



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

**“DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN
AL CLIENTE EN EL GAD DE LA PROVINCIA DE MORONA
SANTIAGO”**

AUTORA:

ANGELITA DEL CARMEN JARAMILLO SALAZAR

MACAS – ECUADOR

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Angelita del Carmen Jaramillo Salazar, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza la presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Angelita del Carmen Jaramillo Salazar, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de marzo de 2016

Angelita del Carmen Jaramillo Salazar

C.C. 1400308480

DEDICATORIA

Todo esfuerzo tiene su recompensa, razón por la cual principalmente el presente trabajo a mis hijos Juan Francisco y Christian Javier, a mis padres Saúl y Ángela, quienes con su comprensión y apoyo me impulsaron para continuar con mis estudios y culminarlos, pese a los momentos que debía abandonarlos para cumplir con las actividades que ellos demandan.

A mis hermanos y a toda mi familia que de una u otra manera me han motivado y apoyado para poder plasmar mis metas.

A las personas que en su momento me impulsaron a buscar siempre mi superación.

Angelita del Carmen Jaramillo Salazar

AGRADECIMIENTO

La gratitud es una de las virtudes que me han inculcado mi familia, por lo que agradezco primero a Dios por darme ese respiro de vida diario que me ha permitido plantearme metas y luchar para conseguirlas. A la ESPOCH por intermedio de sus docentes y personal administrativo, quienes con sus conocimientos me permiten ser una persona y profesional con valores.

Angelita del Carmen Jaramillo Salazar

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificado del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos	x
Índice de anexos	xi
Resumen	xii
Summary	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del problema	2
1.1.2. Delimitación del Problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTEDECENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.1.1. Antecedentes Históricos	5
2.1.2. Datos Generales de la Empresa	6
2.1.3. Misión.....	7
2.1.4. Visión	7
2.1.5. Objetivos	7
2.1.6. Políticas	8
2.1.7. Organización Estructural.....	10
2.1.8. Usuarios.....	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	10

2.2.1.	Servicio y/o Atención al Cliente	10
2.2.1.1.	Conceptualización	11
2.2.2.	Tipos de Clientes	11
2.2.2.1.	Tipología de Cliente	12
2.2.2.2.	Necesidades de los Clientes	14
2.2.2.3.	Elementos de la Atención al Cliente	14
2.2.3.	Estrategias para la Atención al Cliente	15
2.2.3.1.	Conceptualización	15
2.2.3.2.	Clima Laboral.....	15
2.2.3.3.	Modelo Americano.....	16
2.2.3.4.	Modelo Europeo.....	17
2.2.3.5.	Modelo Latinoamericano	19
2.3.	IDEA A DEFENDER.....	19
2.4.	VARIABLES	20
2.4.1.	Variable Independiente	20
2.4.2.	Variable Dependiente	20
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		21
3.1.	MODALIDAD	21
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	21
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.3.1.	Población.....	21
3.3.2.	Muestra.....	22
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	23
3.4.1.	Método	23
3.4.2.	Técnicas de Investigación	23
3.4.3.	Instrumentos	24
3.5.	RESULTADOS	24
3.5.1.	Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos.....	24
3.5.2.	Encuesta dirigida al cliente externo del GAD de la provincia de Morona Santiago..	35
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO		47
4.1.	TITULO	47
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	47

4.2.1. Estrategias para mejorar la atención al cliente en el GAD de la provincia de Morona Santiago.....	47
4.2.1.1. Estrategia I: Elaboración de un Manual Básico para la Atención al Cliente.	48
4.2.1.2. Estrategia II: Implementación de un Buzones Interactivos o Físicos en el GAD de la Provincia de Morona Santiago.	57
4.2.1.3. Estrategia III: Programa de Capacitación en Atención al Cliente al Personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago.....	61
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Datos Generales del GAD Provincial De Morona Santiago.....	5
Tabla N° 2: Personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago	21
Tabla N° 3: Porcentaje de personal capacitado para brindar atención al cliente.	24
Tabla N° 4: Considera que el cliente es lo primero.....	25
Tabla N° 5: El área para la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada	26
Tabla N° 6: El ambiente laboral al interior del GAD de la Provincia de Morona Santiago	27
Tabla N° 7: Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	29
Tabla N° 8: Existen estrategias para mejorar la atención al cliente y cuál de ellas conoce.....	30
Tabla N° 9: Estaría dispuesta/o a capacitarse en temas de atención y servicio al cliente	31
Tabla N° 10: La aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	32
Tabla N° 11: Luego de capacitarse en atención y servicio al cliente usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para un mejor servicio al cliente	33
Tabla N° 12: Considera que el GAD de la Provincia de Morona Santiago es referente para las instituciones locales, en la atención al público	34
Tabla N° 13: Considera que el personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago está preparado para brindar una adecuada atención al cliente.....	36
Tabla N° 14: El área de la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada	37
Tabla N° 15: La señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada	38
Tabla N° 16: Existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	39
Tabla N° 17: Cuándo se presenta algún problema en los trámites, la solución es inmediata ..	40
Tabla N° 18: Considera Usted que existen estrategias de atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	41
Tabla N° 19: Existe agilidad en la realización de trámites	42
Tabla N° 20: La actitud del personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago es	43

Tabla N° 21: Considera la Atención y Servicio al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago es	44
Tabla N° 22: Que sugeriría que cambie para mejorar la atención y servicio al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Estructura Orgánica del GAD de la Provincia de Morona Santiago	10
Gráfico N° 2: Ciclo de mejora de Deming	16
Gráfico N° 3: Los 14 Puntos de Deming.....	17
Gráfico N° 4: Guía de Calidad en el Modelo EFQM.....	18
Gráfico N° 5: Modelo Team Beat	19
Grafico N° 6: Porcentaje de personal capacitado para brindar atención al cliente	25
Grafico N° 7: Considera Usted que el cliente es lo primero	26
Grafico N° 8: El área para la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada	27
Grafico N° 9: El ambiente laboral al interior del GAD de la Provincia de Morona Santiago .	28
Grafico N° 10: Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD de la Provincia de Morona Santiago son.....	29
Grafico N° 11: Existen estrategias para mejorar la atención al cliente y cuál de ellas conoce	30
Grafico N° 12: Usted estaría dispuesto/a a capacitarse en temas de atención y servicio al cliente	32
Gráfico N° 13: La aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	33
Gráfico N° 14: Luego de capacitarse en atención y servicio al cliente Usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para un mejor servicio al cliente	34
Gráfico N° 15: El GAD de la Provincia de Morona Santiago es referente para las instituciones locales, en la atención al público.....	35
Gráfico N° 16: El personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago está preparado para brindar atención al cliente	36
Gráfico N° 17: El área de la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada	37

Gráfico N° 18: La señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada	38
Gráfico N° 19: Existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	39
Gráfico N° 20: Cuando se presenta algún problema en los trámites, la solución es inmediata	40
Gráfico N° 21: Existen estrategias de atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	41
Gráfico N° 22: Existe agilidad en la realización de trámites	42
Gráfico N° 23: La actitud del personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago es	43
Gráfico N° 24: La atención y Servicio al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	44
Gráfico N° 25: Que sugeriría que cambie para mejorar la atención y servicio al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta Dirigida al Cliente Interno del GAD de la Provincia de Morona Santiago	74
Anexo N° 2: Encuesta Dirigida al Cliente Externo del GAD de la Provincia de Morona Santiago	77
Anexo N° 3: Anexo Fotográfico	80

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es la elaboración de “Diseño de Estrategias para mejorar la atención al cliente en el GAD de la provincia de Morona Santiago”.

Para ello se utilizó los métodos de observación directa, entrevistas y encuestas, por lo que se evidencio la falta de estrategias en el que consten guías, normas, políticas y procedimientos que permita el mejoramiento en la atención al cliente.

Mediante la utilización de métodos de investigación se pudo detectar que no existe un plan de estrategias que permita entregar una atención de manera eficiente, efectiva y eficaz a los clientes internos y externos.

La implementación de Estrategias en el GAD de la provincia de Morona Santiago permite mejorar la calidad de los procesos y servicios que presta la Institución a los clientes internos y externos.

Por lo que se concluye que dichas estrategias son indispensables para la institución que busca el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente, además se recomienda la implementación de Estrategias en el GAD de la provincia de Morona Santiago, por ser una necesidad urgente para brindar un buen servicio.

Palabras Claves: Cliente, atención al cliente y estrategias

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The objective of the research is the development of “design strategies to improve customer service in the GAD of the province of Morona Santiago”.

Methods of direct observation, interviews and surveys were used thus the lack of strategies which contain guidelines, standards, policies and procedures that allow improving the customer care.

Through the use of research methods it could be detected that there is no plan strategies that allow efficiently and effectively deliver to internal and external customers.

The implementation of strategies in the GAD of the province of Morona Santiago improves the quality of processes and services provided by the institution to internal and external customers.

Thus it is concluded that these strategies are essential for the institution that seeks to improve the quality of customer service, in addition it is recommended to implement strategies in the GAD of the province of Morona Santiago because it is an urgent need to provide a good service.

KEY WORDS: Customer, customer care and strategies.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la atención al cliente es parte importante del desarrollo e imagen de las instituciones y empresas, considerando más aún los derechos y deberes que como ciudadanos tenemos.

En el GAD de la Provincia de Morona Santiago la atención al público se la brinda sin una estructura ni compromiso por parte de los funcionarios, por lo tanto “Diseñar estrategias para mejorar la atención al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago, Provincia de Morona Santiago”, es una alternativa coyuntural que permitirá optimizar y revalorizar al capital humano de la institución.

A nivel mundial existen muchas teorías y estrategias que son aplicadas, principalmente en las empresas privadas, mismas que han tenido éxito y son analizadas por consorcios especializados. A nivel de las instituciones públicas, la experiencia es aún mínima, considerando que pocas son las que aplican estándares de calidad y medición de las mismas, en su mayoría buscan el reconocimiento de las Normas ISO, pero existen gran variedad de estrategias que previo análisis pueden ser adaptadas a la realidad de cada una.

Luego de un análisis de las diferentes estrategias por la estructura de las mismas el “Team Beat”, propuesto por el EADA (Escuela de Alta Dirección y Administración) de la Universidad de Cataluña / Barcelona es una alternativa futura, por su estructura y facilidad de aplicación. El Modelo EFQM aplicado en Europa ha recibido reconocimientos importantes, pero es un proceso integral cuyo concepto principal es la autoevaluación. También se tiene ensayos de importantes investigadores que aportan al desarrollo de las empresas.

La capacitación y el conocimiento de instrucciones específicas son una estrategia que aporta para que el cliente interno se motive y aporte de mejor manera en la institución, los buzones interactivos o físicos permiten una interacción con entre el cliente interno y cliente externo, confirmando así mismo la solución a los conflictos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El GAD de la provincia de Morona Santiago es una institución pública que está ubicada en la ciudad de Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago; en su estructura orgánica cuenta con 14 (catorce) direcciones y 1 (una) entidad descentralizada, la Coordinación de Equidad, Formación y Acción Social (CEFAS). Algunas de ellas poseen departamentos que permiten agilizar los procesos que se realizan en la organización.

La provincia Morona Santiago, es un territorio en donde conviven las nacionalidades achuar, shuar, el pueblo macabeo, los mestizos y diferentes grupos étnicos y nacionalidades que han llegado a vivir en la zona. Por lo tanto, existe gran diversidad en la población residente.

A las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago, acuden diariamente personas desde diferentes lugares de la provincia solicitando apoyo a sus necesidades; de igual manera personas de otras provincias del país en busca de aliados estratégicos para lograr objetivos comunes.

Se puede determinar y observar que en algunas direcciones la atención al cliente carece de una guía efectiva y apoyo oportuno para quienes requieren de información, además, de no existir una uniformidad de las repuestas solicitadas. En consecuencia, es necesario fortalecer el área de secretaría de las direcciones y departamentos, para de esta manera brindar una mejor atención a quienes acuden a las instalaciones de la institución.

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué manera diseñar estrategias para mejorar la atención al cliente en el GAD de la provincia de Morona Santiago el Plan de Estrategias, influirá en el servicio y satisfacción de los mismos?

1.1.2. Delimitación del Problema

Campo: Secretariado.

Área: Administrativa.

Aspecto: Atención y Servicio al Cliente.

Espacial: La presente investigación se realizará en el GAD de la Provincia de Morona Santiago

Ubicado en la provincia: Morona Santiago

1.2. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es original en virtud de que es la única que se ejecutará en el GAD de la provincia de Morona Santiago, pues quien labora en la misma es la persona que realiza la investigación.

