



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN
FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO**

EGRESADO:

MANUEL ENRIQUE VILLAMAR SÁNCHEZ

TUTOR:

DR. DARWIN FABIÁN TOSCANO RUÍZ

AÑO 2019

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, inició sus actividades laborales 07 de febrero 1846 en la ciudad de Puebloviejo, se encuentra ubicado en la Av. Fermín Chávez y Miguel Suárez. Actualmente se encuentra bajo la administración del Sr. Alcalde Marcos González Navarro quien cumple su periodo de administración 2019 – 2023. Es una institución pública destinada a satisfacer las necesidades de la población pueblvejense y sus alrededores en aspectos como son: obra social para las mejoras del cantón, atendiendo a los jóvenes, niños, adultos mayores y ciudadanía en general y demás grupos prioritarios entre otros.

Siendo la atención al usuario de gran importancia en las instituciones públicas en el Ecuador para establecer una conexión directa con los usuarios, en la actualidad en el G.A.D Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, hoy en día existe malestar con la atención que se otorga por parte de los colaboradores o servidores públicos que trabajan en el municipio, debido a los constante problemas que se suscitan diariamente con los usuarios.

El actual estudio de caso está enmarcado en la temática de atención al usuario en el G.A.D Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, y tiene como objetivo analizar e identificar los principales problemas en lo que es la atención a los usuarios y las diferentes consecuencias en función de la con la que se producen, la intensidad de cada una de las problemáticas y la consideración que le dé el usuario y estime conveniente.

Este estudio de caso guarda relación con la sub- línea de investigación de Modelo de Gestión Administrativa, puesto que conlleva afinidad con las funciones administrativa, aplicando encuestas a una muestra de usuarios y sus respectivos resultados, que ayudan de cierta mane a al análisis previo de los datos que se obtuvieron, al desarrollo y ejecución del caso de la cual se obtuvo la opinión de los usuarios con respecto a las problemáticas analizadas en este estudio, obteniendo previamente como resultado que la atención al usuario no es la adecuada, generando insatisfacción por la atención.

DESARROLLO

Cabe mencionar que durante los últimos años se ha observado la insatisfacción de la ciudadanía con la Administración Pública que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, de la Provincia de los Ríos, con la atención al usuario en las diferentes áreas, oficinas y departamentos, debido a que la atención que se brinda no satisface al usuario, en cuanto a que en el proceso para obtener respuestas de los oficios que van dirigidos al GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo por parte de la ciudadanía, asociaciones, y grupos prioritario, gremios son muy tardíos, evidenciando malestares a los ciudadanos debido a que esto retrasa el cumplimiento de los trámites y su documentación.

En el Ecuador actualmente los gobiernos de turno en la administración pública denominados Gobiernos Autónomos Descentralizados abreviados (G.A.D), cuentan con una reglamentación para brindar una buena atención al usuario en las instituciones públicas, como la Norma Técnica de Calidad de Servicio, sean de calidad por parte de los servidores públicos, puesto que los usuarios van hasta las diferentes oficinas y departamentos de la municipalidad para realizar documentación alguna de los servicios que se ofrecen.

La atención al cliente comienza ya antes del servicio propiamente dicho. Antes de la llegada del cliente al establecimiento debe realizarse una fase previa de planificación. Durante ella se atiende a criterios organizativos y de distribución de funciones, así como todo aquello relacionado con el conocimiento de la oferta o el servicio. Es muy importante que al llegar el cliente se sienta atendido y recibido (Motto & Fernandez, 2014, pág. 75).

Resulta de vital importancia mencionar que las personas que enfrentan al usuario son las más importante de cualquier organización a la hora de prestar un servicio, desde los procesos internos hasta la atención del cliente están en juego para prestar un servicio con calidad; al analizar la atención al usuario en el GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo se refleja la inconformidad en la atención evidenciando el malestar de la ciudadanía, no se otorga respuestas y soluciones inmediatas a sus necesidades.

Para analizar e interpretar el índice de la atención al usuario, mediante encuesta se preguntó cómo califica la atención recibida por parte de los colaboradores, obteniendo los siguientes resultados: En cuanto a la atención recibida por parte de los colaboradores el 46% de los usuarios manifiesta que es regular, el 34% indica que es buena, el 12% menciona que la atención es pésima y tan solo el 8% de los usuarios considera que es muy buena, en cuanto al resultado de la atención regular se debe a que la ciudadanía considera que existe la insatisfacción al momento de recibir el servicio en la institución para dar soluciones a las peticiones solicitadas.

