de trabajo, cuando el visitante llega para que lo atiendan, lo ignoran por un momento y cuando lo atienden lo hace apresurados, sin escuchar al usuario, dándole excusas a causa del mucho trabajo y exclamando que: “Mejor regrese en las próximas semanas”. Del mismo modo cuando están conversando con el usuario, la mayoría de los casos lo hacen observando el computador, revisando la tarea que realizan y también, en ciertas ocasiones contestando el teléfono.

Actualmente, como consecuencias del contexto descrito con antelación, constan efectos como: el estrés laboral hacia los servidores públicos, a causa de hábitos de trabajo a un ritmo acelerado, al cumplimiento de fechas límites, que provocan dificultades para interactuar y atender con calidad y calidez al usuario. Como lo manifiestan, Arnold & Randall (2012a): "Los empleados a menudo se encuentran en riesgo de sufrir estrés laboral si su trabajo a menudo se realiza bajo presión, y si incluye extensos periodos de trabajo físico intenso o de concentración" (pág. 407). Cabe considerar que sumando a dicho efecto, también se produce una lentitud en la atención con el usuario, por la indisposición por parte de los servidores públicos, para complacer alguna consulta, por la razón de estar centrados en terminar rápido las tareas y también por considerar en la mayoría de los casos, una incompetencia en atender. A esto se contradice lo que señala claramente el Acuerdo-Ministerial No-002-16 bajo el Art.30 literal o: "Atender cordialmente y con esmero al usuario externo, que requiera la información primaria de la institución, aun cuando dicha función no sea relacionada con sus funciones del servidor público" (MIDUVI, 2016).

En tercer lugar, surge la siguiente causa que es la falta de inducción o capacitación por parte de la Unidad de Atención al Usuario, hacia los miembros de la organización sobre la atención del servicio, es decir la instrucción a los servidores públicos que no tienen las capacidades básicas informativas para dar servicio al usuario y visitante. Sobre este factor, Arnold & Randal (2012b) afirman que: "La capacitación inadecuada para necesidades específicas del individuo o de la organización podría resultar peor que ninguna capacitación" (pág. 356). También hay que considera lo que manifiesta, Cuesta Santos (2010) sobre que: "No puede iniciarse el cambio radical necesario si no se empieza por la formación de los altos directivos" (pág. 319). Además hay que tomar en cuenta lo descrito por uno de los pioneros de

la calidad, como lo es, Ishikawa (1986b) sobre que: "El CC empieza con educación y termina con educación" (pág. 15). Esto refiriéndose al Control de Calidad.

En general, la capacitación u orientación que se desarrolla en cualquier tipo de institución, es de gran ventaja comparativa hacia el cliente o usuario, que percibe una atención de calidad, gracias al profesionalismo que ofrece el servidor público y asimismo la satisfacción a nivel personal por parte del empleado. No obstante, esto no sucede en la Dirección Provincial MIDUVI –Los Ríos, debido a que en ocasiones no siempre la capacitación es positiva, más aún cuando se capacita sin planificación e inadecuadamente a un área o personas, que no se involucran en temas de adiestramientos, por considerar impropias a la especialización del cargo que desempeñan (Anexo 9). Al mismo tiempo, cuando por motivos de periodo vacacional de la única persona encargada del área de Atención al ciudadano, se procede a ubicar a servidores de otras áreas (Depto. Financiero e Informático), para receptor las dudas, consultas, quejas y necesidades de los usuarios, recibiendo una explicación, mas no una capacitación sobre los servicios que ofrece la institución, puesto que cuando se encuentran en contacto con el ciudadano, no ofrecen información clara y oportuna. Se indica también, que existe incapacidad de acción, en las consultas infrecuentes (trámites o seguimientos), ignorancia en información reservada por otras áreas e incumpliendo del proceso de atención. (Anexo N° 2)

En consecuencia por esta falencia, dentro de la Dirección MIDUVI-Los Ríos, surte el efecto del desconocimiento por parte de los servidores públicos, sobre los servicios más elementales y trámites que se desarrollan en la organización, ignorando la información oportuna para brindar a la ciudadanía. Es decir en aquellas circunstancias, en que el usuario se acerca a un servidor que desconoce lo más básico de lo que se hace dentro de la institución,

dándole excusas por no pertenecerle esa competencia, sino a otra persona, que en el peor de los casos no se encuentra y de igual modo; existen ocasiones en que por desconocer datos que se comparten entre ciertas áreas o grupos informales, les ofrecen una información inexacta al visitante, trayendo por consiguiente la desinformación al usuario, generando además un círculo de información errónea hacia los agentes de contacto (familiares y amigos) del usuario.

Es así como se evidencia lo que ocasiona la falta de instrucción en temas más básicos y oportunos para los usuarios, llamando la atención, que a pesar de ser un hábito en la institución de ubicar personal momentáneo para atender, no se da una capacitación a todos los integrantes para adaptarse a este tipo de imprevistos. Pese a que existe una política, como lo es, la Norma Técnica de Atención al usuario en el servicio público (Anexo N° 10), vigente desde del año 2013, la misma que hace referencia sobre la responsabilidad de la Unidad de Atención al Usuario (Depto. Talento Humano), en capacitar constantemente o periódicamente al personal, en temas relativos a la atención del ciudadano.

En cuarto lugar, aparece como otro factor que influye en la problemática, la falta de compromiso o vocación al servicio, es decir servidores desvinculados con la misión, valores u objetivos de la institución y asimismo carentes de empatía con el usuario. En relación a esta causa, Pérez Torres (2006) manifiesta que: "La cultura de servicio se muestra a través de la actitud y comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto" (pág. 7). De la misma manera, Vargas Quiñones & Aldana de Vega (2011), estipulan que: "Cuando una organización se enfoca en el "servicio", puede centrarse en su razón de ser, expresada en su misión " (pág. VIII). Por otro lado, Tschohl (2008) manifiesta que: " No contrate personas que se sientan incómodas al realizar el servicio " (pág. 151). Además se debe

destacar el estudio realizado, sobre el compromiso organizacional a 354 empleados de la empresa de servicio del Grupo SS, en la cual evidenciaron, según Dávila de León & Jiménez García (2014) que: "Para los empleados con puestos de mando el compromiso organizacional no parece tener la misma importancia" (pág. 288).

En la gestión de la Dirección Provincial MIDUVI –Los Ríos, sobre la atención del servicio, las técnicas o conocimientos, pierden la efectividad, cuando las persona que tienen contacto directo con el usuario o cliente, carecen de la vocación, pasión y compromiso en atender las necesidades que expresan en diversidad las personas. Del mismo modo, cuando el talento humano, ignora la filosofía de la organización (misión, visión, valores y objetivos), se imposibilita la excelencia del servicio, debido a que no saben dónde están, para qué trabajan, hacia dónde van y qué ofrece la empresa al público, a más de perder el compromiso hacia la entidad. De estas evidencias, nacen los siguientes efectos:

Inadvertencia sobre la atención prioritaria hacia las personas o usuarios con capacidades especiales, generando desigualdad en la prestación del servicio, es decir cuando por desconsideración de ciertos servidores públicos, se le brinda más cuidado o se es más servicial en requerimientos similares, a personas que no tienen incapacitada física, que a personas de la tercera edad y que además poseen una discapacidad. No obstante, se debe considerar que esta es una situación particular, pero que cumpliendo la características del servicio, que es perecedero, en otras palabras la negativa acción o actitud que la servidora ha tomado hacia la señora con discapacidad, ya no tiene oportunidad a corregirse y sobre esta realidad, se basa este argumento, el mismo que se encuentra más detallado en el Anexo N° 2.

Conjuntamente, también se refleja la desmotivación del usuario, que al percibir que no se le da la importancia, ni consideración del esfuerzo que hace por acudir a la institución, desde lugares lejanos (parroquias de Babahoyo, Vinces, Buena Fe y Baba), este pierde el ánimo de visitar a la institución por no poseer personal con calidez. En contraste, Guadarrama Tavira & Rosales Estrada (2015) mencionan que: "El valor de un cliente determina el tiempo que se le dedica y lo que se invierte en él" (pág. 312).

En quinto lugar, se establece como otra causa de la problemática, el incumplimiento del proceso del servicio establecido administrativamente, sobre la atención al usuario. En relación con este factor, Evans & Lindsay (2015) mencionan que: "Diseñar un proceso requiere un enfoque sistemático. Para la mayoría de los procesos, esto consiste en definir la secuencia de pasos que es preciso llevar a cabo, junto con la documentación formal de los procedimientos y requerimientos" (pág. 214). De la misma manera, Castro (2014) estipula que: "Es básico que los empleados de cualquier nivel sean conscientes de la importancia de cumplir los compromisos y tiempos" (pág. 65). En el mismo contexto, Gonzáles Álvarez (2015) establece que: "La descripción del proceso de servicios que evaluará el cliente es el punto de partida para entender y visualizar de manera global en qué consiste el mismo dejando clara su trayectoria desde el inicio hasta el fin" (pág. 116).

En líneas generales, el acatamiento de los procesos ya sean organizacionales y más aún, los que intervienen en la atención al cliente o usuario, son vitales para el cumplimiento de los objetivos de cualquier organización, aunque cuando existe descuido por parte de la administración, el sistema se convierte en obsoleto, debido a que no se efectúan los lineamientos de calidad (seguridad y comodidad), que demanda el usuario.

La situación descrita anteriormente, es lo que se evidencia en la actualidad en la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos, aunque como complemento, se puede establecer que la desobediencia de los procesos de atención al ciudadano, están basadas en las fichas de observación número uno y dos (Anexo N°2), en las cuales se demuestra que el personal omite ciertos pasos del protocolo de servicios (Anexo N° 6), es decir de doce procedimientos que existen para atender con calidad al usuario, en la mayoría de los casos, no se cumplen cinco, como los son: sonreír, visualizar, ser amable (tratar al usuario por el apellido), atender y preguntar si la necesidad fue satisfecha. A esto se puede agregar que no se le solicita al usuario, la calificación electrónica, sino más bien el mismo servidor público procede a autocalificarse y al mismo tiempo se evidencia la impuntualidad, el irrespeto al Acuerdo Ministerial N°002-16 (Anexo10) debido a la interrupción de la jornada de atención (8h00-17h00), por la falta de personal en el área que impide que se rote con otra persona (Anexo N° 2).

Además, se puede comparar en los Anexos N° 3 y 4, sobre el diagrama de procesos de atención institucional, frente al flujo de atención basado en la técnica de observación directa, que no se está cumpliendo el orden del proceso reglamentario, en las siguientes actividades: entrega de información verbal y no impresa. La identificación o registro del usuario, el cual no se lo hace electrónicamente, sino en forma manual (hoja de papel) y además al último, ingresándolo de forma posterior a la atención (fin de la jornada).

En consecuencia de estos elementos surge a nivel de usuarios, desconfianza hacia el proceder del servidor en la atención que reciben, es decir el beneficiario percibe que no se le está brindando un servicio seguro o de calidad, debido a que no se le entrega información impresa y asimismo no sabe si lo que está consultando o lo que requiere, se ha registrado

correctamente. Otro efecto que provocan dichos factores es, la obstaculización a la prestación del servicio continuo a la ciudadanía, debido a que se interrumpe la jornada, ocasionando que el usuario no pueda acceder a la debida atención. A nivel organizacional, el mayor efecto y el más crítico es que, si no se cumplen los procesos, no se alcanzarían los objetivos institucionales planteados, en base a la satisfacción del usuario.