La presente investigación tiene su importancia por cuanto permite mejorar la calidad en el servicio de secretaria, logrando que los procesos no se estanquen y se produzca un cuello de botella, beneficiando automáticamente en el accionar de la secretaria e indirectamente en la gestión interna del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Es factible ejecutarla, pues, cuenta con suficiente fundamentación de orden científico de gran valía para el presente trabajo investigativo; permitiendo que los actores sociales de la entidad mejoren su servicio de manera eficiente, efectiva y eficaz.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar estrategias para mejorar la atención al Clientes en el GAD de la Provincia de Morona Santiago, Provincia de Morona Santiago.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de las Direcciones y Departamentos en el área de Secretaría del GADPMS.
- Elaborar el marco teórico referencial que permita el desarrollo del plan de estrategias para el mejoramiento de la atención al cliente.
- Proponer estrategias y protocolos de servicio y de acción para el área de secretaría de las Direcciones y Departamentos del GADPMS.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTEDECENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. Antecedentes Históricos

El Consejo Provincial de Morona Santiago fue creado por disposición de la Constitución Política del Estado, expedida mediante Decreto Legislativo del 25 de Mayo de 1967, publicado en el Registro Oficial No.123 de la misma fecha, siendo su primer Prefecto el Sr. Teniente (r) Ernesto Olmedo Lara.

Tabla N° 1: Datos Generales del GAD Provincial De Morona Santiago

Fecha de Creación de la Provincia:	10 de noviembre de 1953. (Registro Oficial 360)
Fecha de Creación del Consejo Provincial:	25 de Mayo de 1967 (Decreto Legisl. Reg. Of. 123)
Sesión inaugural del Consejo:	31 de octubre de 1967: Preside el Sr. Oswaldo Cruz, Representante del Tribunal de Garantías Constitucionales.
Primer Prefecto:	Tnte. (r) Ernesto Olmedo Lara G.
Primeros Consejeros:	Señor Pedro Nolasco Jaramillo, VICEPRESIDENTE Dr. Arturo Barros Chica, CONSEJERO Prof. Simeón Rivadeneira, CONSEJERO Prof. Aulo Navarrete, CONSEJERO
Primera Secretaria Ad-hoc:	Srta. Esneda Jaramillo Encalada (31 de octubre de 1967)
Primer Secretario Titular:	Sr. Víctor Sánchez C.
Primer Tesorero:	Sr. Humberto Jácome V.
Primer Síndico Ad-honore:	Sr. Luis Merino Villarreal.
Primer chofer:	Sr. Francisco Duque

FUENTE: GAD Provincial de Morona Santiago
ELABORADO POR: Angelita Jaramillo

2.1.2. Datos Generales de la Empresa

Hasta la actualidad en el Consejo Provincial han laborado:

- 13 PREFECTOS.
- 83 CONSEJEROS.
- 9 Secretarios Titulares.
- 21 Secretarios Ad-hoc.
- 01 Secretaria Encargada.

Tradicionalmente se venía celebrando la fiesta de **Provincialización** los 12 de Febrero de cada año; a partir del año 2004 se celebra el **10 de noviembre**, fecha de provincialización de Morona Santiago (10 de noviembre de 1953).

Ubicación



El Gobierno Provincial de Morona Santiago se encuentra ubicado en las calles 24 de Mayo, entre la calle Bolívar y Domingo Comín, en la ciudad de Macas, cantón Morona, Provincia Morona Santiago.

2.1.3. Misión

Para alcanzar la visión institucional, el Gobierno Provincial de Morona Santiago, trabaja planificada, conjunta y abiertamente en consenso político y social, amplio e incluyente, basado en el Plan Provincial de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, declarando a Morona Santiago en provincia ecológica y turística, para conseguir del concierto mundial la declaración de patrimonio natural, maravilla del mundo.

2.1.4. Visión

El Gobierno Provincial de Morona Santiago, en el año 2014 es un gobierno eficiente, independiente, incluyente, participativo, intercultural, sustentable, solidario, equitativo, con igualdad de género, democrático, comprometido con el pueblo marginado y la defensa del medio ambiente y los recursos naturales, elementos claves para la seguridad alimentaria y el buen vivir.

2.1.5. Objetivos

- a) Contribuir al mejoramiento de la calidad y las condiciones de vida, garantizando el buen vivir, propiciando una política de desarrollo humano sustentable, equitativo, de unidad en la diversidad, con identidad amazónica, donde fortalezca el sistema de gobernabilidad democrática, a través de la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento del plan de gobierno y la inversión pública en la provincia de Morona Santiago;
- b) Elaborar, ejecutar, normar el plan provincial de desarrollo y de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial;
- c) Planificar, construir y mantener el sistema de comunicación, vial, aéreo, portuario fluvial, terrestre, de ámbito provincial;
- d) Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y microcuencas hidrográficas;
- e) Generar la gestión ambiental de Morona Santiago
- f) Fomentar la actividad agropecuaria, productiva e industrial de Morona Santiago;

- g) Establecer la gestión de cooperación internacional para el cumplimiento de las competencias;
- h) Expedir ordenanzas provinciales que permitan legislar el desarrollo humano sustentable del territorio de Morona Santiago;
- i) Establecer los procesos técnicos de diseño organizacional, con el propósito mejorar la calidad, productividad y competitividad de los servicios públicos prestados por el Gobierno Provincial de Morona Santiago; y,
- j) Cumplir con los demás fines que les señalen la Constitución y las leyes.

2.1.6. Políticas

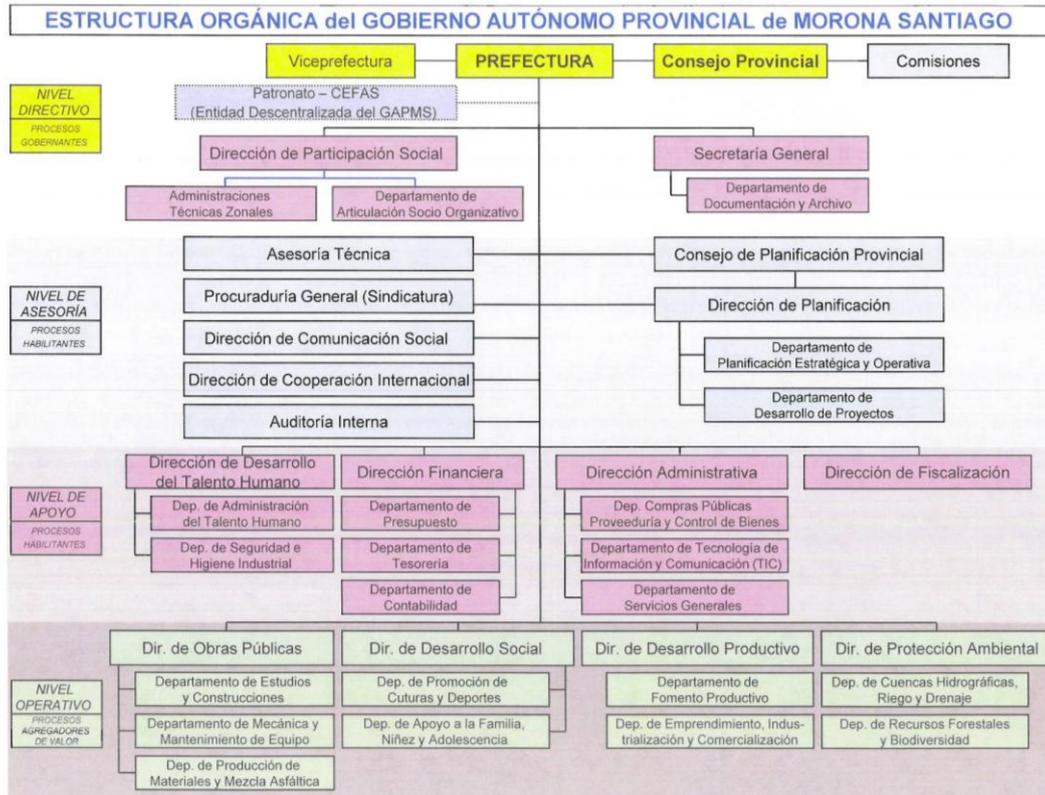
LEY ORGANICA REFORMATORIA A LA LEY ORGANICA DE REGIMEN PROVINCIAL EXPOSICION DE MOTIVOS La República del Ecuador, con la Constitución vigente desde el 20 de octubre de 2008, emprendió un ambicioso proceso de reorganización territorial del Estado, de reconocimiento a la autonomía territorial, de impulso decidido de la descentralización, de democratización de los gobiernos autónomos descentralizados y de la construcción de un Estado plurinacional. El proceso de descentralización y autonomía debe conjugarse en una amplia visión integral de reforma democrática del Estado que articule:

- a) La necesidad de democratizar el Estado, acercando el gobierno en sus distintos niveles a la ciudadanía, a través del fortalecimiento de su dimensión pública, la participación, la transparencia, la rendición de cuentas y el control social;
- b) La reforma de la institucionalidad de las funciones del Estado y del sistema político que conecte la representación política a la ciudadanía y que, a la vez, establezca una adecuada articulación y coordinación entre los distintos niveles de gobierno y las distintas funciones del Estado; La Constitución de la República define, a este respecto, transformaciones fundamentales que innovan sustancialmente los principios y el marco de organización territorial del Estado y la estructura de los gobiernos autónomos descentralizados. En este contexto el Art. 252 de la Carta Magna establece una nueva estructura de los consejos provinciales, priorizando en su seno una representatividad proporcional de los cantones y de las parroquias rurales. Con ello, se asegura una mayor articulación entre Consejos Provinciales, Concejos Municipales y Juntas Parroquiales

Rurales y una adecuada representación de las unidades territoriales que componen la provincia. La prefecta o prefecto será la máxima autoridad administrativa, que presidirá el Consejo con voto dirimente, y en su ausencia temporal o definitiva será reemplazado por la persona que ejerce la viceprefectura, elegida por votación popular en binomio con la prefecta o prefecto.” Por su parte, la Ley de Régimen Provincial –calificada con jerarquía y carácter de orgánica por resolución legislativa No. 22/058 publicada en el Registro Oficial 280 de 8 de marzo de 2001- debe, en cuanto a la estructura de los Consejos Provinciales, guardar coherencia con la norma constitucional citada para que este nivel de gobierno autónomo descentralizado pueda operar dentro del marco constitucional vigente, hasta cuando se apruebe la ley que regule la descentralización territorial de los distintos niveles de gobierno. Dirección: Calle 24 de Mayo y Bolívar Telefax: (07) 2-700 116 www.moronasantiago.gob.ec El artículo 2 de la Ley de Régimen Provincial establece una conformación de los consejos provinciales que riñe con la conformación que la Constitución de la República ha previsto en el Art. 252 para los consejos provinciales, ya que se basa -la Ley- en la elección parcial directa de la mitad más uno de los consejeros provinciales en función del número de habitantes de las provincias. Los artículos 3, 4, 5 y 6 de la Ley de Régimen Provincial, refieren el mecanismo de elección indirecta de la mitad menos uno de los consejeros provinciales a través de colegios electorales integrados por los concejos municipales de la respectiva provincia, y si bien constan en la codificación publicada en el Registro Oficial No. 288 publicado el 20 de marzo de 2001, nunca llegaron a aplicarse por la Jerarquía Normativa que sobre dicha norma ejercía el Art. 7 de la Ley Orgánica de Elecciones que establecía la elección de (todos) los consejeros provinciales únicamente mediante sufragio popular directo y secreto. La Constitución de la República, en el mencionado Art. 252, no prevé la elección de consejeros provinciales a través del sufragio popular directo y secreto, y tampoco establece el mecanismo de conformación parcial de los consejos provinciales a través de colegios electorales integrados por los concejos municipales, como lo hace la Ley de Régimen Provincial. En este mismo sentido, la legislación provincial vigente nada regula sobre la figura de los Viceprefectos y las Viceprefectas que, según la Constitución de la República, son elegidas mediante sufragio directo en binomio junto con los y las Prefectas. En tal virtud, la Ley de Régimen Provincial, atendiendo el marco constitucional vigente, requiere incorporar las derogatorias y reformas que a continuación ponemos a vuestra consideración.

2.1.7. Organización Estructural

Gráfico N° 1: Estructura Orgánica del GAD de la Provincia de Morona Santiago



Fuente: GAD de la Provincia de Morona Santiago

2.1.8. Usuarios

Los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado provincial de Morona Santiago, son la población en general que requiera de sus servicios.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.2.1. Servicio y/o Atención al Cliente

Muchas personas llegan a confundir los términos “servicio” y “atención”, pero al revisar en el Diccionario de la Real Academia Española (<http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs> 9 de enero de 2016), podemos distinguir que, servicio es: “...Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer

necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.” Mientras que atención es (<http://dle.rae.es/?id=4CZgsSP> 9 de enero de 2015): “Cortesía, urbanidad, demostración de respeto u obsequio”.

Por lo tanto, al cliente debemos ofrecerle servicio pero con atención. Partiendo de esta premisa es necesario considerar varios aspectos, que permiten mejorarla y de esta manera fortalecer una imagen institucional o corporativa.

2.2.1.1. Conceptualización

En la actualidad las empresas y/o instituciones han puesto especial interés en lo que se refiere a la atención al público, ya que las personas que las visitan son parte importante de su existencia.