La cultura en las empresas ha dejado de ser tópico periférico para convertirse en una variable de especial importancia en el direccionamiento estratégico de la organización. En ella existen elementos que permiten a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras como las tradiciones, mitos, costumbres, idiosincrasia (Montealegre, 2014).

La atención al usuario debe generar confianza, seguridad, y de esta manera poder brindar buena atención, siendo capaces de ejecutar el trabajo con los conocimientos y habilidades adquiridas, lo cual se evidenciará en beneficios de quienes solicitan el servicio brindado en el municipio. El usuario debe sentirse satisfecho cuando solicite el servicio en las

instituciones públicas, el servidor público está capacitado, para dar respuesta a las necesidades teniendo en consideración las normativas, los cambios tecnológicos y demás tendencias de la actualidad.

En base a la definición anterior y en función de lo que desempeña la satisfacción del personal en la atención al usuario mediante encuesta se obtuvieron los siguientes datos referente a la pregunta grado de satisfacción en cuanto a la atención del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, los cuales demuestran que 44% de los usuarios consideran que se sienten poco satisfecho con el desempeño del personal debido a que los colaboradores tardan en dar respuestas a las necesidades presentadas, el 40% mencionan que es satisfecho, y tan solo un 16% recalca que es insatisfecho.

Uno de los aspectos de la atención al usuario es la comunicación, en relación con la institución se interrumpe muchas veces el diálogo al momento en que el usuario se encuentra comunicándose con el servidor público, ya sean intervenciones por los compañeros de trabajo, ruido por equipos electrónicos, desconcentración en celulares, que son efectos que ocasionan que el usuario tenga retraso y se creen aglomeraciones de personas al momento de realizar pagos en las diferentes oficinas o solicitar información de actividades dependiendo la situación que se les presente.

En la atención al usuario uno de los aspectos más importantes es la comunicación, pues es la base de las buenas relaciones con el usuario, ésta consiste en la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal, para que el cliente se sienta bien atendido, es importante escucharlo, hablarle correctamente y demostrarle empatía y respeto,

además para brindar un excelente servicio, se requiere que pongan en práctica las habilidades técnicas relacionadas con su trabajo, procesos, procedimientos, manejo de los equipos y herramientas que se utilizan (Perez, 2010).

Para conocer más, sobre los efectos de la problemática presentada con respecto al diálogo, se preguntó por medio de la encuesta realizada, cómo califica la comunicación por parte de los colaboradores a lo que se obtuvo como resultado que el 30% considera que la comunicación es buena, un 44% menciona que la interacción con los servidores públicos es regular, el 16% indica que la comunicación que mantienen en la institución es muy buena y el 10% de los usuarios dan como respuesta que es pésima, la mayoría de los encuestados hacen énfasis que la comunicación existente una buena, la mayor parte de los encuestados evidencian que la comunicación es regular debido a que los colaboradores públicos no otorgan información completa y explícita a los ciudadanos.

Otro de los inconvenientes en el municipio es la falta de ética por parte de los servidores públicos en cuanto a la falta de profesionalismo, siendo los valores y principios el reflejo de la conducta, permitiéndoles servir al interés público y no a sus beneficios personales en la actualidad existen malestar por parte de los usuarios quienes mencionan que deben ser cuestionadas y examinadas.

La ética empresarial hace referencia a aquellas normas morales, los valores y los principios que rigen la conducta y los comportamientos profesionales que llevan a identificar lo que se considera aceptable, y lo que no lo es, por los miembros de una organización. Una

empresa que no incluya la ética de manera intrínseca en su día a día podrá alcanzar, en un momento dado beneficios importantes (Cano, 2019, pág. 18).

Con los resultados obtenidos en la encuesta, se evidenció la opinión de los usuarios con respecto al trato que reciben por parte los colaboradores si es el adecuado donde los resultados arrojan que un 68% considera que a veces, considerándose a la ética como una disciplina fundamental del comportamiento humano mientras que un 24% manifiesta que pocas veces es el adecuado y tan solo un 8% indica no haber tenido dificultad con los mismo, es decir siempre el trato es adecuado, evidenciando que la mayor parte de los encuestados dan a notar que a veces el trato es adecuado, debido al comportamiento que suelen tener los colaboradores públicos en cuanto al profesionalismo y valores humanos.

Los usuarios son aquellos que se encuentran con los inconvenientes, la falta de capacitación de cada uno de los encargados en la atención al usuario, han generado la insatisfacción en los pueblvejenses además cuando acuden a mencionar lo sucedido por la atención que reciben en el departamento de Talento Humano, se da a notar poca importancia a los acontecimientos sucedidos y continúan realizando sus labores como de costumbre, no estiman las opiniones de los usuarios sobre las falencias.