Por último y en sexto lugar, surge el escenario sobre que en la Dirección Provincial MIUVI-Los Ríos, se manejan canales de comunicación o medios de expresión insuficientes, sin publicidad, no ajustados a la diversidad cultural de los usuarios. Acerca de este factor, Palomo Martínez (2014) afirma que: "El proceso de comunicación no es fácil y se pueden cometer errores en todas las etapas del proceso " (pág. 7). Al respecto, Alcaide (2015) manifiesta que: "No se puede crear una relación emocional con los clientes si no existe la correcta y adecuada comunicación " (pág. 23). A criterio de Robbins (2004) citado por, Bernal Torres & Sierra Arango(2013b) enuncian que: "Cada cultura expresa y percibe la realidad de forma distinta, y muchas veces en los procesos de comunicación las personas involucradas en una interacción no son conscientes de ello" (pág. 295). Finalmente, Escudero Serrano (2012) señala que: "Los canales y/o medios que se utilizan en la empresa dependerán de las posibilidades o recursos económicos, la finalidad que se persigue y una serie de conocimientos sobre el receptor " (pág. 41).

Detallando dicha cuestión, en la Dirección Provincial MIUVI-Los Ríos, los canales y/o los medios de comunicación implementados, crean barreras en la transferencia de información con el usuario. Todo esto responde de hechos como: la inexistencia de fascículos informativos y la no transmisión televisiva en el área de atención, sobre los servicios o temas referentes al

Ministerio y escasa publicidad local (Tv, radio, prensa) sobre los programas de vivienda. Así mismo existe la omisión voluntaria en la promoción del buzón de quejas o sugerencias, en caso de inconformidad o insatisfacción del servicio, esto según ciertos servidores, lo hacen para evitar conflictos internos y por ser el trámite largo. (Anexo N°2)

De igual modo, ocurre una restricción en el proceso de comunicación con los usuarios que poseen limitaciones físicas, académicas y económicas, debido a la existencia de un calificador electrónico inadecuado (Anexo N° 11), carteles con contenidos más teóricos que ilustrativos, promulgación del uso de la página web o correo institucional y medios audiovisuales (Tv) irrelevantes. Si bien es cierto, todos estos son herramientas de comunicación, pero no se ajustan o no son incluyentes, al universo de usuarios que acuden a la institución como: personas con discapacidades (ciegos-sordomudos), usuarios con nivel de alfabetismo bajo, con analfabetismo digital y personas de escasos recursos, que no poseen *internet* en el hogar.

Por consiguiente estos hechos, provocan que los usuarios o visitantes, antes descritos, no disfruten sobre los servicios o demás asuntos de la institución, corriendo el riesgo que sean influidos o mal informados por terceros, debido a la dificultad física, económica o académica, que presentan. Además para el usuario, que manifiesta inconformidad sobre el servicio ofrecido o negligencia de algún servidor público, se ve frustrado al no poder acceder a medios de expresión, que aseguren la solución del conflicto o problema, generando insatisfacción y mala experiencia con la institución. Por otro lado, la institución no tendría conocimiento de cómo realmente se desenvuelve el servicio, esto por desestimar las opiniones verídicas de los ciudadanos e incumpliendo con el objetivo de ofrecer información efectiva a la población.

## CONCLUSIÓN

- J La escasa capacitación de los servidores públicos, referente a la atención del usuario, la falta de compromiso o vocación al servicio y los sobrecargos laborales, que impiden interactuar con el ciudadano; son tres de las seis causas, más determinantes para que el usuario experimente insatisfacción y disminuya las expectativas del servicio. Asimismo, existe una desvalorización hacia el usuario enmarcados en la incomodidad, antipatía, desconfianza y desconsideración de ciertos servidores públicos en el momento de ofrecer el servicio o por defecto dentro del proceso de atención.
  
- J Adicionalmente, los servidores públicos deberían respetar los lineamientos institucionales relativos a la atención del servicio al usuario, como: el cumplimiento de la jornada continua de la atención, la puntualidad, evitar la auto calificación del servicio y efectuar cabalmente el proceso estándar de atención al usuario.
  
- J Para finalizar, la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos teniendo el conocimiento, sobre las tipologías culturales de usuarios (montubio, indígena y afro ecuatoriano) que atiende, debe contemplar esta diversidad, tomando además en cuenta, el nivel de analfabetismo de la provincia, la clase social que participa del servicio (baja) y a los usuarios con capacidades especiales, al momento de establecer los canales de comunicación o medios de expresión e información. De igual manera, para el representante de la institución, se plantea la recomendación, que se implemente en todos los niveles organizacionales, un Modelo de Gestión de la Calidad total, basada en la Filosofía de la Mejora continua.

## Bibliografía

- Albarrán, M., Pelekais, C., & Aguirre, R. (2014). El liderazgo de servicio como instrumento fundamental en las organizaciones universitarias de gestión privada. *Telos: Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 16(2), 315-326. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99331125008>
- Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de clientes* (Segunda ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Alles, M. A. (2007). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias* (Primera ed.). Buenos Aires: Granica.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing* (Decimoprimer ed.). (A. Mues Zepeda, Trad.) México: Pearson Educación.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012a). *Psicología del Trabajo* (Quinta ed.). (M. L. González Acosta, Trad.) México: Pearson Educación.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012b). *Psicología del Trabajo*. México: Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2013a). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (Segunda Edición ed.). Colombia: Pearson.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2013b). *Proceso administrativo por las oraganizaciones del siglo XXI*. Colombia: Pearson.
- Blanco, C., & Lobato, F. (2013). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente* (Primera ed.). Madrid: MacMillan Profesional.
- Carrasco Fernández, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Castillo, C. (14 de 03 de 2017). Analisis del servicio al usuario. (B. F. Elinan, Entrevistador)
- Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: Técnicas y estrategias*. Barranquilla: Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Collier, J. A., & Evans, J. R. (2016). *Administración de operaciones* (Quinta ed.). (O. Davidson, Trad.) México: Cengage Learning.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2010). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones. Recuperado el 03 de 04 de 2017
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertinencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 272-302. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337832618004>
- Escudero Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Escudero, M. E. (2015). *Servicio de Atención Comercial*. Madrid: Editorial Editex S.A.

- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). *Administración y control de la calidad*. (Novena ed.). (J. A. Velázquez Arellano, & J. L. Nuñez Herrejón, Trans.) México: Cengage Learning Editores.
- González Álvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91139263008>
- Guadarrama Tavira, E., & Rosales Estrada, E. M. (2015). Marketing Relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. *Ciencia y Sociedad República Dominicana*, 40(2), 307-340. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87041161004>
- Ishikawa, K. (1986a). *¿Qué es el control total de calidad ?* (M. Cárdenas, Trad.) Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Ishikawa, K. (1986b). *¿Qué es el control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
- Juran, J., & Godfrey, B. (2001). *Manual de calidad de Juran* (Quinta ed., Vol. II). Madrid: McGraw-Hill.
- Martínez Guillén, M. D. (2012). *Calidad Total y Marketing Interno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- MIDUVI. (2016). *Acuerdo Ministerial No-002-16 Reglamento Interno para la Administración del Talento Humano del MIDUVI*. Quito. Obtenido de [file:///F:/%C2%A0/Acuerdo-Ministerial-No-002-16-Reglamento-Interno-para-la-Administracion-del-Talento-Humano-del-MIDUVI\(1\).pdf](file:///F:/%C2%A0/Acuerdo-Ministerial-No-002-16-Reglamento-Interno-para-la-Administracion-del-Talento-Humano-del-MIDUVI(1).pdf)
- Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda [MIDUVI]. (2017). *Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda*. Obtenido de <http://www.habitatyvivienda.gob.ec/objetivos/>
- Osés, J. (28 de Julio de 2016). *4 características de los servicios*. Obtenido de buenosnegocios.com: <file:///G:/4%20caracter%C3%ADsticas%20de%20los%20servicios.htm>
- Palomo Martínez, M. (2014). *Atención al cliente*. (Primera ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio* (Primera ed.). Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de administración* (3a. ed. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* . México: Pearson.
- Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli*(82), 36. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza a la excelencia: servicio al cliente* (Quinta ed.). (C. Torres, Trad.) Minneapolis: Service Quality Institute.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson.

# **ANEXOS**

ESTUDIO DE CASO:

**“FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO  
AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN  
PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS”**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI

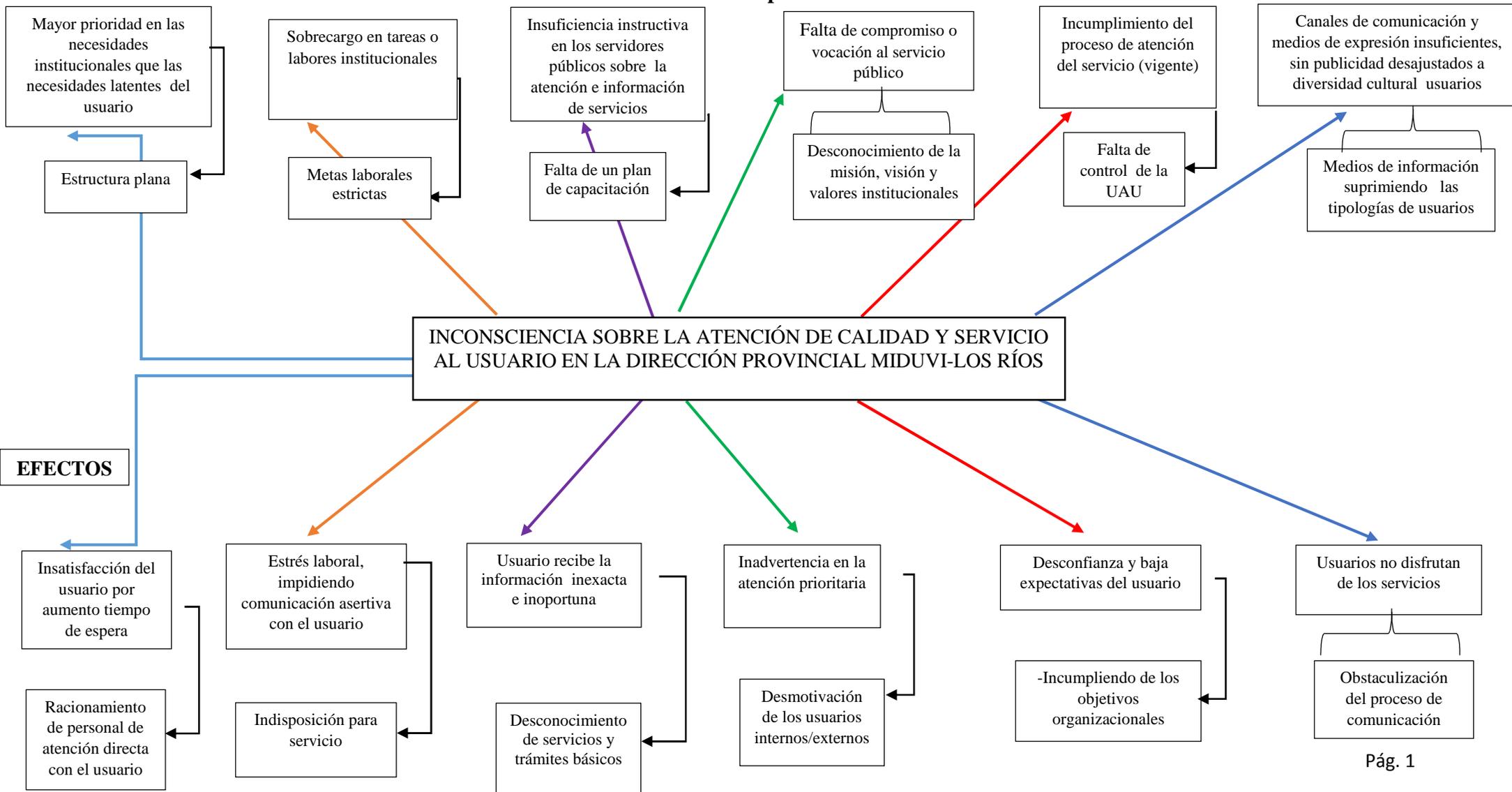


ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### CAUSAS

### ANEXO N°1 Árbol del problema

**INCONSCIENCIA SOBRE LA ATENCIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS**





# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### ANEXO N° 2

#### FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1

<b>Fecha :</b>	13/03/2017	<b>Cantidad de usuarios</b>	10
<b>Lugar :</b>	Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos	<b>Área :</b>	Atención al ciudadano
<b>Sujeto/objeto de observación :</b>	Proceso de servicio - Servidores públicos-usuarios	<b>Hora inicio:</b>	08:00
<b>Tema:</b>	Servicio al usuario	<b>Hora final:</b>	12:17