El cliente es “... cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional, empresa o administración” (Villa, 2014, pág. 23)

2.2.2. Tipos de Clientes

Al conocer a cliente, es recomendable investigar para llegar a familiarizarse con él, “... se sientan satisfechos del servicio que reciben, lo cual les estimulará a convertirse en clientes permanentes.” (Sevilla Quiroz, 2006, pág. 87)

Una vez que podamos diferenciar los tipos de clientes será más profesional y afable la atención, ya que cada uno tiene su propia personalidad y es necesario identificarlos para poder brindar un mejor servicio. “Existen varios rasgos comunes de que definen los tipos de personalidad...” (Villa, 2014)

2.2.2.1. Tipología de Cliente

Personalidad	Características
Afable	Suave y expansivo en el trato. Se entretiene fácilmente hablando.
Agresivo	Impaciente, provocativo y ofensivo. Se cree en posesión de la verdad.
Altivo	Orgullosa, soberbio y astuto. Critica y menosprecia a los demás.
Amistoso	Inseguro y se pierde con facilidad. Se desvía del tema constantemente.
Autoritario	Ostenta el poder y sabe cuándo tiene razón e impone su criterio.
Callado y reservado	Da la mínima información posible. Concentra al máximo su comunicación.
Cautos	Receloso y desconfiado. Se siente incómodo en la relación con los demás.
Charlatán	Habla sin cesar y es incapaz de centrarse en un solo tema.
Decidido	Resolutivo y tendente a concluir con rapidez y eficacia.
Desconfiado	Escéptico y “en guardia”. Pone en duda todos los argumentos de los demás.
Descontento	Enfadado y “a la defensiva”. Actitud negativa de entrada.
Dominante	Avasallador. No soporta que el contradigan.
Especulador	Orientado al beneficio propio inmediato. sólo entiendo el corto plazo.
Exigente	Inseguro, perfeccionista y demanda atención inmediata y personalizada.
Grosero	Maleducado, inseguro y cortante. Pierde los estribos con facilidad.

Huraño	Tosco y huidizo. Suele estar poco preparado en el tema en cuestión.
Impulsivo	Habla sin reflexión ni cautela. Habla sin pensar y dificulta el diálogo.
Inseguro o indeciso	Temeroso, desconfía de sí mismo. Piensa despacio y consulta cada rato.
Moroso	Falta de seriedad para mantenerse al día con sus deberes económicos.
Narcisista	Se da mucha importancia y sólo quiere demostrar su valía y argumentos.
Negativo	Crítico, pesimista y conflictivo. Nunca está de acuerdo con nada.
Pragmático	Va al grano. Sólo quiere cifras, plazos, resultados...
Prevenido	Cuidadoso en exceso. Es complicado hacerles cambiar de opinión.
Prudente	Poco emotivo y muy racional. Necesita estar seguro del tema y/o producto.
Rutinario	Conservador, reticente al cambio y respetuoso de los pactos establecidos.
Suspica y escéptico	No tiene confianza en sí mismo ni de los demás. Empecinado en sus opiniones.
Terco	Obstinado e incapaz de cambiar de opinión, aunque haya evidencias.
Tímido	Se siente inferior a los demás. Habla poco y en un todo inaudible.
Variable	Inestable e inconstante. Cambia mil veces de opinión.

Fuente: (Villa, 2014)

Elaborado por: La Autora

Para que un funcionario cumpla las expectativas de los visitantes, parte de la atención al cliente parte de las expresiones de cortesía comunes, que como indica (Smith Pegues, 2013) se debe considerar:

- Salude a la gente.

- Diga “gracias” siempre que alguien tenga un gesto amable o cortés con usted, o haga algo en pos de su bienestar.
- Tampoco olvide decir “por favor” cuando le pida algo a alguien.
- Discúlpese cuando se vea obligado a interrumpir molestar a alguien.
- No ignore a las personas con capacidades diferentes en un entorno social.
- Toque antes de abrir una puerta cerrada.
- Respete a las personas mayores.
- Discúlpese cuando haga esperar a alguien.

La imagen del personal que atiende al cliente, da una reacción para quienes lo miran, estudios realizados manifiestan que el impacto visual se da de la siguiente manera: “55%, impacta lo traemos puesto: vestido, accesorios, el arreglo personal, cabello, etc. 38% corresponde a la voz: tono, modulación, palabras que pronunciamos, al lenguaje corporal. 7% el contenido de lo que decimos; esto es lo último que se grava en nuestra mente.” (Álvarez, 2012, pág. 31)

2.2.2.2. Necesidades de los Clientes

Debemos considerar algunas sugerencias que nos permitan brindar una atención adecuada, dependiendo las circunstancias, es necesario recordar Sevilla Quiroz, (2006) que en su publicación indica:

- Demuestre un genuino interés por sus problemas, guiándoles en forma comedida y gentil hacia la solución de sus necesidades.
- Adáptese al visitante según su interés.
- Ofrezca al visitante toda su atención para que su permanencia sea amena y grata.
- No ponga obstáculos a los trámites que el visitante desea realizar.

2.2.2.3. Elementos de la Atención al Cliente

Para que un funcionario cumpla las expectativas de los visitantes, parte de la atención al cliente parte de las expresiones de cortesía comunes, que como indica (Smith Pegues, 2013) se debe considerar:

- Salude a la gente.

- Diga “gracias” siempre que alguien tenga un gesto amable o cortés con usted, o haga algo en pos de su bienestar.
- Tampoco olvide decir “por favor” cuando le pida algo a alguien.
- Discúlpese cuando se vea obligado a interrumpir molestar a alguien.
- No ignore a las personas con capacidades diferentes en un entorno social.
- Toque antes de abrir una puerta cerrada.
- Respete a las personas mayores.
- Discúlpese cuando haga esperar a alguien.

La imagen del personal que atiende al cliente, da una reacción para quienes lo miran, estudios realizados manifiestan que el impacto visual se da de la siguiente manera: “55%, impacta lo traemos puesto: vestido, accesorios, el arreglo personal, cabello, etc. 38% corresponde a la voz: tono, modulación, palabras que pronunciamos, al lenguaje corporal. 7% el contenido de lo que decimos; esto es lo último que se grava en nuestra mente.” (Álvarez, 2012, pág. 31)

2.2.3. Estrategias para la Atención al Cliente

2.2.3.1. Conceptualización

Parte importante también de la atención al público es “El clima organizacional o ambiente laboral es: la percepción que tiene el empleado sobre el entorno que le rodea” (Gil, 2013, pág. 89), por lo tanto, el compromiso de las autoridades y las acciones que realizan las Unidades de Talento Humano, es importante dentro del transcurso de la atención al cliente depende de la forma como lo brinden los funcionarios, dentro de los parámetros de ética y buen trato.

2.2.3.2. Clima Laboral

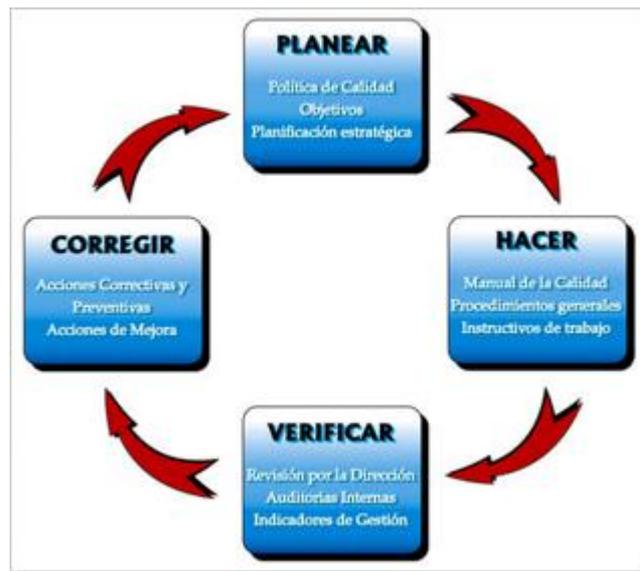
Al clima laboral Martha García Gil, en su publicación “Recursos Humanos, lo esencial en la práctica”, lo considera como ambiente laboral y es: la percepción que tiene el empleado sobre el entorno que le rodea.

Mismo que es un conjunto de componentes medibles, para lo cual es necesario utilizara metodología apropiada para poder conseguir datos reales de la empresa y/o institución.

2.2.3.3. Modelo Americano

A nivel mundial se ha creado una serie de estrategias y procesos, que buscan mejorar en global la eficiencia y eficacia en las empresas, dentro de ellos tienen gran importancia la atención al cliente, los modelos más aplicados en el mercado americano son: el Branding Corporativo o el Management, cada uno de ellos tienen diferentes componentes. Al igual que William Edward Deming, impulsor de la “Calidad Total”, que con los Catorce Puntos y Siete Enfermedades de la Gerencia, promovió la Calidad Total, impulsando Ciclo de Mejora.

Gráfico N° 2: Ciclo de mejora de Deming



Fuente: <https://innovacionesit.wordpress.com/tag/ciclo-pdca/> (14 de febrero de 2016)

Gráfico N° 3: Los 14 Puntos de Deming



Elaborado por: La Autora

2.2.3.4. Modelo Europeo

En Europa por la diversidad de países son más varios los modelos que aplican las empresas para mejorar su gestión y llegar a tener éxito las empresas, entre los principales son: el **Modelo EFQM** (“...es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo.” (Guía de la Calidad, 2015))

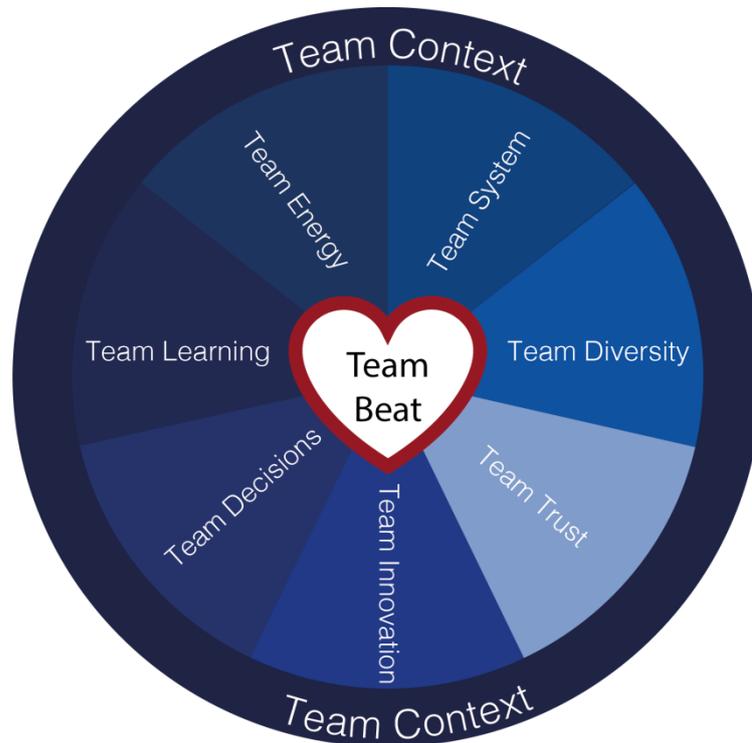
Gráfico N° 4: Guía de Calidad en el Modelo EFQM



Fuente: <http://www.itesal.es/noticias-modelo-efqm--herramienta-de-futuro.74.html> (14 de febrero de 2016)

En España se está implementando el “Team Beat” , impulsado por la EADA (Escuela de Alta Dirección y Administración) de la Universidad de Cataluña / Barcelona, “.... se podría traducir como “el latido del equipo”, explora precisamente las dinámicas que hacen que un equipo viva de una forma sana, y por lo tanto, que funcione adecuadamente.” (Eric Bernal, 2012)

Gráfico N° 5: Modelo Team Beat



Fuente: "Trabajas o Colaboras" (Eric Bernal, 2012)

2.2.3.5. Modelo Latinoamericano

En Latinoamérica, promotores con ideas innovadoras no se destacan individualmente. Las prácticas que se realizan son adaptaciones que han dado resultado en Europa o en Norteamérica. Siendo los países que más importancia dan a esta área son: Chile, Puerto Rico, Uruguay, Costa Rica y Panamá.

2.3. IDEA A DEFENDER

Las estrategias planteadas permitirán mejorar la atención al cliente en el GAD de la provincia de Morona Santiago, se cumplirán a satisfacción las necesidades y expectativas del usuario.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Estrategias.

2.4.2. Variable Dependiente

Atención y Servicio al Cliente.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD

El diseño de la investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado, la presente investigación será cualitativa – cuantitativa.

Cualitativa porque generará la comprensión del fenómeno y sus características y cuantitativa pues se considerarán términos indicadores de cumplimiento, así como poder cuantificar estadísticamente los resultados de las técnicas de investigación.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Bibliográfica-Documental.- Es necesaria la recolección de información de diferentes libros, de atención al cliente, secretariado entre otros.

Descriptiva.- porque está dirigida a determinar como es y cómo está la situación de las variables de la investigación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Es el universo o totalidad de personas que se relacionan con el proceso investigativo.