Según (Martinez, 2013, pág. 260) En las empresas de servicios se fija la atención en la calidad del servicio final que percibe el cliente y se cuida especialmente la calidad del contacto entre el cliente y el prestador final del servicio; es una exigencia que debe estar en todos los momentos de una tarea, que termina teniendo como receptor al cliente.

En el GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo todavía falta por hacer más énfasis para poder mejorar la atención al usuario, estas anomalías deben ser tomadas en cuenta por las autoridades principales para ir buscando la solución oportuna, mediante llamados de atención a los empleados para que tengan un trato de calidad en las diferentes diligencias con los usuarios, sin embargo, las observaciones y recomendaciones no parecen resultar debido a que siguen presentándose inconvenientes con los usuarios y miembros de la institución.

La comunicación escrita permite dejar constancia de ciertos hechos; así mismo, es útil para establecer y normalizar las políticas de la empresa, evita equívocos o sobreentendidos (De Castro, 2014, pág. 15); por lo que los directivos o el representante del departamento de talento humano ha realizado bien la tarea de llamar la atención mediante memorándum o correos electrónicos para hacer notar al empleado y que quede constancia ha estado desviándose de lo que indica las políticas de esta entidad.

Según (Lopez, 2013) define que “La productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos, y de sus recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos” (pág. 11). Los servidores públicos desarrollan sus actividades asignadas de su trabajo, en algunos de los casos o circunstancias el usuario acude para ser atendido, y con la novedad de que se lo atiende de forma descortés, no se facilita información necesaria de la actividad o el servicio que solicita, mostrando la falta de comunicación entre usuario y servidor público ocasionando retrasos en el cumplimiento de tramitación.

En base a la definición presentada la productividad juega un rol importante para la satisfacción del usuario, mediante encuesta se obtuvieron los siguientes datos referentes a la pregunta destinada con la agilidad que se efectúan respuestas a los tramites, oficios y demás información que requiere el usuario obteniendo que el 30% de los usuarios considera que a veces los trámites suelen tardar, mientras un 36% indica que siempre existen inconvenientes para efectuar la información o respuestas que han solicitado, en tanto que el 24% recalca que pocas veces existe demoras en los trámites y el 10% menciona que nunca existe respuestas tardías por parte de servidores públicos, con relación a las respuestas que emite la institución existe inconformidad en la mayoría de los ciudadanos porque la productividad del trabajo de los servidores es muy tardía.

Para (Posada, 2018) menciona que: Tanto la acogida como la despedida del cliente son dos momentos decisivos de cualquier relación, por lo que deben cuidarse al máximo para intentar causar el mejor efecto de los clientes. El momento de acogida puede durar solo unos instantes, pero la efectividad y cuidado de estos pequeños momentos pueden contribuir al resto de servicio. El momento de despedida está formado por los últimos instantes que el cliente permanece en el establecimiento una vez que ha hecho uso de este.

Es importante que los empleados del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo realicen una buena atención al usuario con profesionalismo, poniendo en práctica habilidades técnicas como el conocimiento, procesos, programación, trabajo en equipo y entorno de trabajo, encaminado a resolver las inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos en todo momento de contacto entre el cliente y la institución, existen varios tipos de usuarios de

los cuales acuden hasta la municipalidad, con respecto a su personalidad son: generoso, amistoso, autoritario o exigente.

Con relación a lo mencionado con los tipos de usuarios, entre lo más comunes que acuden al municipio son descontentos, prudentes, dominantes, especuladores, y en gran parte negativos, por eso es necesario tener en cuenta si el ciudadano acude por primera vez a solicitar información, realizar una petición o agendar cita con la máxima autoridad o responsable de algún departamento, es prescindible relacionarse con educación, de manera cortés, y solicitar datos principales, que tipo de información requiere, para que reciba buena atención.

“Los empleados de atención al cliente, visualizan el éxito, aprenden de sus errores y triunfos y tienen mentalidad positiva. La observación, la escucha y el trato humano, ejercen una importante acción automotivadora” (Ortiz, 2013, pág. 18). Los empleados deben brindar una atención al usuario de calidad además mostrar una buena impresión, haciendo énfasis en el desarrollo de la empresa que representa, y de esta manera el usuario reciba una buena percepción de la institución.