HORA	DETALLE DE OBSERVACIÓN	REFLEXIÓN /APRECIACIÓN
8:00-8:10	Ingresa el personal a las oficinas respectivas ,aunque tres servidores públicos se integran con un atraso de 10 minutos	Este escenario se observa la impuntualidad, de los empleados, sin percatarse que muchos usuarios, llegan antes del horario de atención.
8:10-8:15	No se encuentra la persona encargada oficialmente, sino más bien otro servidor, quien se había desempeñado en dicha área, la misma comenta, que por motivos de vacaciones del servidor encargado, está ahí solo por una hora, porque a las 9 de la mañana, llega el reemplazo momentáneo solo por una semana, la misma que pertenece al Depto. Financiero y la otra semana va a acudir la persona del área de las TIC's (Tecnología de Información y Comunicación). Referente a la instalación, posee estas descripciones: es amplia, cuentan con más de 15 sillas de espera, tres a lado del escritorio del servidor, una tv informativa de prevención de drogas, un equipo de cómputo y un rótulo de protocolo de servicio, con gran contenido teórico.	Se evidencia que al existir solo una persona en el área se rotan con otros que no tienen los conocimientos adecuados. -La TV debería presentar a temas de este tema, los servicios del MIDUVI, ya que existen personas que no saben leer, o con capacidades especiales y entonces no sería efectivo.
8:20-8:25	Se observa que no existen fascículos informativos y solo hay un calificador electrónico en esta área y no en cada área de la institución	Al no existir cartas de servicios, la mayoría de las personas no estarían informadas de nuevos servicios y la maquina debería estar en todas las áreas
8:38-8:48	Procede a llegar el primer usuario del día, una señora que acude a preguntar sobre la calificación para bono, la servidora pública 1, le da la información ,aunque lo que dice con la boca, no expresa en los gestos faciales o corporales, ya que son fríos y antipáticos	Al ser servidores públicos, a veces no basta saber dar información, sino también cómo o la actitud que se da la información.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO:

### FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

8:50	La servidora pública 1, realiza la pregunta, cuál es el motivo de estar en esta área y de qué trata el tema investigación Se procede, a responder las dudas de la servidora.	La investigación, tiene un proceso objetivo, cuando el sujeto del estudio, tiene cierta información, se corre el riesgo que no demuestre la actitud real que tiene en el servicio con el usuario.
9:03-9:09	Se acerca una señora con una acompañante, a consultar sobre las casas del programa "Nueva Babahoyo", la servidora pública 1, cambia absolutamente la actitud, mostrándose atenta y amable. Procede a ofrecer la información sobre, las dudas del usuario.	Se evidencia que el personal que se siente supervisado en algún tema, busca cambiar y mostrar el ideal, más no la realidad.
9:11-9:17	Llega la servidora 2, a las 9:17 (tarde), explicando el atraso, que es por motivos de maternidad, en este lapso de tiempo llega un usuario, la persona no tiene la experiencia en atención, como aún no se va la servidora 1 esta atiende rápido, porque debe ir a la oficina que está a su cargo. (Archivo-Bienes)	Se refleja que la institución no evalúa eficientemente a que persona pone a reemplazar debiendo ser alguien que tenga más facilidades de llegar a tiempo. Además que se determina que los servidores, no saben los mecanismos o proceso de atención general o básica.
9:20-9:35	La servidora 1, nota que la servidora 2 no tiene el bagaje para dar atención al ciudadano, y la cual procede a dar una pequeña explicación, de cómo manejar el servicio, comentando: "que ahora no hay muchos programas, por las elecciones Presidenciales, la gente solo va a preguntar si puede o no aplicar a bonos", el manejo del sistema SIDUVI(Sistema Integrado de Desarrollo Urbano y Vivienda)-SIRS(Sistema Integrado de Registro Social) y además la servidora pública 2 le pregunta a la servidora 1, cómo usa el calificador electrónico, explicándole lo siguiente: "no les digas que te califiquen, porque me paso que hay personas que como no saben leer, les da vergüenza decirlo y me ponían malo. Entonces tu cuando ya te vayas a comer te pones a calificarte dependiendo del número de usuarios".	Se evidencia que el calificador electrónico, no es efectivo porque como se describe, al existir usuarios que no saben leer, se le impide saber su calificación real, surge un grave conflicto, debido a que si los mismos servidores se califican, emitiendo los informes falsos.
9:43-9:50	La servidora 2 recibe con atención, al usuario quien posee discapacidad mental parcial (Carnet CONADIS), le brinda la información. Sin embargo la servidora 2 no registra en el sistema a los usuarios que llegan, sino que en una hoja pone los datos principales, como número de cédula, dirección y número de celular.	Es claro, que si bien es cierto existen servidores que se esmeran naturalmente en ofrecer servicio. Es regla que debe ingresar al sistema el usuario que llega, para conocer el tiempo real de atención.
9:57-10:00	Continúan llegando usuarios, para consultar, por rumores sobre las casas desocupadas, en la zona cercana a la "Unidad Educativa Réplica", para ver si pueden ocuparlas. La servidora pública 2, da	Continúan con este auto calificación, sin conocer las impresiones del usuario



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO:

### FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

	las aclaraciones respectivas y la información. Aunque no les pide, que la califiquen en la máquina electrónica.	
10:03-10:30	Acude una usuaria de tercera edad, con discapacidad física (usa bastón), sola, procede a consultar sobre qué se debe hacer cuando se deja la casa, por un tiempo, por motivos de viajes. La servidora 2, desconoce el trámite, llama a la servidora 1 para que la guíe. La usuaria le debe hacer un oficio, la misma que le pide a la Servidora 2, la ayuda, pero no le colaboran en hacerle, sino que le recomiendan hacerlo en un cyber cercano, la señora sale asistida con dificultad por el guardia.	Al desconocer el trámite respectivo, se hace que aumente el tiempo de espera, más aun cuando tienen discapacidad. Se debería tener un poco de empatía, y ayudar en lo más que se pueda, como el oficio a la señora.
10:55-10:58	Usuario ingresa y da una queja a la servidora 2, la cual ofrece la información, mas no soluciona la queja, dándole excusas por desconocimiento. Además que no le informa, que existe un buzón de quejas para que presente su petición.	La falta de promoción del buzón, hace que los usuarios no se los pueda atender, su expresión, esto cabe preguntarse si es, por solidaridad con los compañeros de la institución.
11:54-11:57	Usuario se acerca para consultar, si puede o no calificar en el futuro un bono. La servidora le da la información que este momento no, pero le da la calificación de registro social.	Usuarios acuden más es por esta cuestión.
12:09-12:11	Llega otro usuario, consulta sobre los bonos o programas que están, desarrollando y si puede ingresar. La servidora 2 le ofrece la información que desconoce sobre esto, pero debe esperar la posesión del nuevo Presidente.	Sin novedad.
12:12-12:17	La servidora pública 2 procede a ingresar los datos de usuarios que acudieron en la mañana, como le indicó la servidora 1. Además procede a calificarse por el número respectivo de usuarios y luego procede a salir a almorzar.	Se evidencia que los tiempos de atención no son reales y preguntar al usuario la calificación que les dan. Además se determina que no se respeta el horario de atención, cuando es de 8:00-17:00, no en rango sino de corrido.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

#### FICHA DE OBSERVACIÓN N°2

<b>Fecha :</b>	14/03/2017	<b>Cantidad de usuarios</b>	10
<b>Lugar :</b>	Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos	<b>Área :</b>	Atención al ciudadano
<b>Sujeto/objeto de observación :</b>	Proceso de servicio - Servidores públicos-usuarios	<b>Hora inicio:</b>	08:00
<b>Tema:</b>	Servicio al usuario	<b>Hora final:</b>	14:00
<b>HORA</b>			
<b>DETALLE DE OBSERVACIÓN</b>		<b>REFLEXIÓN /APRECIACIÓN</b>	
8:00	Se observa por parte de los servidores del área de TTHH y Social una cierta actitud inflexible y preventiva, respecto al servicio, es decir una actitud más presta en atender.	Por deducción, asevero que esta actitud es a causa del tema de investigación, ya informados por los compañeros, para evitar errores en la atención.	
8:05-8:30	Acude una usuaria (enfermera), a dar una queja verbal, sobre la casa en que habita, expresando que: "tiene goteras y otros problemas". La servidora 1, le ofrece la información y el nombre de la persona encargada para este tipo de temas, pero la usuaria se muestra molesta, debido a que con la persona que ya había comunicado, es la misma que la servidora 1 le dice que debe conversar y este no le había dado solución. La usuaria, sube a buscar al servidor técnico, mientras explicaba el caso, dicho servidor se disponía a salir de la institución, (esto explica el rango de tiempo real que la atendieron). Después de un tiempo, regresa el servidor aunque, la usuaria sale disgustada. Además que este día, tampoco la servidora público 1 le da a conocer que existe el buzón de quejas o sugerencias, para que de esta manera quede por escrito y sea efectiva la respuesta.	Se evidencia, que no solo basta dar la información, sino también dar soluciones efectivas, respetando el tiempo de los usuarios, es decir atenderlos a tiempo, debido a que ellos también laboran. Respetar las jornadas de atención para prevenir este tipo de situaciones de espera elevadas al usuario.	
8:30-9:10	Se realiza una conversación con la servidora 1, que es la que tiene la experiencia en atención al ciudadano y las situaciones reales que han ocurrido en la institución, respecto al servicio. La servidora 1, procede a relatar las experiencias y situaciones desde que ella entra a laborar en la institución. Narra lo siguiente : El departamento de Atención al ciudadano, antes no existía, solo las personas llegaban y preguntaban al guardia. Desde el 2013, empezó a atenderse desde aquí, se contaba con dos personas, esto porque había mayor afluencia de usuarios, llegando a venir desde 50-80 personas diarias y también ocurría	Las situaciones que ocurren también a los servidores son complejas, que hasta un punto deben comprenderse aunque esto no sea excusa para dar un buen servicio. Se debería revisar el sistema de quejas o sugerencias para incentivar el uso y eliminar pasos que dificulten al usuario expresarse.	