En el caso del estudio se considera los siguientes parámetros:

Funcionarios y Obreros del GAD de la Provincia de Morona Santiago

Tabla N° 2: Personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago

DETALLE	NÚMERO
Obreros permanentes	251
Obreros contratados	1
Empleados permanentes	76
Empleados por contrato	75
Empleados por servicios personales y/o profesionales	9
TOTAL:	412

Fuente: GAD de la Provincia de Morona Santiago

Elaborado por: La Autora

3.2.2. Muestra

Es una parte de la población a la que se le aplicará las técnicas de investigación. Cuando la población es pequeña se sugiere trabajar con la totalidad de esa población, caso contrario para establecer la muestra y reducir su tamaño debe aplicar la fórmula:

$$n = \frac{N}{(E)^2(N-1)+1}$$

Dónde: n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la Población

E = Error máximo admisible al cuadrado

En el presente trabajo por la naturaleza del mismo, se considera el error máximo admisible del 10%.

$$n = \frac{412}{(0.10)^2(412-1)+1}$$

$$n = \frac{412}{(0.10)^2(411)+1}$$

$$n = \frac{412}{(0.01)(411)+1}$$

$$n = \frac{412}{4.11+1}$$

$$n = \frac{412}{5.11}$$

$$n = 80.63$$

Deberemos realizar 81 encuestas a los obreros y empleados del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para obtener un criterio general para la elaboración del presente trabajo se utilizarán métodos y técnicas científicas para de este modo alcanzar los objetivos propuestos, así se tienen los siguientes métodos.

3.4.1. Método

Método Inductivo

Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares del cliente y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general de satisfacción.

Método Deductivo

La deducción se caracteriza porque va desde la función del departamento hasta contribuir a la satisfacción y necesidades del cliente.

3.4.2. Técnicas de Investigación

Para la realización de este trabajo se utilizará las siguientes técnicas:

Observación

Esta técnica permitirá evaluar el desempeño del personal y la satisfacción del cliente.

Entrevistas

Con el apoyo de esta técnica se obtendrá principalmente información del personal que labora en el departamento y los clientes.

Encuestas

Que se realizaran a una muestra de los obreros y empleados del GAD de la provincia de Morona Santiago.

3.4.3. Instrumentos

Revisión de bibliografía

Esta técnica permitirá recolectar información segura y confiable por medio de libros, folletos, módulos, sobre el diseño de estrategias que rigen y sugieren el accionar de los GADs.

Investigación electrónica (Internet)

A través del internet se recolectará información del cliente para agilizar la recopilación y evitar molestias de logística con el cliente.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. Resultados de la encuesta dirigida a los Clientes Internos

Objetivo: Conocer sobre el clima laboral y capacitación de los funcionarios del GADPMS, en el área de atención al público.

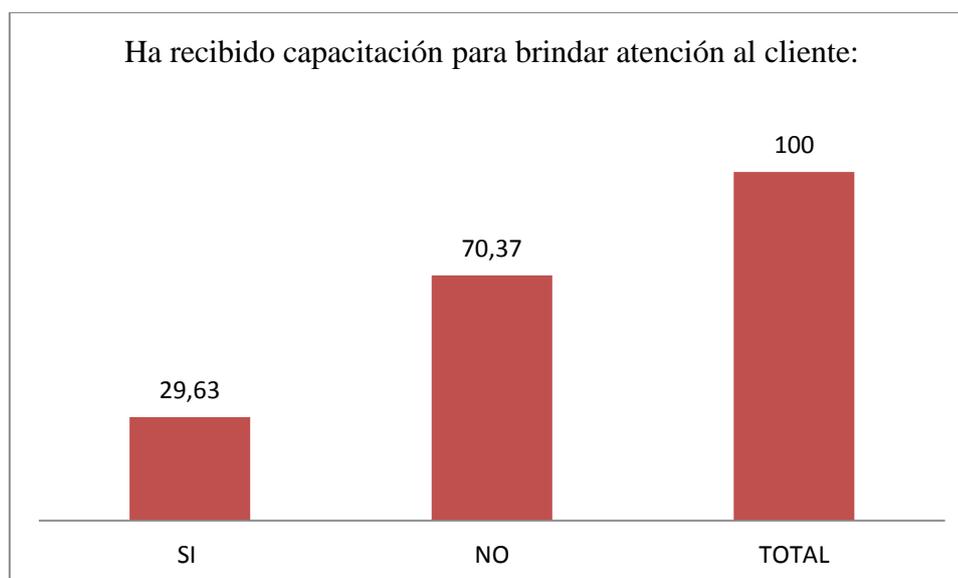
1. ¿Usted, ha recibido capacitación para brindar atención al cliente?

Tabla N° 3: Porcentaje de personal capacitado para brindar atención al cliente.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	24	29,63
NO	57	70,37
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Grafico N° 6: Porcentaje de personal capacitado para brindar atención al cliente



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 70% del total de los encuestados respondió no ha recibido capacitación para la atención al cliente, mientras que el 30% manifestó que si ha recibido.

Por lo tanto se considera necesario la implementación de programas continuos de capacitación a todos los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

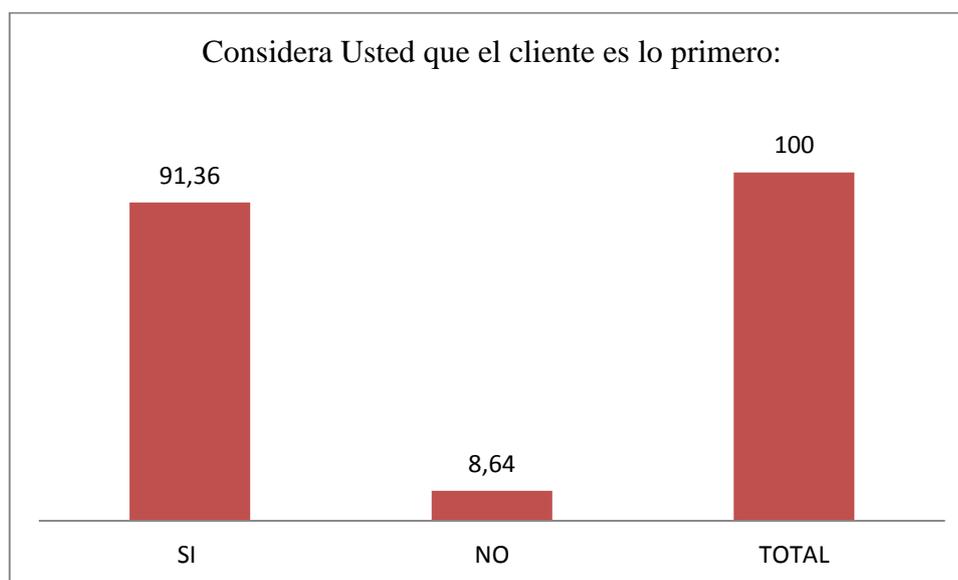
2. ¿Considera Usted que el cliente es lo primero?

Tabla N° 4: Considera que el cliente es lo primero

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	74	91,36
NO	7	8,64
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Grafico N° 7: Considera Usted que el cliente es lo primero



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 91% del total de los encuestados respondió que considera que los clientes son lo primero, mientras que el 9% no lo considera.

Con este antecedente se determina que al reconocer la importancia del cliente, es necesario fortalecer el tema de capacitación para la atención de quienes acuden a la institución.

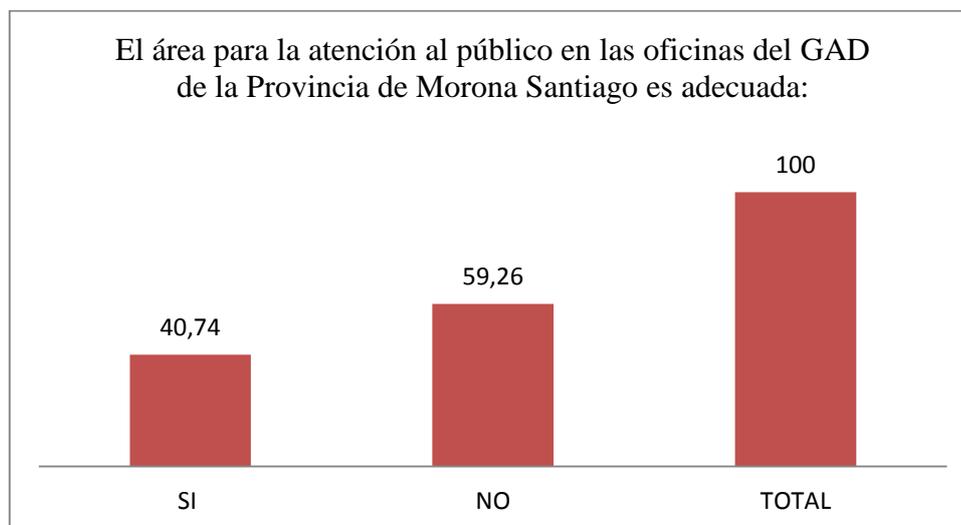
3. ¿Considera que el área para la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada?

Tabla N° 5: El área para la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	33	40,74
NO	48	59,26
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Grafico N° 8: El área para la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 59% del total de los encuestados respondió que el área para la atención al público no es la adecuada, mientras que el 41% que el área si es adecuada.

Con los resultados de la encuesta aplicada, es necesario verificar cuales son los lugares específicos que no brindan las comodidades y/o facilidades para la atención al público.

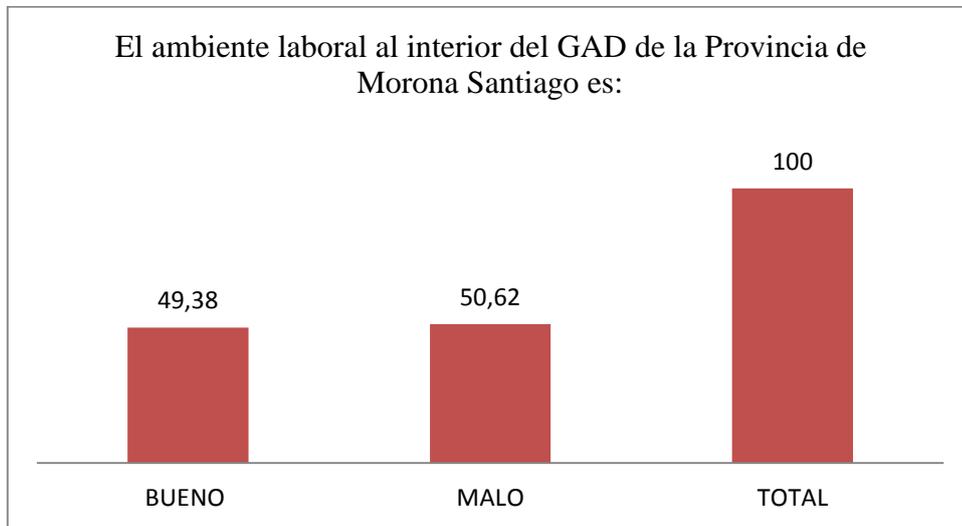
4. ¿Considera que el ambiente laboral al interior del GAD de la Provincia de Morona Santiago es?

Tabla N° 6: El ambiente laboral al interior del GAD de la Provincia de Morona Santiago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
BUENO	40	49,38
MALO	41	50,62
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Grafico N° 9: El ambiente laboral al interior del GAD de la Provincia de Morona Santiago



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 51% del total de los encuestados respondió que el ambiente laboral al interior del GAD de la Provincia de Morona Santiago es malo, y el 49% manifestó que es bueno el ambiente laboral.

Es una situación preocupante dentro del desempeño laboral institucional, considerando que el cliente interno es importante, ya que a través de él, se brinda una imagen, de igual manera ese ambiente no permite el cumplimiento de metas.

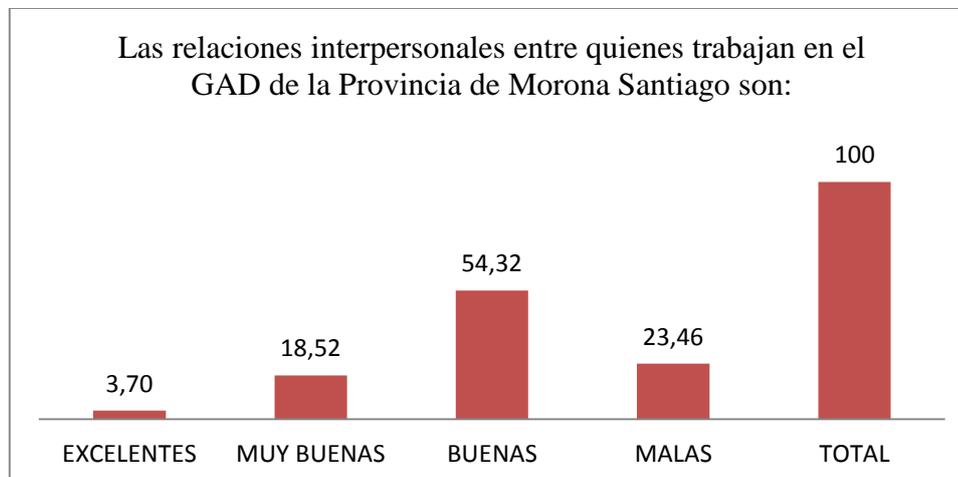
5. ¿Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD de la Provincia de Morona Santiago son?