Debido a la inconformidad que existe actualmente en la atención al usuario por parte de los colaboradores del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, y como resultado la imagen corporativa, se considera como una debilidad, en consecuencia, de que los usuarios comparten la insatisfacción de la atención que recibieron en la institución, los inconvenientes en realizar los procesos de solicitudes, la ayuda limitada que recibieron por parte de los colaboradores.

Según (Alles, 2013, pág. 24) expresa que los actores del comportamiento organizacional son, por un lado, las personas (como es obvio, no existen organizaciones sin ella). Las personas que conforman una organización tienen comportamientos individuales y grupales. desde ya, los comportamientos grupales no se manifiestan siguiendo el mismo diseño que la estructura formal y a su vez hay que tener en cuenta que los individuos integran varios grupos en forma simultánea; en relación con el municipio el comportamiento organizacional en los servidores públicos se evidencia en que los usuarios no quedan conforme con la atención recibida.

Una buena comunicación interpersonal entre todos los trabajadores de la empresa da lugar a lograr una mayor calidad de vida, así como también alcanzar una mayor rentabilidad. Por esta razón se entiende a cuidar más tanto las relaciones humanas como las relaciones laborales.

Ya sabemos que, a través de la comunicación, bien sea formal o informal, los miembros de una organización reúnen información acerca de la empresa en la que trabajan y de los cambios que están ocurriendo en la misma, lo que permite relaciones interpersonales que ayudan a que los miembros de la organización trabajen juntos para alcanzar los objetivos de la empresa (Fernanández & Fernández, 2017, pág. 4).

Un usuario es la persona que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado empresarial o profesional (Monsalve, 2010); Cada uno de los

servidores públicos deben estar incentivados a brindar o servir con la más amabilidad, respeto y consideración para con la ciudadanía pueblovenjes y todos sus sectores aledaños, parroquias y recintos.

Con respecto a la problemática de la comunicación cabe resaltar que también existen inconvenientes con la atención vía telefónica en las diferentes oficinas y departamentos, debido a que los usuarios utilizan este medio de comunicación para solicitar ciertos servicios en ocasiones cuando el usuario realiza la llamada para solicitar el servicio y no obtiene respuestas inmediatas, no contesta el teléfono de manera oportuna sino después de varios intentos quedando insatisfecho el usuario por el servicio brindado.

Las empresas y profesionales obligados los servicios de atención al cliente deben proporcionarse un trato personal directo, lo que excluye la posibilidad de que seas atendido mediante sistemas enteramente telemáticos o robotizados, si bien ello no impide que, complementariamente, los mismos hagan uso de dichos medios (Ladron, 2018, pág. 220).

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Cano, I. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente - Ed. 2019*. Editex, 2019.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Baranquilla: Universidad del Norte.
- Fernández, E., & Fernández, L. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición 2017*. Paraninfo, S.A.
- Ladron, M. (2018). *MF0975., Técnicas de recepción y comunicación*. San Millán: Tutor Formación.
- Lopez, J. (2013). *+Productividad*. EE.UU: Palibrio.
- Martinez, M. (2013). *Calidad total y marketin interno: La gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos.
- Monsalve, B. (24 de septiembre de 2010). *Slideshare*. Recuperado el 31 de 07 de 2019, de <https://www.slideshare.net/taimutay/atencin-al-usuario-y-servicio-al-cliente>
- Montealegre, J. (2014). *La cultura organizacional y la resistencia al cambio*. Madrid: Omniscriptum GmbH & Company Kg.
- Motto, M., & Fernandez, M. (2014). *UF0259 - Servicio y atención al cliente en restaurante*. Ediciones Paraninfo, S.A., 2014.
- Ortiz, E. (2013). *ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE*. Lulu.com.
- Perez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. España: Ideaspropias.
- Posada, J. (2018). *Supervisión y desarrollo de procesos de servicio de restauración. HOTR0409*. Malaga: IC Editorial.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada en el GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, se concluye que:

Existe inconformidad en la atención al usuario a la hora de solicitar un servicio, esto conlleva a que de la ciudadanía manifiesta su malestar, puesto que constantemente acuden a las instalaciones de la municipalidad para realizar sus respectivos trámites y evidencian su insatisfacción, debido a los constantes problemas que se suscitan diariamente con los usuarios.

Actualmente la falta de comunicación entre colaborador público y usuario se ve afectada debido a la atención que se brinda a cada uno de los que acuden al GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, debido a los retrasos que se suscitan por no establecer adecuadamente una norma de comunicación para poder orientar o informar adecuadamente a los usuarios, en ciertos momentos del horario de atención se producen aglomeraciones.