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO:

### FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

	<p>un problema, las personas por costumbre no venían acá, sino que entraban directamente a las oficinas. A partir del 2015 disminuyó la frecuencia a 20 usuario, a causa de la falta de programas de viviendas. Luego se le pregunta sobre cómo es el procedimiento de las quejas y el uso del buzón.</p> <p>La servidora 1 responde: Las quejas son atendidas por escritas, y el buzón no se usa mucho porque el trámite es un poco largo, más que todo necesita firmas como de Talento Humano y además se crean conflictos. Entonces mucha gente prefiere dejarlo así. Como experiencia en atención, han existido personas que tratan mal, pero siempre hay que sobrellevar a ese tipo de gente. Además, han existido situaciones como gente demente que acude, y otros casos que si impactan, pero se les ha dado un buen trato.</p>	
9:11-9:14	<p>Acuden dos personas, a realizar una consulta jurídica, respecto a orden de restricción a una casa del MIDUVI, (asunto intrafamiliar). La servidora 2, se comunica con la persona respectiva y les da las indicaciones para que suban a conversar con la Abogada del MIDUVI. Luego bajan los usuarios porque, no se encuentra, por asuntos de permiso.</p> <p>Después de la salida de los usuarios, la servidora 2, comenta que le piden quedarse hasta la 13:00 porque la oficina no puede estar sola, a la misma que agrega, que no sabe por qué ahora es así, si antes siempre se dejaba cerrada la oficina a las 12 y luego se llegaba a las 14 horas. La servidora 2, explica que se le hace difícil quedarse, por motivos de maternidad</p>	<p>Existen ciertos temas o asuntos que si bien es cierto deben conocer los servidores, pero que el tratamiento por ser delicados legalmente, si se debe orientar a la persona indicada.</p> <p>Se hace evidente la necesidad de al menos dos personas en esta área para evitar estas situaciones.</p>
9:21-10:00	<p>Acude un usuario, a consultar sobre asuntos de la casa ya dada por el MIDUVI, el mismo que desea conversar con una servidora que conoce del caso.</p> <p>La servidora 2 procede a realizar la llamada de la servidora solicitada por el usuario, no recibe la respuesta, debido a que la mayoría de los servidores, se encuentran en una reunión de video conferencia.</p> <p>La servidora 2, le da esa respuesta al usuario, el mismo que no la recibe molesto, ya que comenta que hoy él ha pedido permiso en el trabajo toda la mañana. La servidora 2, conversa mientras tanto con el usuario, él mismo que cuenta que sufrió un accidente que lo dejó incapacitado de caminar bien, la atención de lo que relata el usuario a la servidora 2 al principio es atenta, luego la servidora 2, se ve un poco cansada y el usuario mejor prefiere regresar más tarde, porque también tiene que hacer otros trámites, agrega.</p> <p>Luego de un tiempo regresa el usuario, y no baja aun la servidora, a esto la servidora 2, vuelve a llamar y en 5 minutos baja la servidora requerida. La servidora procede a atenderlo en la recepción, pero el usuario, prefiere que se lo atienda en la oficina, a esto la servidora lo conduce a la oficina.</p>	<p>En la investigación hay que tener algo en cuenta, que la manera en que los usuarios perciben la calidad de servicio es variada, como en este caso.</p> <p>Los servidores públicos deben tener claro, que la atención y el tiempo de los usuarios, es más importante que asuntos institucionales.</p>



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO:

### FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

	El usuario regresa a despedirse y a agradecer por el servicio, a pesar que tampoco se le pregunta la calificación para ingresar al sistema.	
9:57-9:59	En el mismo lapso de tiempo del usuario anterior, llega una usuaria, para consultar sobre la inscripción para casas, y desea conversar con la misma servidora que requería la persona antes mencionada. La servidora procede a atenderla en la recepción, la usuaria sentada y ella de pie, revisando el celular al mismo tiempo que le respondía las dudas a la usuaria.	La atención, esto de manera literal debe dejarles claro en la mente de los servidores, no estar pendientes de asuntos personales, mientras se ofrece el servicio
10:17-10:19	Acude un usuario a consultar sobre si califica o no para un bono. La servidora 2, le ofrece la información, pero no lo registra ni en hoja ni en el sistema y tampoco la calificación electrónica.	Las personas encargadas continúan irrespetando el proceso de atención.
10:19-10:35	Llega una usuaria, a consultar sobre las casas que se ofrecen en campaña, la misma que tiene disposición para conversar. La servidora 2, le da la información que no se está dando y la señora usuaria responde, que a ella le han dicho que vaya al MIDUVI. Luego de esto la usuaria, empieza a conversar hechos muy personales, a lo que la servidora 2 al principio le pone atención, para luego revisar el celular mientras la usuaria seguía conversando. A esto la usuaria prefiere retirarse.	El servidor debe tener la capacidad de escuchar o atender al usuario en todo lo que desea expresar para darle esa percepción de calidez y empatía.
10:58-11:05	Acuden dos usuarias para consultar el mismo tema, sobre la posibilidad de que las inscriban en los bonos que ofrezcan en el futuro la institución. La servidora 2, le menciona que no conoce, debido a que se debe, esperar que se poseione el futuro Presidente.	Sin novedad
11:06-11:30	Llega un usuario (sin discapacidad), a realizar el trámite de desbloqueo de cuenta, el mismo que lo atienden y le ofrecen las facilidades, para realizarle el oficio y copias de cédula con la papeleta del banco. La servidora 2, procede a ingresar al sistema los datos de los usuarios que asistieron en la mañana y a autocalificarse mediante la máquina.	La atención a los usuarios debe ser equitativa, justa para todos y todas. Esto por poner contraste en la situación de la usuarias de la tercera edad y que además tiene discapacidad y no fue bien atendida.
11:30-12:30	La servidora 2, deja a cargo a otra persona, por motivos de una tarea pendiente en la oficina que labora oficialmente y comentando que lo hace porque: "ya no vienen más usuarios." La servidora de Talento Humano, ingresa al área, con una actitud hostil y desafiante para discutir sobre los días y las horas que el investigador va a permanecer observando el servicio que se ofrece, en la institución. Dicha servidora menciona que, no se puede permitir el ingreso a personas que permanezcan por más de 4 horas en la institución, sin sueldo, debido a que se le vendrían problemas con el Ministerio de Relaciones laborales. Además la servidora de TTHH, consulta, por qué se encuentra en esta área, cuando no hay la necesidad y que simplemente se debe venir a hacer las encuestas, entrevistas y solicitar	Sobre esta actitud, surge una duda, sobre si es por los motivos, descritos o bien es por el tema de investigación que se realiza, debido a que incomoda a los servidores que exista una supervisión de cómo ofrecen el servicio. Además que si me encontraba acudiendo, era solo, por colaboración y para fundamentar con suficientes evidencias.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO:

#### FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

	<p>documentación. A esto el investigador responde, dando la razón, aunque la presencia, es por motivos de colaboración recíproca con la institución y así de esta manera se fundamentaría más la investigación, observando lo que ocurre con el servicio y además a esto, fue por pedido del servidor encargado del Área administrativa –financiera, que planteó, que sería justo que se colabore en las necesidades del área, a lo que a esto se procedió a aceptar.</p> <p>A lo antes expuesto, la servidora de TTHH, pregunta al investigador, la fecha para realizar las encuestas y las entrevistas.</p> <p>El investigador, le propone la fecha de la semana del 27-31 de marzo, ya que en esa semana, va a regresar la persona oficial en el área y además porque las encuestas y las entrevistas, no le han sido corregidas o autorizadas por la universidad. Llegando así a un convenio.</p>	<p>Dicha actitud, pueda darse por el motivo de investigación, debido a que los servidores se muestran intrigados e incómodos.</p> <p>Como comentario, llama la atención esta postura hostil, cuando por el contrario existen ex pasantes, que han acudido por más de 6 meses, sin motivos, ya sea por pasantías o investigación, sino más bien por pedidos de ciertos servidores públicos.</p>
12:30-14:00	<p>La servidora 2, procede a salir a almorzar, dejando a otra persona, además le dice al guardia que no permita pasar a usuarios hasta que ella regrese. Durante este lapsus de tiempo no llegan usuarios, solo se observa la salida de los demás servidores públicos. A las 14h00, llega la servidora 1.</p>	<p>A causa de escasez de personal para el área de atención, surte el obstáculo para atender continuamente al usuario.</p>

**Nota:**

Se define como Servidora 1, a la persona que ocupa el puesto del área de Atención al ciudadano, por una hora (8:00-9:00) y la Servidora 2, es la persona que por motivos de maternidad, ingresa al área antes mencionada, después de las 9:00 hasta las 17:00, es decir es la colaboradora de reemplazo momentáneo en el área.

Se aclara que los hechos, presentados corresponden a situaciones o expresiones verídicas propias de los sujetos de observación, omitiendo los nombres de los servidores públicos, para evitar conflictos e identificando los sucesos que ocurrieron en las fechas, apuntadas para fundamentarse en la investigación.

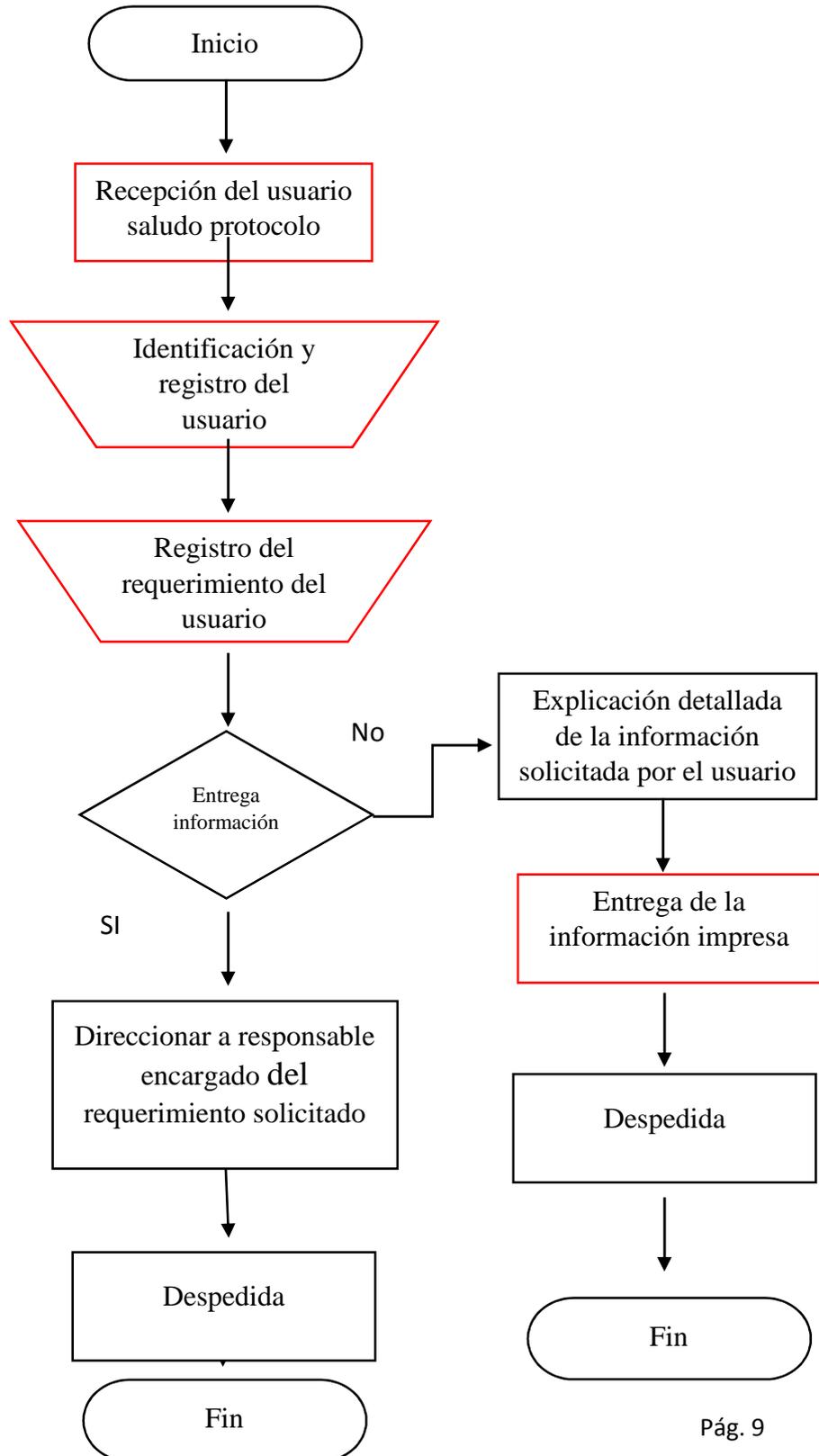


ANEXO N° 3

Flujo de atención al ciudadano presencial y telefónico Oficial

FUENTE: COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN ESTRATÉGICA MIDUVI

Elaborado por: Verónica Viteri



**Nota:** Las figuras con rojo, representan las actividades que no se cumplen en orden.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