Tabla N° 7: Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD de la Provincia de Morona Santiago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
EXCELENTES	3	3,70
MUY BUENAS	15	18,52
BUENAS	44	54,32
MALAS	19	23,46
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Grafico N° 10: Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD de la Provincia de Morona Santiago son



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 54% del total de los encuestados respondió relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD de la Provincia de Morona Santiago es buena; el 23% malas; el 19 muy buenas y el 4% excelente.

Al existir criterios positivos mayoritariamente, puede convertirse en una fortaleza ya que al existir relaciones interpersonales buenas, pueden influenciar positivamente en el ambiente laboral.

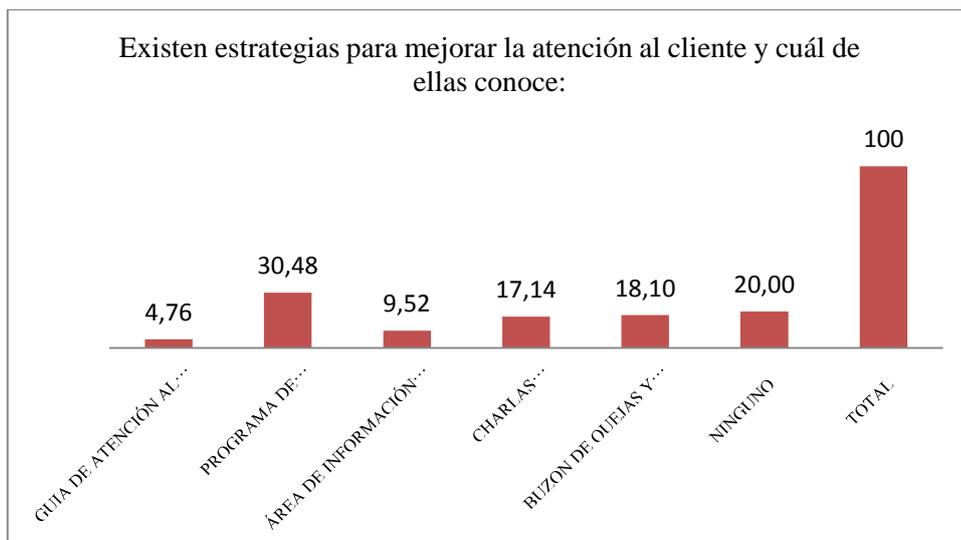
6. ¿Existen estrategias para mejorar la atención al cliente y cuál de ellas conoce?

Tabla N° 8: Existen estrategias para mejorar la atención al cliente y cuál de ellas conoce

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
GUIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5	4,76
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	32	30,48
ÁREA DE INFORMACIÓN AL CLIENTE	10	9,52
CHARLAS MOTIVACIONALES	18	17,14
BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	19	18,10
NINGUNO	21	20,00
TOTAL	105	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Grafico N° 11: Existen estrategias para mejorar la atención al cliente y cuál de ellas conoce



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 30% del total de los encuestados respondió que conoce que el programa de capacitación es una estrategia de para mejorar la atención al cliente, el 20% desconoce que existan estrategias para mejorar la atención al cliente; el 18% conoce el buzón de sugerencias; el 17% sabe las charlas motivacionales; el 10% el área de información al cliente; y, el 5% la guía de atención al cliente.

Existe una gama de estrategias que permitirían mejorar la atención al cliente en las instituciones públicas y privadas, es necesario estructurar un plan para que sean conocidas por sus clientes internos y que se proyecte a nivel externo.

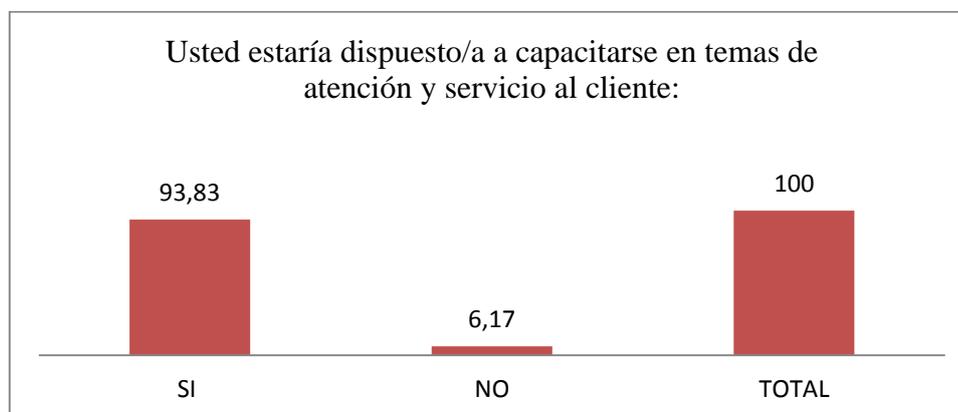
7. ¿Usted estaría dispuesta/o a capacitarse en temas de atención y servicio al cliente?

Tabla N° 9: Estaría dispuesta/o a capacitarse en temas de atención y servicio al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	76	93,83
NO	5	6,17
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Grafico N° 12: Usted estaría dispuesto/a a capacitarse en temas de atención y servicio al cliente



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 94% del total de los encuestados respondió que estaría predispuesto para recibir capacitación para mejorar la atención al cliente, y el 6% que no.

La predisposición y los deseos de capacitación en las personas permiten fortalecer las áreas en donde se requiere mayores conocimientos, y al ser la atención al cliente una actividad que todos la realizan se debe utilizar los instrumentos legales para promover sus deseos de aprender.

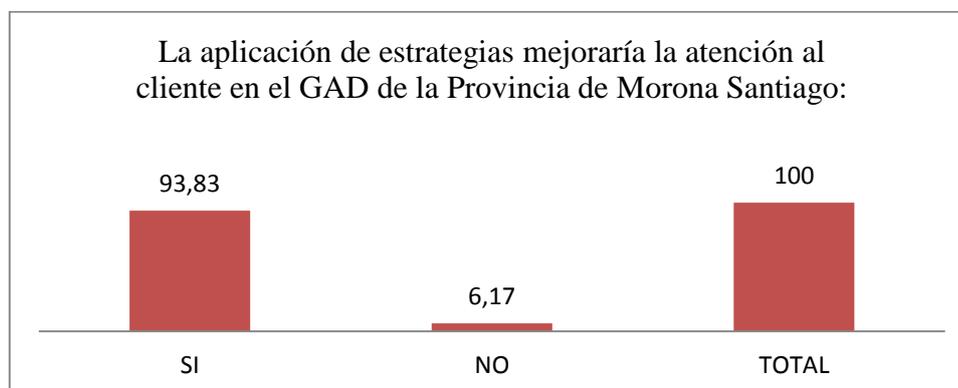
8. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

Tabla N° 10: La aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	76	93,83
NO	5	6,17
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 13: La aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 94% del total de los encuestados respondió que estaría predispuesto para recibir capacitación para mejorar la atención al cliente, mientras que el 6% indicó que no desearían recibir ese tipo de capacitación.

La predisposición y los deseos de capacitación en las personas permiten fortalecer las áreas en donde se requiere mayores conocimiento, y al ser la atención al cliente una actividad que todos la realizan se debe utilizar los instrumentos legales para promover sus deseos de aprender.

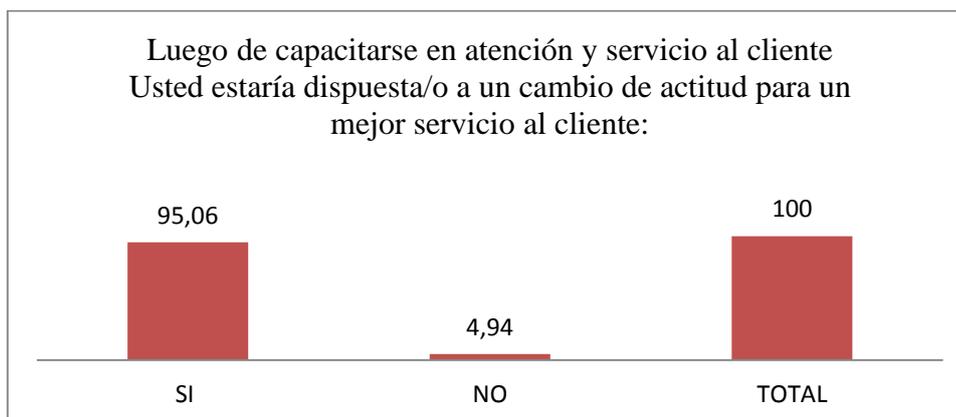
9. ¿Luego de capacitarse en atención y servicio al cliente usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para un mejor servicio al cliente?

Tabla N° 11: Luego de capacitarse en atención y servicio al cliente usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para un mejor servicio al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	77	95,06
NO	4	4,94
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 14: Luego de capacitarse en atención y servicio al cliente Usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para un mejor servicio al cliente



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 95% del total de los encuestados respondió que estaría predispuesto estaría dispuesto a un cambio de actitud para un mejor servicio al cliente, y el 5% no está dispuesto a cambiar.

La voluntad de las personas de retribuir sus conocimientos con el cambio de actitud y aplicación de los conocimientos, permitirá que la estrategia para mejorar la atención al cliente sea efectiva.

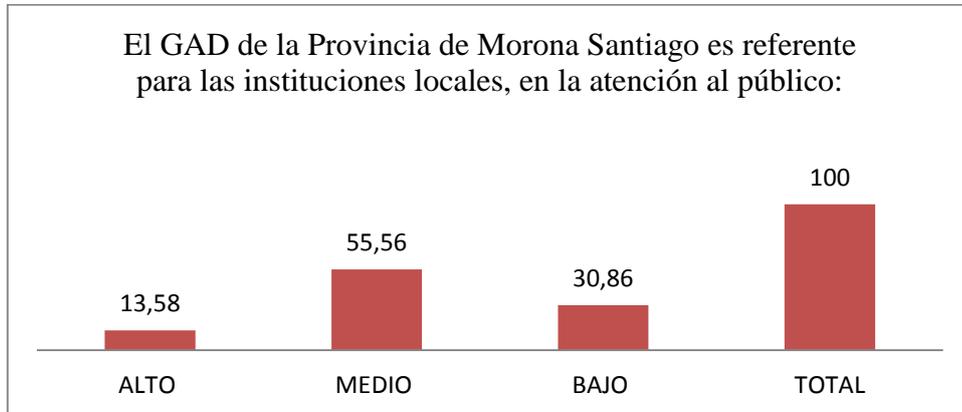
10. ¿Considera que el GAD de la Provincia de Morona Santiago es referente para las instituciones locales, en la atención al público?

Tabla N° 12: Considera que el GAD de la Provincia de Morona Santiago es referente para las instituciones locales, en la atención al público

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
ALTO	11	13,58
MEDIO	45	55,56
BAJO	25	30,86
TOTAL	81	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 15: El GAD de la Provincia de Morona Santiago es referente para las instituciones locales, en la atención al público



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 55% del total de los encuestados respondió que el GAD de la Provincia de Morona Santiago es referente para las instituciones locales en una mediana proporción; el 31% no es referente en la atención en la atención al público y el 14% manifiesta que es referente, comparado con las instituciones locales.

La voluntad de las personas de retribuir sus conocimientos con el cambio de actitud y aplicación de los conocimientos, permitirá que la estrategia para mejorar la atención al cliente sea efectiva.

3.5.2. Encuesta dirigida al cliente externo del GAD de la provincia de Morona Santiago

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la atención recibida por el cliente externo en el GADPMS

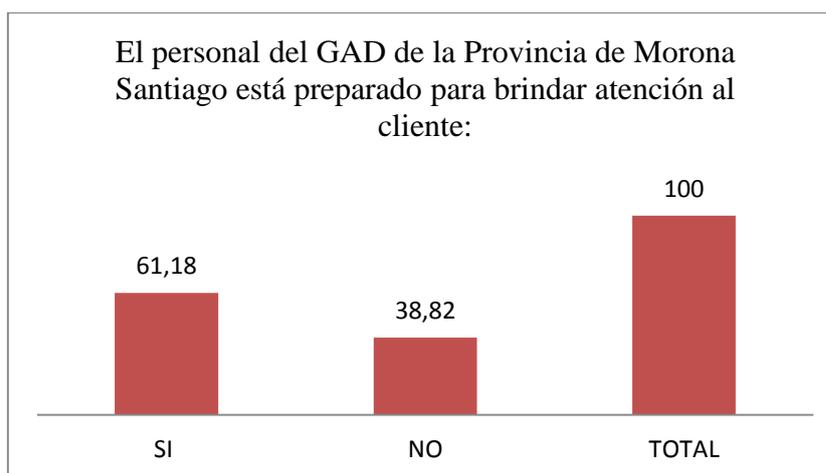
1. ¿Usted considera que el personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago está preparado para brindar una adecuada atención al cliente?