Las actividades en la oficina de agua potable se dificultan por los reclamos que la ciudadanía emite en relación a reconexión de agua, planillas mensuales elevadas, reposición de medidores, creando inconvenientes entre los servidores públicos y la ciudadanía.

A N E X O S



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL

ANEXO 1: ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL

DEL CANTON SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO

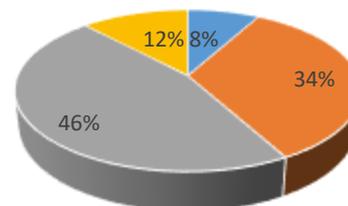
1. ¿Cómo califica la atención recibida por parte de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo?

Tabla 1

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	4	8%
Buena	17	34%
Regular	23	46%
Pésima	6	12%
Total	50	100%

Elaborado por: Manuel Villamar Sánchez

¿Cómo califica la atención recibida por parte de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo?



■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Pésima

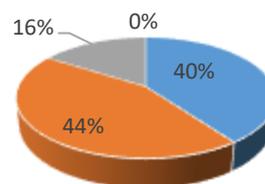
2. ¿Qué grado de satisfacción considera usted en cuanto a la atención del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo?

Tabla 2

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	20	40%
Poco Satisfecho	22	44%
Satisfecho Insatisfecho	8	16%
Demasiado Insatisfecho	0	0%
Total	50	100%

Elaborado por: Manuel Villamar Sánchez

¿Que grado de satisfacción considera usted en cuanto a la atención del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo?



■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho
■ Insatisfecho ■ Demasiado Insatisfecho

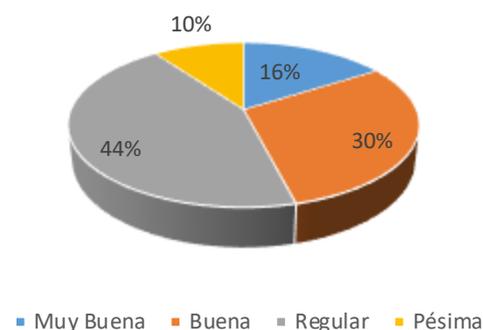
3. ¿De qué manera califica usted la comunicación por parte de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblviejo?

Tabla 3

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	8	16%
Buena	15	30%
Regular	22	44%
Pésima	5	10%
Total	50%	100%

Elaborado por: Manuel Villamar Sánchez

¿De que manera califica usted la comunicación por parte de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblviejo?



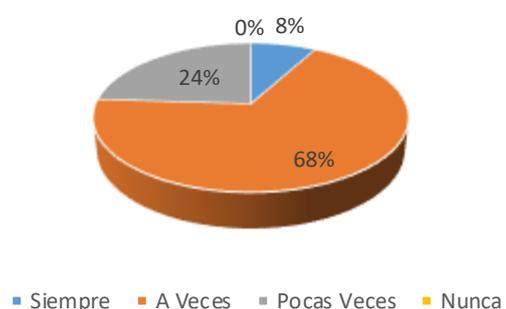
4. ¿Considera usted que el trato de los colaboradores del G.A.D. de Pueblviejo hacia usted es adecuado?

Tabla 4

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8%
A veces	4	68%
Pocas Veces	12	24%
Nunca	0	0%
Total	50%	100%

Elaborado por: Manuel Villamar Sánchez

¿Considera usted que el trato de los colaboradores del G.A.D. de Pueblviejo hacia usted es adecuado?



5. ¿Cuándo usted realiza los tramites en el GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, tardan?

Tabla 5

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	36%
A veces	15	30%
Pocas Veces	12	24%
Nunca	5	10%
Total	50	100%

Elaborado Por: Manuel Villamar Sánchez



Anexo. 2 Carta de aceptación de la institución

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE
PUEBLOVIEJO

Pueblo Viejo, 09 de julio del 2019

Ingeniera en sistema.

Maria Isabel Gonzales Valero MIE.

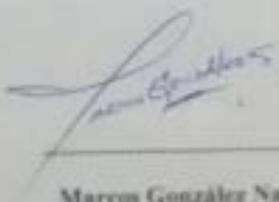
SAFI-UTB

Presente.

De mis consideraciones yo, **Marcos González Navarro**, le autorizo al egresado **VILLAMAR SANCHEZ MANUEL ENRIQUE** con CL 1250188008 estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo con la finalidad que pueda elaborar su caso de estudio de la modalidad **EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA** en las instalaciones del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, para poder obtener el título de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática.

Confiere el presente documento para los fines convenientes que estime necesario al interesado.

Atestamento




Marcos González Navarro
Alcalde del Cantón Pueblo Viejo