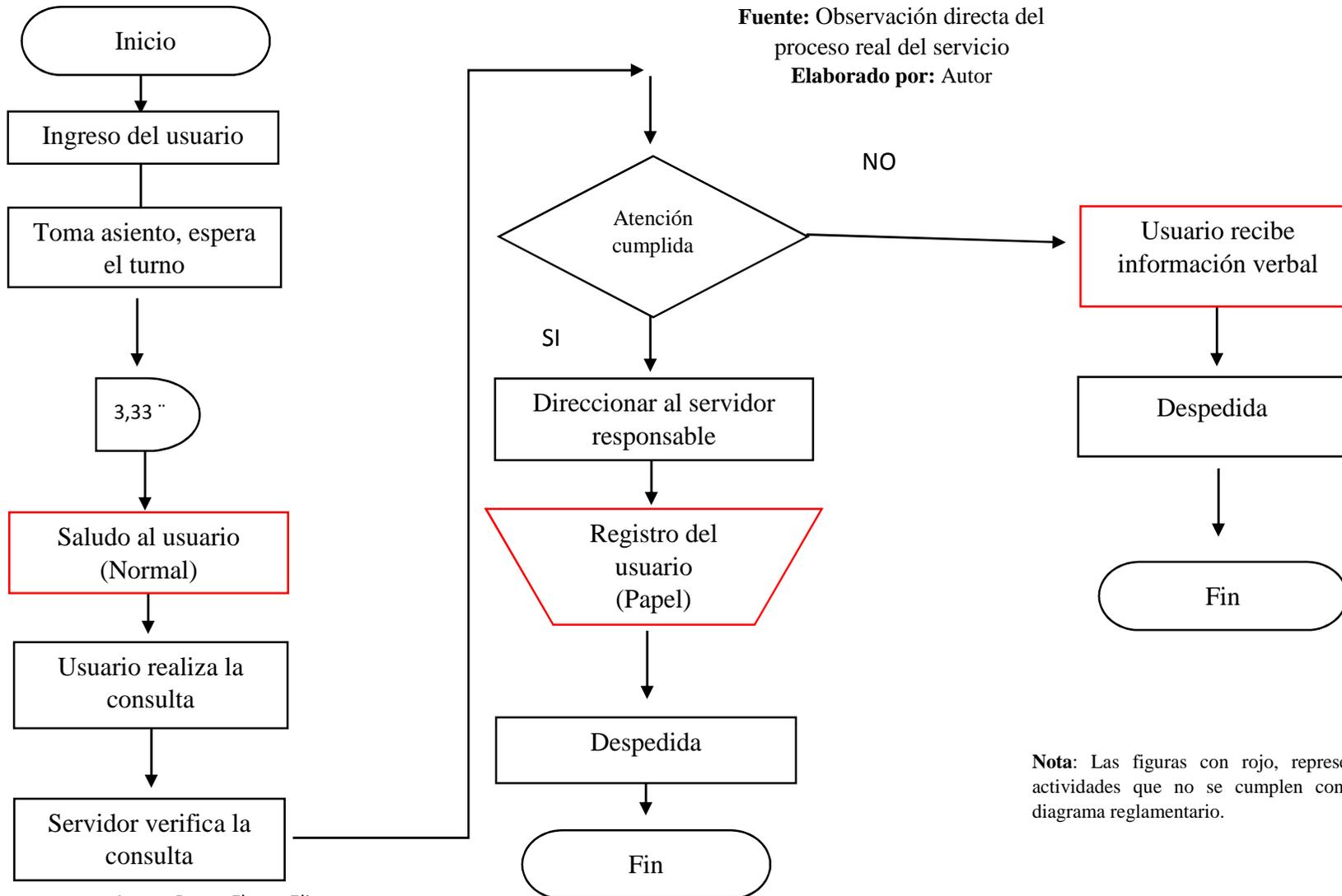
ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### ANEXO N° 4

#### Flujo de atención al ciudadano presencial real

Fuente: Observación directa del  
proceso real del servicio

Elaborado por: Autor



Autor: Bruce Flores Elinan

**Nota:** Las figuras con rojo, representan las actividades que no se cumplen conforme al diagrama reglamentario.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN  
PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### ANEXOS N° 5

#### Diagrama de procesos de servicio con tiempo de espera alto

##### (Caso específico de un usuario)

1. Ingreso del usuario a la institución dirigiéndose al área de atención al ciudadano
2. Usuario toma asiento, espera el turno
3. Servidor público y usuario se saludan.
4. Usuario, pregunta por el servidor público que desea conversar.
5. Servidor público, realiza la llamada a la extensión del servidor público solicitado.
6. Usuario recibe la respuesta, que se encuentra en reunión
7. Usuario toma la decisión de esperar o irse de la institución
8. Regreso del usuario al asiento a esperar
9. Servidor público toma los datos del usuario, como: número de cédula, número de celular y dirección domiciliaria.
10. Usuario pregunta, si ya ha salido de la reunión
11. El servidor, vuelve a verificar
12. Usuario recibe la información que el servidor requerido está disponible
13. Servidor realiza la consulta al usuario sobre la necesidad
14. Servidor conduce al usuario a la oficina respectiva
15. Recibe la atención por parte del servidor público.
16. El usuario procede a salir de la institución



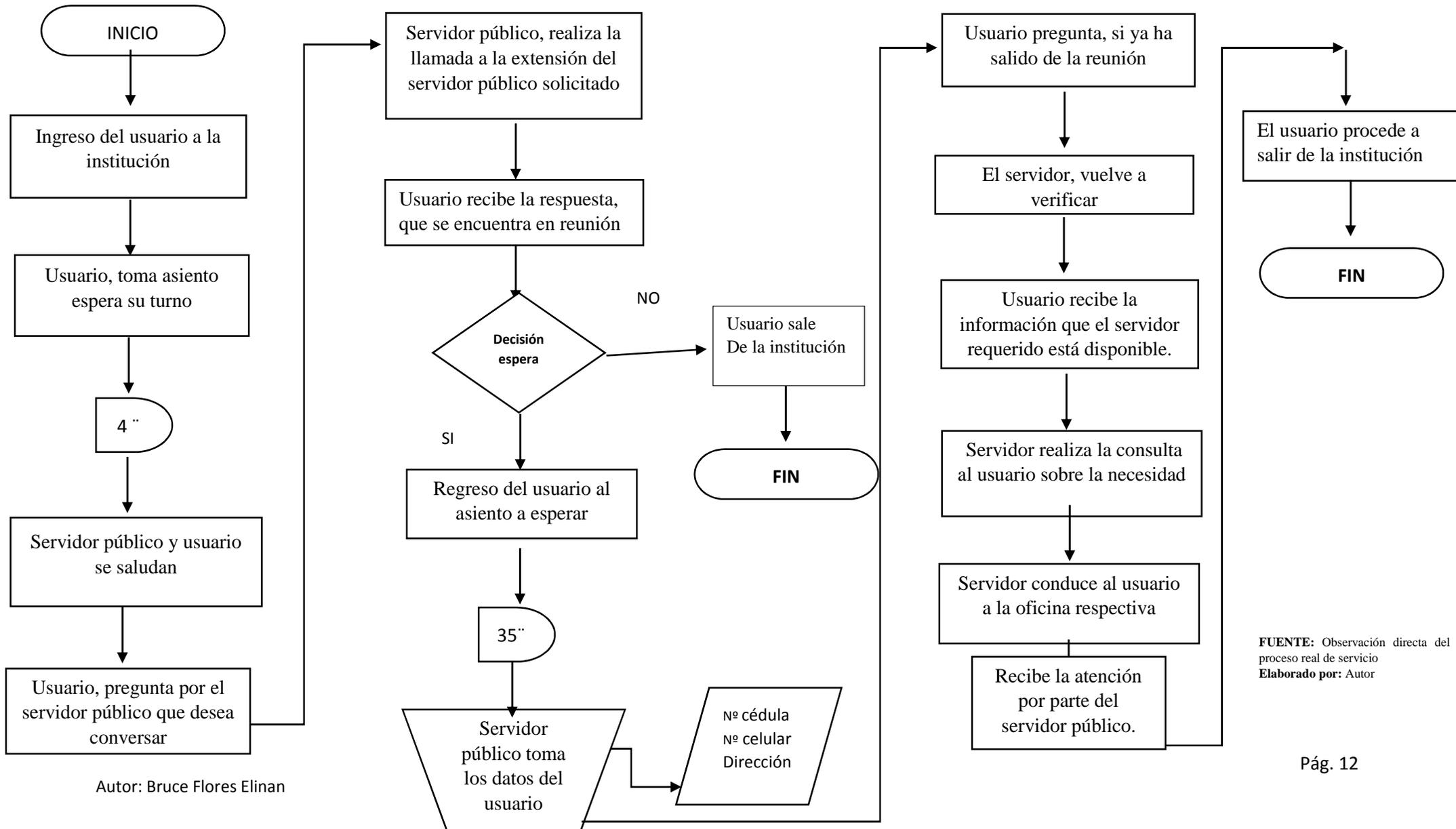
# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### DIAGRAMA DE PROCESOS DE SERVICIO CON TIEMPO DE ESPERA ALTO



Autor: Bruce Flores Elinan

FUENTE: Observación directa del proceso real de servicio  
Elaborado por: Autor



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI

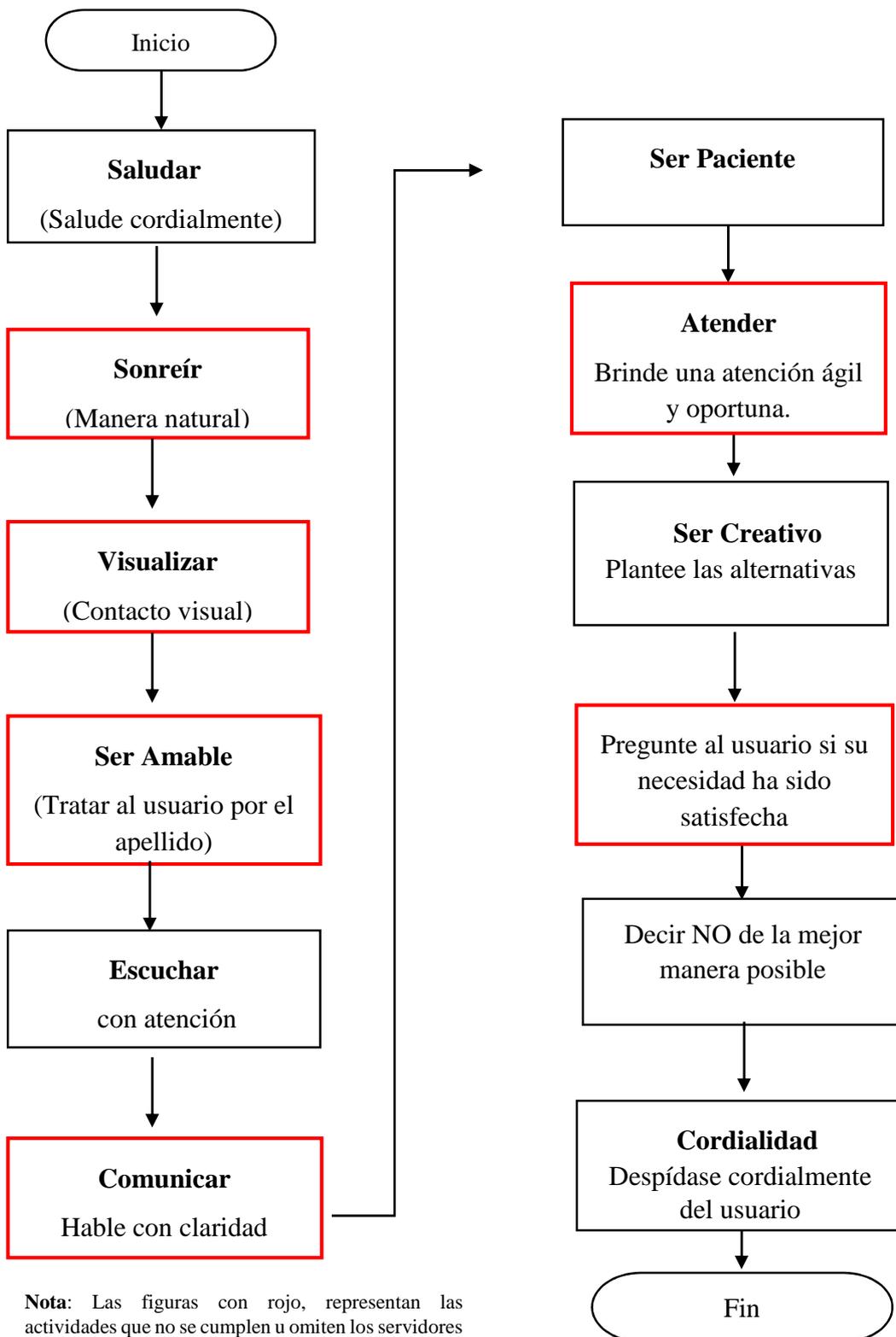


ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN  
PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### ANEXO N° 6