Tabla N° 13: Considera que el personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago está preparado para brindar una adecuada atención al cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	52	61,18
NO	33	38,82
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 16: El personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago está preparado para brindar atención al cliente



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 61% del total de los encuestados respondió que el personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago si está preparado para brindar una adecuada atención al cliente; y el 39% que no están preparados.

La apreciación de las personas que visitan el GAD de la Provincia de Morona Santiago, al recibir la atención de los funcionarios puede apreciar el tipo de atención que reciben y conocen si están o no capacitados.

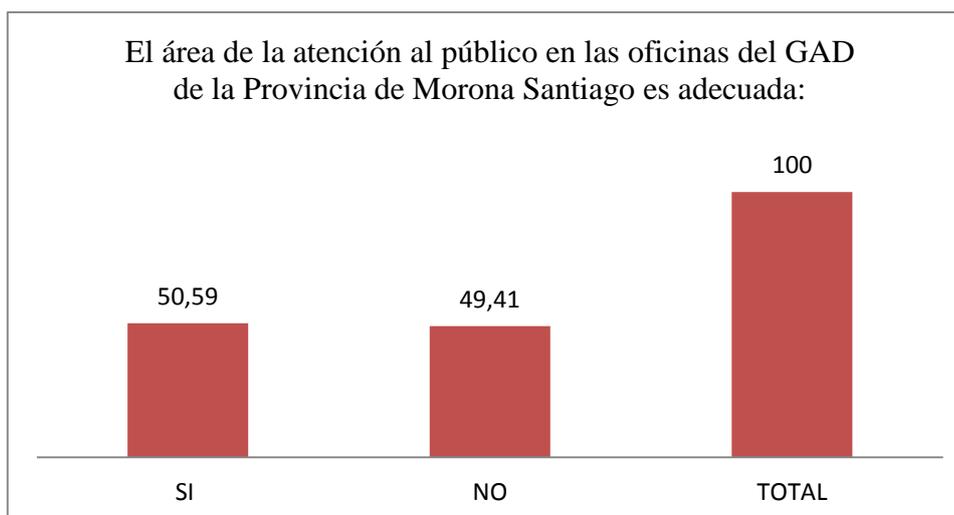
2. ¿El área de la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada?

Tabla N° 14: El área de la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	43	50,59
NO	42	49,41
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 17: El área de la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 51% del total de los encuestados respondió que el área de la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada, y el 49% que no.

La comodidad, la accesibilidad y la atención personalizada por parte de los funcionarios brinda las comodidades básicas para una correcta atención al cliente, por lo tanto existe

un espacio adecuado, sin que ello implique descuidar la adecuación del área, especialmente para las personas con capacidades diferentes, especialmente.

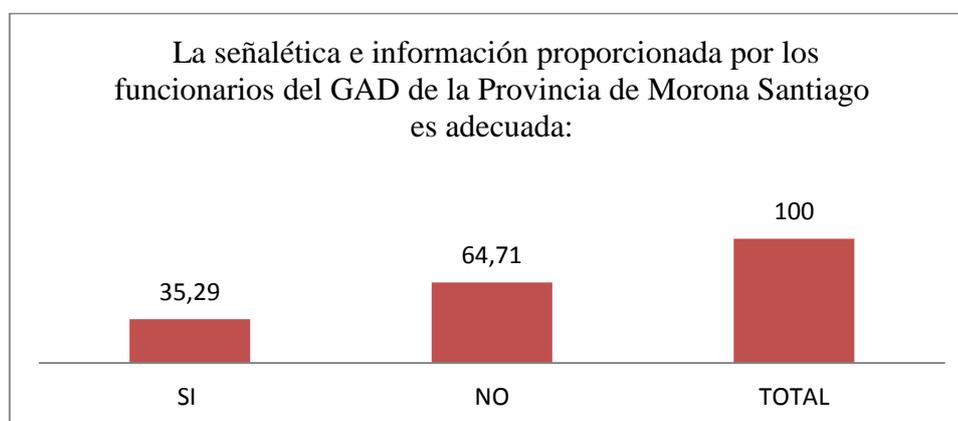
3. ¿Considera que la señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada?

Tabla N° 15: La señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	30	35,29
NO	55	64,71
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 18: La señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 65% del total de los encuestados manifestó que no es adecuada la señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona, y el 35% que si es adecuada.

La información para poder ser beneficiario de un servicio es importante, considerando que de esta manera se ahorra tiempo en los trámites y mejor resultado de los mismos, por lo que es recomendable que se indique principalmente desde el ingreso la distribución de las oficinas.

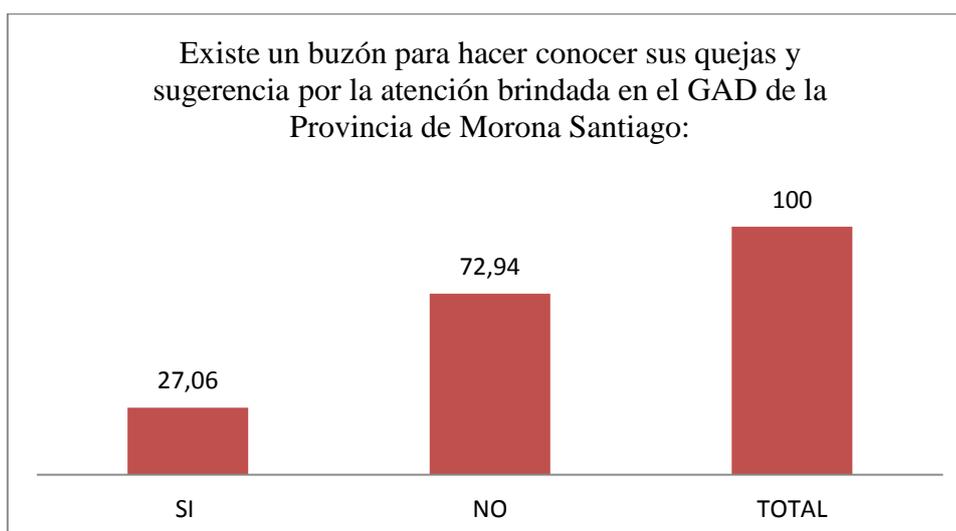
4. ¿Conoce Usted si existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

Tabla N° 16: Existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD de la Provincia de Morona Santiago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	23	27,06
NO	62	72,94
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 19: Existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD de la Provincia de Morona Santiago



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 73% del total de los encuestados indica que desconoce la existencia del “Buzón de sugerencias” en el GAD de la Provincia de Morona Santiago, y el 27% indica que si existe.

En la administración pública actual es una herramienta importante el “Buzón de Sugerencias” ya que es la manera como los clientes hacen conocer a las autoridades de sus inquietudes y manera de pensar. Inclusive, los criterios en ellos colocados es parte en el proceso de evaluación de personal.

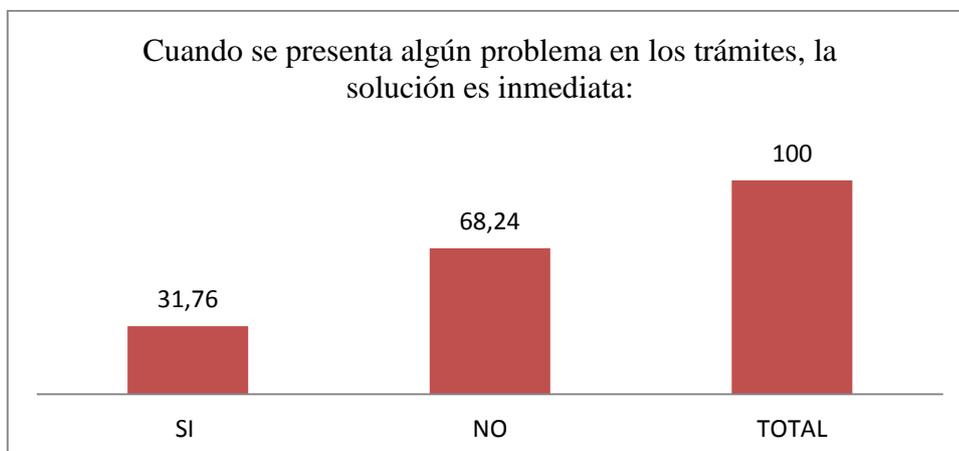
5. ¿Cuándo se presenta algún problema en los trámites, la solución es inmediata?

Tabla N° 17: Cuándo se presenta algún problema en los trámites, la solución es inmediata

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	27	31,76
NO	58	68,24
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 20: Cuando se presenta algún problema en los trámites, la solución es inmediata



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 68% del total de los encuestados manifiesta que cuándo se presenta algún problema en los trámites, la solución no es, mientras que el 27% indica que si recibe solución a sus problemas.

La agilidad en los trámites, inicia con el conocimiento de los procesos por parte de los funcionarios que atienden al cliente. Para poder solucionar un problema es necesario además del conocimiento, la actitud y aptitud de las personas.

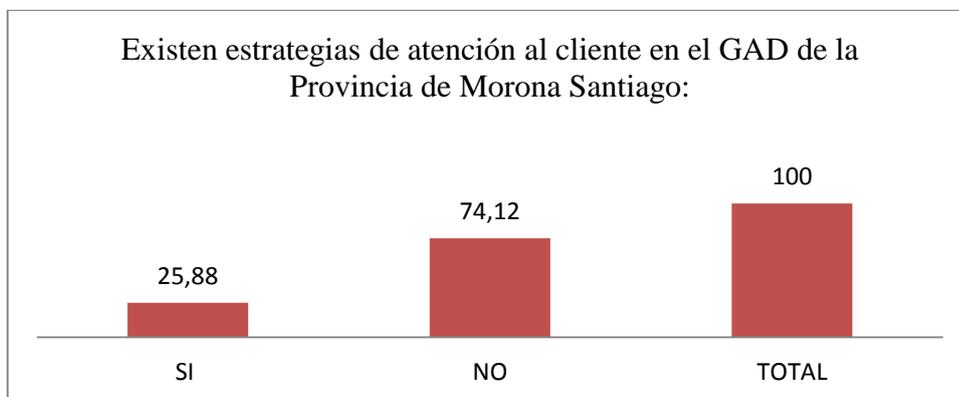
6. ¿Considera Usted que existen estrategias de atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

Tabla N° 18: Considera Usted que existen estrategias de atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	22	25,88
NO	63	74,12
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 21: Existen estrategias de atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 74% del total de los encuestados responde que no que existen estrategias de atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago, mientras tanto 26% indica que sí.

El cliente al no recibir respuestas ágiles y oportunas, considera que es necesario la implantación estrategias en la institución, ya que de esta manera mejoraría la atención al cliente.

7. ¿Existe agilidad en la realización de trámites?

Tabla N° 19: Existe agilidad en la realización de trámites

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
SI	26	23,42
NO	85	76,58
TOTAL	111	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 22: Existe agilidad en la realización de trámites



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 77% del total de los encuestados indica que no existe agilidad en la realización de trámites, y el 23% manifiesta que sí.

Considerando que agilidad, es interpretada como tiempo de respuesta a una acción, proceso o trámite, los clientes del GAD de la Provincia de Morona Santiago, requieren de una contestación oportuna a sus requerimientos.

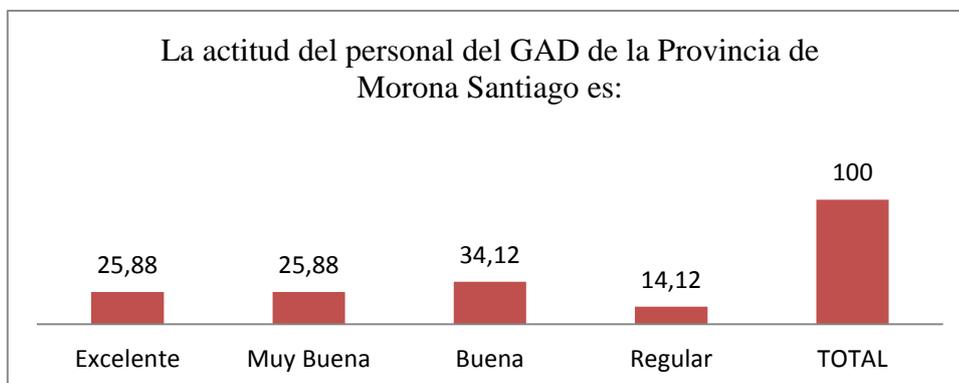
8. ¿La actitud del personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago es?

Tabla N° 20: La actitud del personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago es

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	22	25,88
Muy Buena	22	25,88
Buena	29	34,12
Regular	12	14,12
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 23: La actitud del personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago es



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 34% del total de los encuestados manifiesta que la actitud del personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago es buena, el 26% indica que es excelente e igual porcentaje (26%) que es muy buena, pero el 14% manifiesta que es mala.

Entendiéndose por actitud a la manera de estar alguien dispuesto a comportarse u obrar, se generaliza que es positiva, por lo que se podría considerar una oportunidad para que el personal logre adaptar nuevas estrategias de atención al cliente.