SERVICIOS PRESTADOS: PROTOCOLO DE SERVICIOS

(Fuente: Manual de servicio MIDUVI 2014)



**Nota:** Las figuras con rojo, representan las actividades que no se cumplen u omiten los servidores públicos.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

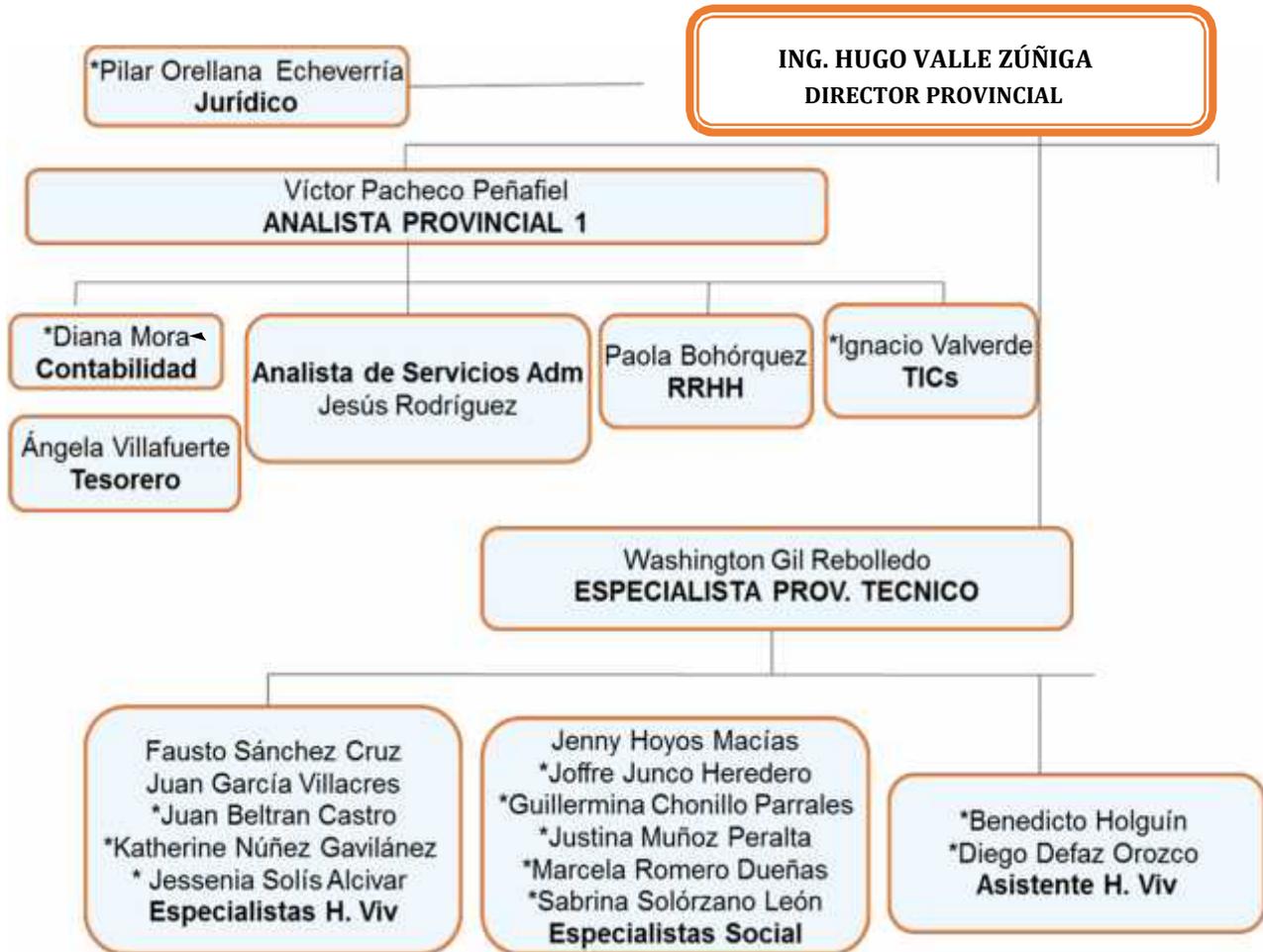
## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

#### ANEXO N° 7

#### ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS -2015



(Fuente: Administración de la Dirección MIDUVI-Los Ríos 2015)



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

#### ANEXO N°8

#### ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI –LOS RÍOS

La presente encuesta tiene como fin, analizar el servicio ofrecido por los servidores públicos de esta institución:

**Lugar de residencia:** \_\_\_\_\_

- 1) **¿Cómo actuaron las personas (servidores públicos) cuando usted ingreso a la institución?** (Desde que entró hasta que salió)

Atentas	
Indiferentes	
Descorteses	

- 2) **¿Cuánto tiempo usted estaría dispuesto a esperar por el servicio que requiere?**

5-10 minutos	
10-20 minutos	
30-45-minutos	
Más de 1 hora	

- 3) **¿Cuáles de las siguientes situaciones usted le molestaría cuando lo/la atiende el servidor público?**

La atención sea de pie	
Que no lo atienda por motivos de reunión de la institución	
Que lo haga esperar por atender a un amigo o compañero de trabajo	
Que no lo escuche y no le responda sus dudas	

- 4) **¿Cuáles de las siguientes frases le han dicho cuando usted desea o es atendido por los servidores públicos?**

El compañero que atiende ese trámite no vino hoy, vuelva después.	Con mucho gusto	
Mejor vuelva luego cuando tenga todo listo.	Tratare	
Ya le explique eso.	Lo solucionaremos	
Eso a mí no me corresponde.	Disculpe	
Lo siento estoy ocupado/a, vuelva después	Muchas gracias	

- 5) **¿Cuáles de las siguientes opciones cree usted que son motivo de queja para hacerle a la institución?**

Lentitud en la atención	
Información recibida poco clara	
Mala educación del servidor	
Falsedad de beneficios en programas	
Ninguna	



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

- 6) ¿Cuáles de los siguientes medios usted usa para realizar alguna sugerencia o queja a la institución?

Buzón	
Teléfono	
Correo electrónico	
Cartas u oficios	
Ninguno	

- 7) ¿Qué nivel de conocimiento sobre la atención del servicio considera usted que tuvo el servidor público que lo atendió?

Alto	
Medio	
Bajo	

- 8) En el momento que el servidor público atendió su caso, ¿le pidió que lo calificará?

Si	
No	

- 9) ¿Para usted cual es la calificación que le daría al servicio ofrecido hoy por parte de la/el o las personas que lo atendieron?

Óptimo	
Regular	
Malo	

- 10) Dentro de las siguientes opciones ¿cómo supo de la existencia de los servicios del MIDUVI-Los Ríos?

TV	
Radio	
Periódico	
Conversación con Amigos o familiares	
Internet	

Gracias por su atención ;!!!!



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

#### ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA, A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI –LOS RÍOS

Dentro de la investigación elaborada en la organización, se procedió a realizar la encuesta a 30 usuarios que acudieron al área de atención al ciudadano, posterior a la atención de los servidores públicos.

**Tabla 1**

**¿Cómo actuaron las personas (servidores públicos) cuando usted ingreso a la institución?**

Opciones	FA	FR %
Atentas	10	33.33
Indiferentes	15	50.00
Descorteses	5	16.67
Total	30	100.00

#### Análisis

Se puede observar, que para la mitad de los usuarios, la actitud de los servidores públicos que tuvieron contacto, a la hora de la atención, fue con un 50.00%, indiferentes, esto corresponde a 15 usuarios, luego el 33.33% atentas y con un 16.67% descorteses, esto responde a 5 usuarios. Es evidente que la indiferencia que tienen ciertos servidores públicos hacia los usuarios, es preocupante, ya que no los toman en cuenta, la presencia de estos, aunque sea para mostrar respeto mediante el saludo.

**Tabla 2**

**¿Cuánto tiempo usted estaría dispuesto a esperar por el servicio que requiere?**

Opciones	FA	FR%
5-10 minutos	20	66.67
10-20 minutos	8	26.67
30-45-minutos	2	06.67
Más de 1 hora	0	00.00
Total	30	100

#### Análisis

Sobre la cuestión, del tiempo que se dispondrían a esperar los usuarios, para recibir la atención, de los 30 ciudadanos, 20 usuarios respondieron que de 5 a 10 minutos, esto corresponde al 66.67%, siendo esto la mayoría, luego el 26.67% de 10 a 20 minutos, corresponde a 8 usuarios y el 6.67%, es decir 2 usuarios, estarían dispuestos a aguardar de 30 a 45 minutos. Cabe señalar que ninguno de los encuestados está dispuesto a esperar más de una hora.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

**Tabla 3**

**¿Cuáles de las siguientes situaciones usted le molestaría cuando lo/la atiende el servidor público?**

Opciones	FA	FR%
La atención sea de pie	5	16.67
Que no lo atienda por motivos de reunión de la institución	10	33.33
Que lo haga esperar por atender a un amigo o compañero de trabajo	3	10.00
Que no lo escuche y no le responda sus dudas	12	40.00
Total	30	100

### Análisis

Sobre esta implicación, de las situaciones que al usuario le incomoda cuando es atendido, se obtiene que, la mayoría le molesta que no los escuchen y no les respondan las dudas, esto representado por el 40%, correspondiente a 12 usuarios, mientras que a 10 ciudadanos les molesta que no los atiendan por motivos de reunión de la institución, esto es el 33.33%, al 16.67%, o sea a 5 usuarios, les incomoda que se los atienda de pie y para la minoría de usuarios, es decir 3 personas, le molesta que los hagan esperar por atender a un amigo o compañero de trabajo, esto es el 10% del total.

**Tabla 4**

**¿Cuáles de las siguientes frases le han dicho cuando usted desea o es atendido por los servidores públicos?**

Opciones	FA	FR%
El compañero que atiende ese trámite no vino hoy, vuelva después.	5	16.67
Mejor vuelva luego cuando tenga todo listo.	0	00.00
Eso a mí no me corresponde.	12	40.00
Lo siento estoy ocupado/a, vuelva después	8	26.67
Con mucho gusto	5	16.67
Lo solucionaremos	0	00.00
Disculpe	0	00.00
Muchas gracias	0	00.00
Total	30	100.00

### Análisis

Referente a esta cuestión sobre las diversas frases que les dijeron, los servidores públicos, a los 30 usuarios al momento de la atención, los resultados son los siguientes: con una mayor frecuencia, la frase de, "eso a mí no me corresponde", con el 40.00%, esto corresponde a 12 ciudadanos, luego respondieron 8 usuarios, con el 26.67%, "lo siento estoy ocupado/a, vuelva después", reflejando también un empate del 16.67% (5 usuarios), en las frases, de: "el compañero que atiende ese trámite no vino hoy, vuelva después" y "con mucho gusto. La mayoría de los usuarios contestó, frases con un tono más amable, comparadas con las demás, como: muchas gracias, los solucionaremos y disculpe.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

**Tabla 5**

**¿Cuáles de las siguientes opciones cree usted que son motivo de queja para hacerle a la institución?**

Opciones	FA	FR%
Lentitud en la atención	14	46.67
Información recibida poco clara	5	16.67
Mala educación del servidor	7	23.33
Falsedad de beneficios en programas	2	06.67
Ninguna	2	06.67
Total	30	100.00

#### Análisis

Se puede evidenciar que la mayoría de los 30 encuestados, respondieron que el motivo, más relevante para realizar una queja a la institución, sería la lentitud en la atención, con un 46.67%, correspondiente a 14 usuarios, luego el 23.33%, contestó que por la mala educación del servidor, esto corresponde a 7 ciudadanos, mientras que el 16.67%, manifestó que se quejarían, por información recibida poco clara y con una semejanza del 6.67% (2 usuarios c/u), la falsedad de los beneficios en programas o en tal caso ninguna, consideran que es motivo de queja.

**Tabla 6**

**¿Cuáles de los siguientes medios usted usa para realizar alguna sugerencia o queja a la institución?**

Opciones	FA	FR%
Buzón	0	00.00
Teléfono	9	30.00
Correo electrónico	0	00.00
Cartas u oficios	4	13.33
Ninguno	17	56.67
Total	30	100.00

#### Análisis

Respecto a la cuestión, sobre los medios que usan los usuarios, para dar su opinión del servicio que se les brinda, la mayoría asegura que no usa ningún medio, esto es el 56.67% (17 usuarios), el 30.00% (9 usuarios) usa el teléfono, el 13.33% (4 usuarios) se comunica mediante oficios y ningún usuario, aseguro haber usado, el buzón o el correo electrónico.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

**Tabla 7**

**¿Qué nivel de conocimiento sobre la atención del servicio considera usted que tuvo el servidor público que lo atendió?**

Opciones	FA	FR%
Alto	7	23.33
Medio	15	50.00
Bajo	8	26.67
Total	30	100.00

#### Análisis

En relación con el nivel de conocimiento que tiene el servidor público, que atendió a los 30 usuarios, estos respondieron de la siguiente manera: 15 de los 30 usuario, contestó que tienen un nivel medio, esto es el 50.00%, 8 usuarios respondieron que tiene un nivel bajo, con el 26.67% y el 23.33% se le atribuye a un nivel alto, correspondiente a 7 usuarios encuestados.

**Tabla 8**

**En el momento que el servidor público atendió su caso, ¿le pidió que lo calificará?**

Opciones	FA	FR%
Si	0	00.00
No	30	100.00
Total	30	100.00

#### Análisis

Se puede observar en la tabla, que todos los 30 encuestados, contestaron que no se les había solicitado la calificación del servidor, que los atendió, con un rotundo 100% de los encuestados. La calificación del servicio o la atención en la institución, forma parte del proceso de atención al ciudadano, debido a que por medio del calificador electrónico, se emiten informes de calidad o satisfacción del servicio y de esta manera se evidencia, la opinión del usuario, pero como se observa en la tabla, no se les solicita la calificación.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

**Tabla 9**

**¿Para usted cual es la calificación que le daría al servicio ofrecido hoy por parte de la/el o las personas que lo atendieron?**

Opciones	FA	FR%
Óptimo	10	33.33
Regular	18	60.00
Malo	2	06.67
total	30	100.00

#### Análisis

Como se puede observar en la tabla, para la mayoría de los 30 encuestados, la calificación que les darían al servicio ofrecido, por parte de los servidores públicos, que los atendieron, es de 60%, regular, esto correspondiente a 18 encuestados, mientras que para 10 usuarios, seria óptimo con el 33.33% y solo 2 ciudadanos calificaron al servicio como malo, esto corresponde al 6.67% de los encuestados.

**Tabla 10**

**Dentro de las siguientes opciones ¿cómo supo de la existencia de los servicios del MIDUVI-Los Ríos?**

Opciones	FA	FR%
TV	2	06.67
Radio	0	00.00
Periódico	0	00.00
Conversación con Amigos o familiares	23	76.67
Internet	5	16.66
total	30	100.00

#### Análisis

Examinando lo que se refleja en la tabla, se puede determinar que la mayoría de los usuarios, ha tenido conocimiento sobre la existencia del MIDUVI, por medio de la conversación con amigos o familiares, con un 76.67%, correspondiente a 23 usuarios que contestaron esta situación, mientras que 5 ciudadanos correspondiente al 16.66%, sabe de la institución por vía internet y solo 2 usuarios contestaron que conocen de la existencia de la organización ,a través de la televisión , esto refleja el 6.67%.Ningun usuario respondió que, ha escuchado o conoce del MIDUVI, por medio del periódico o radio.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN  
PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### ANEXO N° 9

#### ENTREVISTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI –LOS RÍOS

La presente entrevista, tiene como fin obtener las impresiones de los servidores públicos sobre el servicio al usuario que ofrecen.

Cargo que ocupa: .....

1. ¿Qué área o áreas son las encargadas de la atención al servicio al usuario?


2. En síntesis me podría decir ¿cuál es la misión, visión y valores de la institución?


3. ¿Qué es para usted servicio al usuario?


4. ¿Explique en una idea, cómo ven los usuarios a la organización?




# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

5. ¿Me podría describir el proceso mediante el cual se atiende a un usuario, en términos generales, es decir sin especificar el requerimiento?


6. ¿Cuál es su proceder o actitud frente a un reclamo o queja de un usuario?


7. ¿Estaría dispuesto en atender algún usuario o reclamo a pesar que no sea su competencia?

--

8. ¿Por qué cree que son importantes los usuarios o ciudadanos o que beneficios tiene para la institución?


9. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la institución?


10. ¿Qué tema de capacitación le gustaría recibir?




# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI

ESTUDIO DE CASO:

FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN  
PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS



**11. Bajo un supuesto caso, en el que su jefe inmediato, le solicitara su presencia para tratar un asunto de la organización y llegue un usuario que desea hablar con usted ¿Qué actitud tomaría?**


**12. ¿Qué consecuencias considera usted, que tiene exceso de carga de trabajo?**


**13. Describame brevemente, ¿Cuál o cuáles son los medios que usa para comunicarse con el usuario?**


**14. ¿Bajo qué motivos o causa usted dejaría esperando algún usuario?**


**15. ¿Qué lo motivo para ejercer un cargo público?**




# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

## ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI –LOS RÍOS

La institución cuenta con 20 empleados, la presente entrevista se realizó solo a 15 servidores públicos, los restantes no se les pudo realizar, por motivos de indisposición y también por encontrarse de vacaciones.

1. Respecto a la pregunta sobre, ¿Qué área o áreas son las encargadas de la atención al servicio al usuario?, 9 servidores respondieron que la única área, es la de Atención al ciudadano, esto es el 60%. Mientras que solo 6 personas mencionaron que existen otras áreas (social-técnica-jurídica), a parte de la antes descrita, esto representa el 40%. De esta manera se evidencia que la concientización o la forma de pensamiento que tienen la mayoría de los servidores de la institución, sobre el servicio al usuario, es que este solo se encuentra en una sola área y no como responsabilidad de todas las áreas.
2. Sobre la pregunta donde se les pidió que, en síntesis me podría decir ¿cuál es la misión, visión y valores de la institución?, 7 servidores (46.67%), respondieron que no las conocen, 3 (20.00%), no se acercaron al significado, 4 (26.67%) mencionaron conceptos que guarda relación y solo 1 (6.67%), supo responder el significado real de la misión, visión y valores. Llama la atención que casi el 50% de los 15 empleados, no conozcan, la razón de ser, hacia donde van y que valor caracteriza a la organización. El restante grupo, aunque no saben exactamente, aunque sea guardan relación, con la realidad y no usan ideologías equivocadas.
3. Por otro lado, a cerca de la pregunta sobre, ¿qué es para usted servicio al usuario?, de los 15 servidores encuestados, 12 estipularon que es , servir con calidad y calidez al usuario, esto corresponde al 80%. Sin embargo 3 empleados, mencionaron, que no saben con exactitud, es decir el 20% .Analizando estos resultados, se puede expresar, que a pesar de que un porcentaje positivo de servidores conozcan el significado de servicio al usuario, no sepan aplicar ese conocimiento en la práctica diaria.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

4. Dentro de la cuestión, siguiente: ¿Explique en una idea, cómo ven los usuarios a la organización?, 7 servidores públicos (46.67%), expresaron que el usuario ve a la institución, como un ente que otorga viviendas, 5 empleados (33.33%), consideran que el ciudadano, ve a la institución, como servicio para satisfacer las necesidades y solo 3 entrevistados (20%), respondieron que no tienen idea de cómo los usuarios los ven. Es preocupante que cerca del 50% de los empleados ,públicos, perciban, que los usuarios solo vean al MIDUVI, como institución que da casas y nada más, cuando a más de esto, se no tienen claro de lo que realmente se ofrece. El porcentaje menor, demuestra que la concentración rígida de las funciones propias del área, han hecho que pierdan la visión más allá de la oficina.
5. Sobre la pregunta: ¿me podría describir el proceso mediante el cual se atiende a un usuario, en términos generales, es decir sin especificar el requerimiento?, esta tuvo las siguientes respuestas: el 53.33% no conocen (8 servidores), el 40.00% se asemejan al proceso (6 servidores) y solo 6.67% (1 servidor), conoce el proceso correcto. En este tema, se observa que la ignorancia de los servidores, públicos sobre le correcto proceso, estipulado por el ente rector, es preocupante con un 53.33%, aunque existan servidores que si lo conozca, aunque cabe señalar que la única persona que supo responder, fue por motivo de experiencia en el área de atención.
6. Respecto a la cuestión sobre: ¿cuál es su proceder o actitud frente a un reclamo o queja de un usuario?, la respuestas de los 15 servidores fue variada, pero se condense en las siguientes opciones: 6 servidores (40%), respondieron que la actitud que tomarían, sería de receptiva, 4 empleados (26.67%) buscarían solución, 2 empleados (13.33%), no les darían la razón al usuario y de igual modo 2 servidores (13.33%), ignorarían el reclamo. La actitud frente al reclamo de un usuario no solo es, escucharlo como la mayoría de los entrevistados mencionaron, aunque si existieron, expresiones de búsqueda de una solución y cabe señalar que los dos servidores, que ignorarían una queja, manifestaron que era por asunto que el área que laboran, nunca tienen contacto con el usuario.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

7. En relación con la pregunta a cerca de: ¿estaría dispuesto en atender algún usuario o reclamo a pesar que no sea su competencia?, de los 15 entrevistados, 12 empleados (80.00%), aseguraron que sí, se harían cargo de algún reclamo, a pesar que no les corresponda y solo 3 servidores (20%), expresaron que no lo harían, debido a que cada quien tiene sus responsabilidades. La predisposición para atender un reclamo en la mayoría de las áreas sin distinguir competencia, es positiva con la gran mayoría de servidores públicos que están dispuestos, aunque en la práctica, se debería, analizar si se cumple lo manifestado.
  
8. En relación con la pregunta sobre: ¿por qué cree que son importantes los usuarios o ciudadanos o que beneficios tiene para la institución?, de los 15 consultados, el 53.33% (8 servidores públicos), expresaron que, los usuarios son importantes para la institución, porque son la razón de ser de la misma, el 33.33% (5 empleados), es porque ayudan a dar fama a la organización, el 6.67% (1 empleado), no saben porque son importantes y también el 6.67% (1 empleado), expreso que el usuario no tiene ningún beneficio para la institución. El alto porcentaje, consideran que el usuario es la razón de existir de la institución, es positiva en términos de valorización, aunque hay que tener claro, que también es aceptable que varios colaboradores, consideren que se puede dar fama a la institución, sin embargo lo que no se considera aceptable, exista individuos que piensen que el usuario represente, ningún beneficio.
  
9. En base a la pregunta, que se refiere a: ¿cuáles son los servicios que ofrece la institución?, 8 de 15 servidores públicos (53.33%), pudieron responder especificando los diferentes tipos de bonos de vivienda que se ofrece, 4 empleados (26.67%), manifestaron que no conocen todos los servicios y solo 2 entrevistados (13.33%), confesaron, que simplemente saben que se dan bonos de vivienda. La capacidad de ofrecer la información a los usuarios, sobre los diferentes bonos que se otorga, es efectiva en términos en que la mayoría de los integrantes de la organización, conocen la mayoría de servicios, aunque esto no garantiza que sepan el trámite que se le da a



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

cada uno, mientras los que solo saben que dan bonos para casas, es inamisible, debido a que, con ese nivel de conocimiento simple, no podría dar información de calidad al usuario. No se puede dejar de lado, que existe un porcentaje considerable de servidores que no saben los servicios que ofrecen, evidenciando que la falta de capacitación sobre este tema, es una de la razón de estas respuestas.