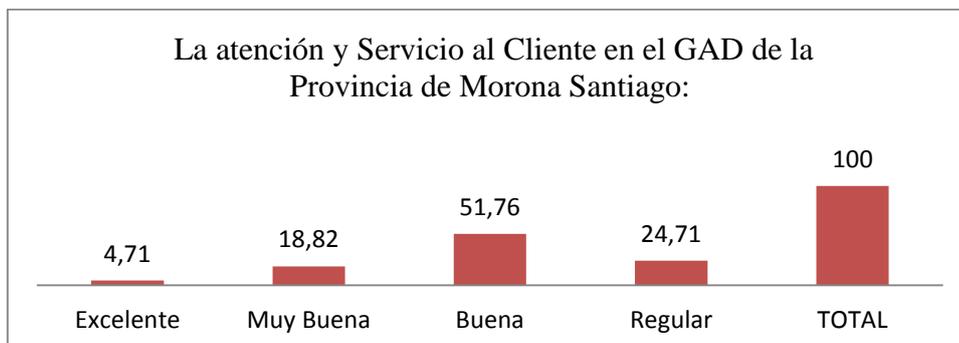
9. ¿Cómo considera la Atención y Servicio al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

Tabla N° 21: Considera la Atención y Servicio al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago es

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Excelente	4	4,71
Muy Buena	16	18,82
Buena	44	51,76
Regular	21	24,71
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 24: La atención y Servicio al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 52% del total de los encuestados manifiesta que considera la Atención y Servicio al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago es Buena, el 24% que es regular, el 19% Muy Buena y el 5% indica que es Excelente.

Los clientes al manifestar que es Buena, dejan abierta la posibilidad de mejora, buscando siempre recibir una mejor atención.

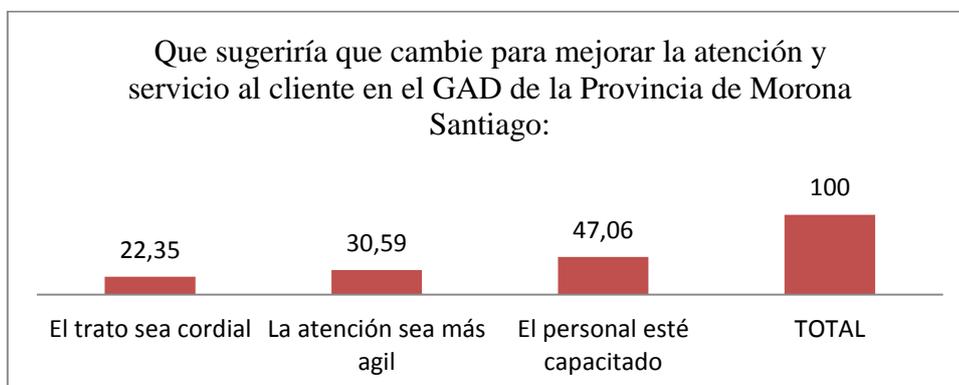
10. ¿Qué sugeriría que cambie para mejorar la atención y servicio al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

Tabla N° 22: Que sugeriría que cambie para mejorar la atención y servicio al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
El trato sea cordial	19	22,35
La atención sea más ágil	26	30,59
El personal esté capacitado	40	47,06
TOTAL	85	100

FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Gráfico N° 25: Que sugeriría que cambie para mejorar la atención y servicio al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: La Autora

Análisis e interpretación de resultados

El 48% del total de los encuestados sugiere se capacite al personal para mejorar la atención y servicio al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago, el 31% indica que recomienda que el trato sea más ágil y el 22% considera que si el trato es más cordial, se mejoraría la Atención y Servicio.

Un personal capacitado es un personal motivado, por lo tanto al lograr que el personal se encuentre motivado se logrará que se mejore la atención al cliente y la agilidad y el buen trato se convertiría en un complemento.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TITULO

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO”

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El análisis realizado de las averiguaciones realizadas en la investigación y observación realizada en el GAD de la Provincia de Morona Santiago permite sugerir la implementación de las siguientes estrategias como alternativa para solucionar la problemática referente a la atención al cliente, son:

Elaboración de un Manual Básico para la Atención al Cliente.-

Implementación de un Buzones Interactivos o Físicos.-

Planificación de un programa continuo de capacitación.-

4.2.1. Estrategias para mejorar la atención al cliente en el GAD de la provincia de Morona Santiago

En el proceso de estudio y análisis de las diferentes estrategias que las empresas están implementando, se puede determinar que la mayoría son enfocadas a las empresas privadas, pero rescatando y aplicando a las instituciones públicas se puede aplicar algunas que a lo largo del tiempo y los procesos establecidos, permitirán brindar una atención con calidad y calidez, buscando siempre la eficiencia y eficacia.

Del estudio cumplido de los resultados de las encuestas, se puede determinar que existen alternativas y para lograr el objetivo propuesto en la presente investigación, mismas que se detallan a continuación.

4.2.1.1. Estrategia I: Elaboración de un Manual Básico para la Atención al Cliente.

Introducción

A nivel de nacional en las instituciones públicas se está fortaleciendo los procesos de Participación Ciudadana y Veedurías Ciudadanas, siendo estas partes de un proyecto por mejorar la imagen de las instituciones y por ende de mejorar la atención a la ciudadanía.

El Manual Básico para la Atención al Cliente del GAD de la Provincia de Morona Santiago, permitirá proporcionar los elementos teóricos que son la base para que los funcionarios brinden una adecuada atención a los clientes. La propuesta servirá como insumo para la que a través de una ordenanza o resolución administrativa sea de cumplimiento obligatorio para quienes laboran en la institución, ya que de esta manera permitirá posicionarse a nivel provincial como una institución referente en atención al cliente, buscando siempre la calidez y calidad con eficiencia y eficacia.

Objetivo General

- Proponer un instrumento básico a los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago, para mejorar la atención al cliente.

Objetivos Específicos

- Demostrar a los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago la importancia de brindar una buena atención al cliente.
- Sintetizar las normas básicas de los procesos de atención al cliente.
- Sugerir procedimientos de atención.

Manual Básico para la Atención al Cliente

El presente instrumento garantizará una correcta atención a los clientes que diariamente requieren los servicios de la institución.

El **Manual Básico para la Atención al Cliente** desarrollará una cultura organizacional de relaciones interpersonales de mayor calidad, logrando de esta manera un mejor ambiente de trabajo y satisfacción en los clientes del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Principios fundamentales que sustentan una correcta atención

Los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago, deben adoptar una actitud sociable, afectuosa, educada y respetuosa; desenvolverse con fluidez para que generen confianza y de esta manera los clientes se sientan satisfechos de la atención y servicio recibido.

Para lo cual se debe conocer y entender las necesidades de quienes requieren de una adecuada atención.

Necesidades básicas del cliente

- **Necesidad de ser bien recibido:** El cliente necesita sentir que no es molesta la su presencia y que es importante para Usted. No recibir al cliente como un extraño.
- **Necesidad de sentirse importante:** A todos nos gusta sentirnos importantes. Lo que hagamos para hacer que el cliente se sienta especial.
- **Necesidad de comodidad:** Las personas necesitan la comodidad básica al ser atendidos, así como la seguridad de que se les recibirán de manera adecuada y la confianza en que le podremos satisfacer sus necesidades.
- **Necesidad de ser comprendido:** Interpretar correctamente lo que el cliente requiere.

Clientes y situaciones difíciles

Es necesario identificar a nuestros clientes, estar preparados para poder reaccionar para brindar una correcta atención, y de esta manera establecer un ambiente adecuado para la solución de situaciones difíciles, debemos considerar las características personales.

Hay distintos tipos de clientes:

Todo cliente puede ser clasificado básicamente en 4 tipos o clases según su comportamiento en el momento de brindar atención.

Personalidad	Características	Táctica a Seguir
Cliente Difícil	Es exigente, siempre está quejándose de todo, siempre encuentra un defecto hasta en el más mínimo detalle, nunca queda satisfecho, cree tener siempre la razón, no le gusta que lo contradiga, y que puede hasta llegar a ponerse prepotente y agresivo.	Tener paciencia y mantener la calma, no caer en sus provocaciones, ni discutir con él. Mostrar un genuino interés por él, escuchando atentamente sus quejas y resolviéndolas lo más pronto posible, aceptando elegantemente sus críticas, dándole la razón aunque en realidad no la tenga, satisfaciendo en lo posible sus reclamos, etc.
Cliente Tímido	Introvertido, callado, en la mayoría de los casos, inseguro e indeciso. Suele tener problemas para comunicar con claridad lo que está buscando, por lo que debemos inspirarle confianza y hacerle las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor.	Tener cuidado siempre de brindarle aquel servicio que realmente está buscando, y procurar asegurarnos de que haya quedado satisfecho. Nunca aprovecharnos de él.
Cliente Amigable	Amable, simpático, cortés, es el cliente que toda persona le gustaría tratar, aunque en ocasiones puede llegar a ser muy hablador, haciéndonos perder tiempo.	Debemos ser amables y amigables con él, aunque siempre procurando mantener cierta distancia, es decir, no darle demasiada confianza.

Cliente	Siempre tiene prisa, es el cliente	Debemos hacerle saber que
Impaciente	que quiere entrar al negocio, comprar y salir lo más pronto posible.	hemos comprendido que tiene prisa, y procurar atenderlo lo más pronto posible.
	Exige una atención rápida, sin importar que haya otros clientes que haya llegando antes que él, y, por lo general, se pone tenso cuando lo hacen esperar.	

Actitudes Positivas hacia los clientes

- **Acogida y despedida:** crean un ambiente de confianza con el cliente, propiciando una atmósfera de confianza para el cliente y seguridad para el funcionario. Con palabras adecuadas al saludar y al despedirse.
- **Contacto Visual:** Es molesto hablar con una persona que está con la mirada perdida, mirando a otro lugar, que no para de mover sus papeles, girar su cuerpo a derecha e izquierda o con la mirada en la pantalla del computador sin “prestar atención”, por lo tanto busquemos el contacto visual.
- **Sonrisa:** Acompañada del contacto visual permite entablar una relación afable con el cliente. Con frecuencia si nuestro cliente nos ve sonreírle nos responderá amablemente.
- **Rapidez en Atender:** No siempre es posible atender inmediatamente a todos los clientes, por ello si no es posible y debemos aplazar una respuesta, debemos mostrar ser corteses, explicar y brindar una disculpa.

Reglas de cortesía

Existen muchas reglas que se debe considerar en el momento de brindar atención al cliente, pero las principales son:

- Saludar al cliente.- Sonría y diga, de acuerdo con la hora del día: “Buenos días”, “Buenas tardes”, “Buenas noches”.

- Ofrezca su ayuda de inmediato- esto permite que el cliente se sienta importante y no ignorado.
- Use el nombre del cliente: Si ya lo conocía o lo identificó, emplee su nombre cuando haya confianza y si no, el título profesional y su apellido.
- Use frases que demuestren su cortesía y despídase agradeciendo: deben tener la iniciativa de despedirse, pero sin descuidar la educación y respeto.

Igualdad

El trato que debemos dar debe ser equitativo sin discriminaciones, ni favoritismos mucho menos fobias. Situación que permitirá que el cliente considere que:

- Que no hay favoritismos ni prejuicios;
- Que son tratados con imparcialidad y objetividad.

Actuación que los funcionarios deben considerar con prolijidad, fundamentada ya que en la actualidad si tratamos de manera injusta tiene sanciones en determinadas leyes y reglamentos vigentes en la legislación ecuatoriana y en algunas situaciones.

Otro de los aspectos en este tema es fortalecer la interculturalidad, la plurinacionalidad en la que nos desarrollamos.

APTITUDES DEL PERSONAL

Las personas que tienen la responsabilidad de atender al cliente, ya sea en persona o telefónicamente requieren una serie de características personales: (Couso, 2010)

- **Sociable.-** Poseer una capacidad para interrelacionarse.
- **Asertivo.-** Transmitir confianza y seguridad, adoptando en todo momento un estilo de comunicación orientado al objetivo a alcanzar y no a la situación.
- **Auto-confianza.-** Capacidad de buscar en su interior la motivación, aportando decisión y seguridad para sacar el máximo potencial en todo momento.
- **Honestidad.-** Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad. Siendo transparente y evitando el engaño.
- **Discreción.-** Ser discreto ya que en ocasiones conocerá información privilegiada que no debe difundir.