10. Bajo el contexto de la pregunta sobre: ¿qué tema de capacitación le gustaría recibir?, de los 15 consultados, el 86.67% correspondiente a 13 servidores, manifestaron que les gustaría, recibir capacitación sobre temas propios de la profesión que laboran y solo el 13.33%, es decir 2 empleados, confesaron que les interesaría capacitarse en atención al usuario. El nivel de preocupación por desempeñarse mejor en el área laboral, que en dar un servicio de calidad, es evidente, debido a que casi el total de los consultados, prefieren adquirir nuevos conocimientos del área (técnica – tesorería – gestión pública), que saber cómo atender al usuario. Cabe señalar que dentro de los dos restantes, uno manifestó que quiere capacitarse sobre atención al usuario, porque es el área que labora actualmente.
  
11. Dentro de la entrevista, se propuso un escenario que hacía referencia sobre: Bajo un supuesto caso, en el que su jefe inmediato, le solicitara su presencia para tratar un asunto de la organización y llegue un usuario que desea hablar con usted ¿Qué actitud tomaría? Según los 15 consultados, 7 empleados (46.67%) confesaron que, primero atenderían al usuario, 5 servidores (33.33%), respondieron que, atenderían rápido al usuario y luego iría donde mi jefe. En el mismo sentido, 3 servidores (20.00%), aseguraron que primero atenderían al jefe o en el mejor de los casos a la Ministra. Los tiempos de espera, son uno de los indicadores más relevantes, para conocer si un servicio público es eficiente o no, sin embargo hay situaciones interna, que hace que los servidores públicos pongan primero los asuntos de la empresa que los del usuario, sin bien es cierto la mayoría de los integrantes de la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos, manifestaron que primero atenderían al usuario que a su jefe, sobre esto se debería verificar en la realidad, bajo situaciones reales.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



### ESTUDIO DE CASO: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

12. Entrando en un sentido más profundo se realizó la pregunta sobre: ¿qué consecuencias considera usted, que tiene exceso de carga de trabajo? Esta cuestión se obtuvo los siguientes resultados: estrés 40.00% (6 personas), bajo rendimiento laboral 33.33% (5 servidores), desvinculación con la familia 6.67% (1 persona) y 20.00% (3 personas) consideran que ninguna. De esta manera, se puede determinar que para la mayoría de los consultados, consideran que el estrés, es una de los efectos, de la excesiva carga laboral que a veces se tiene, imposibilitando el contacto amable con el usuario.
13. Se solicitó dentro de la entrevista, la cuestión sobre la descripción del o los medios que usa para comunicarse con el usuario. Sobre esta cuestión, de los 15 servidores públicos declararon que usan los siguientes medios: con un 53.33% (8 servidores), el teléfono, el 20.00% (empleados), no usa ningún medio de comunicación, el 13.33% (2 servidores públicos) usan oficio y correo electrónico, respectivamente. Los medios de comunicación con el usuario, varían de acuerdo al tipo de necesidad o capacidad del usuario interno con el externo, en este sentido, se determina que dentro de la organización, el medio más usado es, el teléfono y también existen personas que no usan ningún medio para crear relación con el usuario.
14. Respecto a la cuestión, sobre: ¿bajo qué motivos o causa usted dejaría esperando algún usuario? Dentro de las 15 respuestas, se obtuvo las siguientes opciones que consideran los servidores que sería causa para dejar esperando a un usuario. Estas son: el 46.67% por emergencia, corresponde a 7 personas, el 26.67 % por reunión y 4 personas confesaron que bajo ningún motivo dejarían esperando al usuario, esto corresponde al 26.67%.
15. En base a la pregunta sobre: ¿qué lo motivo para ejercer un cargo público?  
La entrevista, tuvo dos respuestas por parte de los 15 examinados, estas son: con el 66.67% servir a los ciudadanos, esto lo manifestaron 10 personas y por necesidad de trabajar el 33.33%, esto corresponde a 5 servidores públicos. La vocación para servir, es vital para brindar servicio de calidad y calidez, aunque solo manifestar esta vocación, no basta, sino más bien demostrar en la actitud o predisposición para ofrecer el servicio.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI

### ESTUDIO DE CASO:

### FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

#### ANEXO N° 10

#### FUNDAMENTO LEGAL E INSTITUCIONAL

### ACUERDO-MINISTERIAL-NO-002-16-REGLAMENTO-INTERNO-PARA-LA- ADMINISTRACION-DEL-TALENTO-HUMANO-DEL-MIDUVI



ACUERDO MINISTERIAL N° **002-16**  
Arq. María de los Angeles Duarte Pesantes  
MINISTRA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

#### CONSIDERANDO

- Que, el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda fue creado mediante Decreto Ejecutivo No. 3 de 10 de agosto del 1992, publicado en el Registro Oficial No. 1 de 11 de agosto de 1992;
- Que, el artículo 134 de la Constitución de la República del Ecuador, en su numeral 1, señala que: "Faculta a los Ministros y Ministras de Estado, a ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión";
- Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación";

#### CAPÍTULO IV DEL RÉGIMEN INTERNO INSTITUCIONAL

**Art. 10.- De la Jornada de Trabajo y Horario de Almuerzo.-** La jornada diaria de trabajo iniciará a las 08h00 y concluirá a las 17h00, con una hora para el almuerzo, receso que será tomado conforme a las necesidades propias de cada unidad o Dirección, y deberá ser organizado por turnos, con el fin de dar continuidad al servicio y atención interna y externamente.

Las jornadas especiales que se requieran, serán aprobadas por el Ministerio de Trabajo.

#### Capítulo VI DE LOS DEBERES Y PROHIBICIONES

**Art.30.- De los deberes.-** Además de los deberes señalados en el artículo 22 de la LOSEP, las servidoras y servidores públicos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, tendrán los siguientes deberes:



- l) Cuidar la adecuada utilización de los suministros y materiales recibidos para el cumplimiento de sus funciones;
- m) Utilizar de manera obligatoria los sistemas establecidos para el manejo de la información;
- n) Conocer y contribuir al cumplimiento de los compromisos y objetivos estratégicos del Sistema de Gobierno por Resultados (GPR), así como de los procedimientos establecidos para el efecto;
- o) Atender cordialmente y con esmero al usuario externo, que requiera información primaria de la institución, aun cuando dicha atención no sea relacionada con las funciones del servidor público.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI

### ESTUDIO DE CASO:

### FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS



## 57-MRL-2013-NORMA-TÉCNICA-DE-ATENCIÓN-AL-USUARIO-EN-EL-SERVICIO-PÚBLICO



ACUERDO MINISTERIAL No. MRL-2013 0057

### EL MINISTRO DE RELACIONES LABORALES

#### CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 88 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las personas, entre otros derechos: el dirigir quejos y peticiones a las autoridades, recibir atención o respuestas motivadas y a acceder a servicios públicos, con eficiencia, eficacia y buen trato;
- Que, la letra j) del artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que corresponde a las Unidades de Administración del Talento Humano – UATH, realizar la evaluación del desempeño una vez al año considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;
- Que, la letra o) del artículo 52 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece que para una adecuada administración del sistema, la UATH receptorá las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno.



ajustes necesarios en relación a la atención de las necesidades de los usuarios en un tiempo óptimo.

En el caso de las instituciones de la administración pública central o institucional y dependiente, deberán presentar el plan al Ministerio de Relaciones Laborales hasta el 15 de enero de cada año. En el caso que el plan implique acciones que requieran financiamiento se deberá contar previamente con la respectiva disponibilidad presupuestaria.

**Artículo 12.- Capacitación interna.-** La Unidad de Atención al Usuario será responsable de capacitar y difundir permanentemente al interior de su institución las actualizaciones que se presenten en el ámbito de mejoramiento de atención al usuario, en especial, respecto a quienes fueren responsables directos de brindarla.

## MANUAL DE CARTA DE SERVICIO MIDUVI 2014



MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

DOCUMENTO: MANUAL DE CARTAS DE SERVICIO

VERSION 1.0- 26-JUNIO 2014



SENPLADES emite Informe Aprobatorio de la Matriz de Competencias del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda- MIDUVI;

El Decreto Ejecutivo No. 244, de 24 de febrero de 2014, el Sr. Presidente de la República reforma el Decreto Ejecutivo No. 1227, de 28 de junio de 2012, se dispone la adscripción de la Secretaría Técnica de Prevención de Asentamientos Humanos Inregulares (STPAHI) al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, al cual pasa con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera.

### VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio según lo establecido en el Procedimiento de Manejo de Quejas, y que forma parte integrante de este Manual de Carta de Servicios.

### VII. NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

La relación de servicios prestados por el Ministerio, según se plasman en la Carta y en el Catálogo de Servicios, así como los derechos concretos de los ciudadanos que se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad

#### A. Información telefónica

1. El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas es inferior a 60 segundos, en función del grado de saturación de las líneas.

#### B. Información presencial

1. Las consultas presenciales son atendidas, en un 80% de los casos, antes de 3 minutos.

2. El 20% restante será atendido antes de 10 minutos.

3. El plazo de contestación de los escritos recibidos por correo o entregados personalmente será inferior a 30 días.

4. Establecimiento de un servicio de cita previa en la Oficina de Extranjería para ser atendido en un plazo no superior a 15 días hábiles desde que se solicita.

#### C. Información escrita

1. Las quejas y sugerencias se concretarán en un plazo máximo de 20 días.

2. La documentación presentada al amparo de la Ley de Procedimiento Administrativo, art. 38 será tramitada en un plazo máximo de 24 horas.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FAFI



ESTUDIO DE CASO:  
FILOSOFÍA DE LA CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN  
PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

### FORMULARIO DE INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DIRECCIÓN PROVINCIAL MIDUVI-LOS RÍOS

ENERO –DICIEMBRE 2016



FORMULARIO DE INFORME DE RENDICION DE CUENTAS  
INSTITUCIONES DE LA FUNCION EJECUTIVA  
MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA  
OFICINA TECNICA PROVINCIAL DE LOS RIOS MIDUVI  
ENERO - DICIEMBRE 2016

DATOS GENERALES	
Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Oficina Técnica de Los Rios
Pertenece a qué institución:	Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda
Adscrita a qué institución:	<b>X</b>

RESPONSABLE DE LA ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA:	
Nombre del o la responsable:	Ing Hugo Arturo Valle Zúñiga
Cargo:	Oficina Técnica de Los Rios
Fecha de designación:	30 de marzo del 2015
Correo electrónico:	hvalle@miduvi.gob.ec
Teléfonos:	(02) 2983-600 / (05) 2570-573 Ext 5410

NACIONALIDADES O PUEBLOS				
MONTUBIO	MESTIZO	CHOLO	INDIGENA	AFROECUATORIANO
11	905	2	722	3

#### ANEXO N°11

#### Ilustraciones de la investigación (fotos)



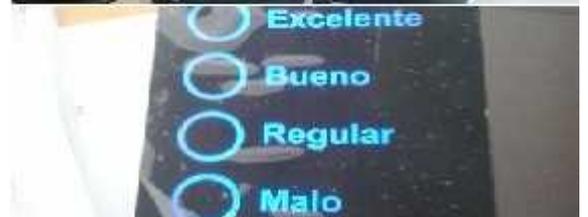
Infraestructura de la organización objeto de estudio  
Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos



Espacio físico del Área de atención al ciudadano  
Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos



Usuarios esperando para ser atendidos, por motivos impuntualidad, reunión o inasistencia de servidor público



Servidora pública, encargada del área de Atención al usuario y calificador electrónico



Entrevista con uno de los servidores públicos de la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos



Realización de la Encuesta a un usuario de la Dirección Provincial MIDUVI-Los Ríos