- **Entusiasmo e iniciativa.-** Vivir con pasión lo que hace y disfrutar de las tareas. Es necesario entusiasmo aquello que realizamos.
- **Disposición a trabajar duro.-** Todo objetivo requiere un esfuerzo y una dedicación vital para alcanzar el premio esperado, todavía más en tiempos de incertidumbre.
- **Actualización.-** Aprovechar las nuevas tecnologías para mejorar la efectividad de su trabajo y ofrecer un mejor servicio a los Clientes.
- **Adaptabilidad.-** Tener suficiente flexibilidad para adecuarse a las demandas de los Clientes.
- **Pro actividad.-** Tener iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer su libertad de elección frente a las circunstancias.
- **Apariencia personal.-** Cuidar su apariencia con el objeto de transmitir una imagen de profesionalidad. Para ello es fundamental prestar atención a la vestimenta y a sus gestos generando seguridad.
- **Positivismo.-** El optimismo es esencial en cualquier trabajo. Fomentare la autocrítica y aprender las enseñanzas que le ofrecen los fracasos.
- **Creatividad.-** Tener flexibilidad mental, huir de modos de resolución preconcebidos y hacerlo de manera distinta.
- **Receptividad y empatía.-** Ponerse continuamente en su lugar del cliente y tratar a los demás como le gustaría que le trataran a usted.
- **Saber escuchar.-** Saber realizar un esfuerzo por oír y comprender las palabras de nuestros interlocutores.
- **Saber hacer preguntas.-** Poseer capacidad para formular las preguntas adecuadas, las cuales le permitirán obtener la información necesaria para ofrecerle al Cliente un servicio excelente, identificando sus necesidades y deseos.
- **Capacidad de análisis.-** Analizar las diferentes situaciones y tomar decisiones en función de la información extraída. Cuanto mayor sea nuestra capacidad para percibir los detalles y sacar conclusiones, mayores serán nuestras posibilidades de éxito.

Escuchar

El aprender a escuchar es una parte fundamental de la comunicación, porque existe fluidez en la comunicación.

Al instante de interactuar con el cliente evite lo siguiente:

- No interrumpa y no se distraiga.
- Oiga con cuidado las principales ideas.
- Dar señales de retroalimentación, escuchamos y entendemos su mensaje.
- Observe a la otra persona cuando le habla.
- Inclínese hacia la persona que le habla.
- Demuestre que está profundamente interesado (a).
- Haga preguntas.
- Demostrar interés pidiendo aclaración a lo que oímos.

Confianza

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando esté atendiendo al cliente, para ello se debe considerar lo siguiente:

- Hable directo y mirándole el rostro.
- Muéstrese humano y sensible.
- No interrumpa, deje que el cliente hable primero.
- Escuche con cuidado, no se distraiga.
- Sonría: Una sonrisa transmite confianza.
- Hable con términos y vocablos simples.
- Hable lo necesario.
- Hable ordenadamente, tenga un principio, un desarrollo y un final.
- Convicción: Su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes.

Frases que se deben evitar en la comunicación.

- ¿Entiende?
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?

- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento.
- Él está ocupado resolviendo un asunto importante. Recuerde, nada es más importante que el cliente.
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento.
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otro lado.
- Espere un momento. Tengo una llamada. El cliente presencial, es primero que el teléfono.
- Estoy muy ocupado en este momento.
- Explíquese bien, porque no lo entiendo.
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- No sea impaciente, por favor.
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero.
- Perdone, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo.
- Pero, ¿no leyó las instrucciones?
- Ya le contesté eso.
- Evite la excesiva confianza con los clientes, proporcione siempre un trato profesional. Nunca use frases como: sí corazón, ¡yo le dejo el mensaje!, ¡No, mi amor, eso era antes! ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!

Imagen

La imagen del personal de una empresa, se construye por medio de relaciones de largo plazo con el público que se relaciona, sean clientes, amigos, familiares, proveedores, compañeros, gobierno, diversos grupos de opinión y de presión. La imagen no sólo se trata de un logotipo y algunas actividades de relaciones públicas, se trata de relaciones personales y productos con atención y servicio al cliente de calidad.

Primera impresión

La primera impresión es un proceso de percepción de una persona a otra, que transcurre en muy poco tiempo. Nunca se tiene una segunda oportunidad de dar una primera impresión.

Componentes de la primera impresión

Apariencia

La apariencia tiene que ver con los rasgos físicos, apariencia personal, expresiones, tacto y movimientos del cuerpo.

La voz.

Es una fuente de información en todo contacto con el cliente se convierte en la fuente de información, con la que se tratarán de cubrir las lagunas que aporta lo visual.

Características

- Rapidez
- Volumen: tono
- Calidad o timbre
- Articulación o dicción

Entorno del lugar de trabajo y organización personal

- Tenga el área de trabajo limpia y ordenada.
- Muéstrese ordenado y organizado.
- Tenga a mano lo que necesita para hacer su trabajo.

Responsables

Todos los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

4.2.1.2. Estrategia II: Implementación de un Buzones Interactivos o Físicos en el GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Introducción

Es importante mantener la comunicación entre los clientes y los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago, para ello es necesario establecer mecanismos de evaluación del procedimiento de prestación de los servicios, con el afán de obtener información para el mejoramiento de la atención al cliente.

Aunque es opcional la aplicación del Acuerdo Ministerial Nro. MRL – 2013 – 0057 en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, son procedimientos con la finalidad de implementar una “Norma Técnica de atención al Usuario en el Servicio Público” y mejorar la prestación de servicios.

En la Constitución de CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, en el Art. 66, literal 23) El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

Un medio de este proceso es la colocación del “Buzones Interactivos o Físicos”, y tiene la finalidad de “...identificar las necesidades de las o los usuarios que demandan de un servicio...” (Art. 5 del Acuerdo Ministerial Nro. MRL – 2013 – 005”

Los procedimientos de prestación de servicios se ven dificultados por diversos problemas que se presentan durante los mismos, provocando inconvenientes e insatisfacción al cliente, por tanto es necesario instalar un mecanismo que identifique estas situaciones.

Objetivo:

- Receptar quejas y sugerencias de los clientes, respecto a la atención y servicio recibido por parte de los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Reglas para formular quejas y sugerencias.

- La queja o sugerencia debe orientarse al área donde se recibió la atención y/o servicio.
- La formulación de la queja y/o sugerencia se debe realizar sin ofender la integridad moral de los funcionarios del departamento.
- Se debe escribir con letra legible.
- La respuesta a su petición se realizará en un periodo de tiempo máximo de 15 días a partir de la presentación de su queja o sugerencia.

Responsable:

Un funcionario de la Dirección de Desarrollo de Talento Humano del GAD de la Provincia de Morona Santiago, designado por el Señor Prefecto y/o el Director General de la Dirección para el manejo de las quejas y sugerencias.

Competencias asignadas al funcionario, para un adecuado manejo de la información recibida en el Buzón Interactivo o Físico.

- Inspeccionar y revisar los Buzones Interactivos o Físicos con el fin de solucionar el problema que se presentó durante el proceso de atención al cliente.
- Clasificar, agrupar, tabular, y realizar un seguimiento a las quejas y sugerencias realizadas por el cliente con el fin de mejorar la atención al cliente.
- Preparar el informe quincenal de las sugerencias y/o quejas, y remitir al Director General de Desarrollo de Talento Humano, con la finalidad de que se tomen acciones.

Principales acciones a seguir por parte del funcionario asignado, para dar respuesta al Buzones Interactivos o Físicos.

- Asegurar el correcto funcionamiento de los Buzones Interactivos o Físicos.
- Transmitir al área correspondiente, las quejas y sugerencias que se depositan en

el buzón para que sean analizadas y respondidas.

- Analizar periódicamente con la administración el funcionamiento del Buzones Interactivos o Físicos con el fin de proporcionar una atención a las mejores propuestas por los clientes.
- Contactar al cliente para comunicarle las medidas adoptadas a partir de su queja y sugerencia, agradeciéndoles su colaboración y dar seguimiento a la misma.

Actores del Buzones Interactivos o Físicos.

En este procedimiento participan los clientes y los funcionarios de la GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Capacitación al personal en uso y manejo del Buzones Interactivos o Físicos

Efectuar sesiones de formación al personal sobre el correcto manejo y manipulación de quejas y sugerencias con la finalidad de analizar cada una de ellas y tomar decisiones para mejorar la atención y servicio al cliente de la GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Formulario de quejas y sugerencias

La información que se maneja en la presente es confidencial y es de uso exclusivo para la GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Nombre: _____

Número de cedula: _____

Número telefónico: _____

Dirección: _____

Correo electrónico: _____

Descripción de la queja o sugerencia: _____

Persona con la que se presentó el inconveniente o problema: _____

Firma: _____

Adquisición del buzón

El área de Proveduría realizará la cotización y compra de 7 (siete) un buzones que serán colocados estratégicamente en las diversas oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago

Adecuaciones o arreglos del lugar para el Buzones Interactivos o Físicos.

Se realizarán las adecuaciones necesarias para la instalación del Buzones Interactivos o Físicos con su respectivo modular donde los clientes podrán tener comodidad para realizar sus observaciones.

Ubicación del buzón de sugerencias

El Buzones Interactivos o Físicos se ubicará en lugares estratégico del GAD de la Provincia de Morona Santiago. En un lugar visible y accesible para los clientes.

Rotulación del Buzones Interactivos o Físicos.

La Dirección de Servicios Generales del GAD de la Provincia de Morona Santiago realizará la rotulación y señalización para que los clientes puedan ubicar con facilidad el buzón, además colocará un letrero con las reglas para un correcto uso de este espacio dedicado a recolectar información respecto a la atención y servicio al cliente y las quejas o sugerencias que tengan que efectuar los clientes.

Responsables

Todos los funcionarios de la GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Seguimiento

La Dirección de Desarrollo de Talento Humano será la responsable de hacer el seguimiento respectivo con el fin de que el cliente este siempre satisfecho.

4.2.1.3. Estrategia III: Programa de Capacitación en Atención al Cliente al Personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Introducción

Ley Orgánica de Servicio Público, en el Artículo 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: literal q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;

Artículo 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Artículo 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad,.....

Al tener un respaldo legal, una solida base de principios que fortalecen y de alguna manera promueven la capacitación, se considera que la capacitación es un deber y un derecho de quienes laboran en las instituciones públicas a superarse. Todo funcionario público al momento de ejercer sus funciones tiene un trato directo con los clientes, por lo tanto, es parte relevante la formación del capital humano de la institución.

Los cambios en el sistema de administración del Talento Humano en las instituciones públicas, es un tema actual debido a los cambios que se está implementando a nivel del Gobierno Central y por ende en las Instituciones Públicas, debido a las transformaciones en la estructura y a las proyecciones internacionales del Ecuador.

El esfuerzo del gobierno se orienta hacia dos acciones concretas: dotar de infraestructura adecuada para la prestación de los servicios públicos y acrecentar las capacidades de las y los servidores públicos cumpliendo de esta forma con el objetivo

de crear una masa crítica de funcionarios altamente capacitados para brindar a la sociedad los bienes y servicios públicos con calidad y calidez.

Alcance

El presente programa de capacitación está dirigido al personal de la GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Fines

El plan anual de capacitación está estructurado por cada Dirección, pero si bien es cierto está enfocado al área técnica, por lo tanto, la capacitación para mejorar la atención al público será de exclusiva responsabilidad de la Dirección de Desarrollo de Talento Humano, ya que de esta manera se contribuirá a mejorar la actitud orientado a brindar atención de calidad y, con ello alcanzar la satisfacción de sus clientes.

Objetivos del programa de capacitación

Objetivo General

- Capacitar al personal para una adecuada atención y servicio al cliente de la GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Objetivos Específicos

- Contribuir a la solución de los problemas.
- Lograr excelencia y efectividad para responder a las necesidades de los clientes con niveles de eficiencia y eficacia.
- Garantizar el mutuo respeto en un clima laboral sin discriminación.

Meta

Capacitar al 100% a los funcionarios de la GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Organización y Ejecución de Eventos

El detalle de los eventos programados de conferencias a realizarse, se lo realizó en función de la detección de necesidades de capacitación mediante las encuestas realizadas.

Propuesta:

- Capacitación en Atención al Cliente

Tiempo: 8 horas

Participantes: 300 (obreros y funcionarios)

Modalidad: Trabajo en Grupos de aproximadamente 60 personas

Fecha: En el mes de mayo de 2016

Temas:

- Importancia del Cliente
- Prototipos de servicio al Cliente
- La comunicación
- Estrategias de atención al Cliente
- Importancia de una buena atención y servicio al Cliente

Costos:

- | | |
|-------------------------|--------------|
| - Materiales: | USD 600, 00 |
| - Local y alimentación: | USD 2.100,00 |
| - Facilitador | USD 300,00 |

NOTA:

Se programará con el personal de la institución que ha recibido capacitación en el área (Secretarías y Asistentes), que como parte de la devolución de los conocimientos a la institución colabore como expositores en algunos temas.

- Capacitación en Atención al Cliente

Tiempo: 8 horas

Participantes: 300 (obreros y funcionarios)

Modalidad: Trabajo en Grupos de aproximadamente 60 personas

Fecha: en el mes de junio

Temas:

- Tipos de atención y servicio al Cliente
- Necesidades de los Clientes
- Innovando en el servicio al cliente
- Principios y valores
- Técnicas de atención

Costos:

- | | |
|-------------------------|--------------|
| - Materiales: | USD 600, 00 |
| - Local y alimentación: | USD 2.100,00 |
| - Facilitador | USD 300,00 |

NOTA:

Se programará con el personal de la institución que ha recibido capacitación en el área (Secretarias y Asistentes), que como parte de la devolución de los conocimientos a la institución colabore como expositores en algunos temas.

- **Conformación del Grupo de Protocolo e Imagen Institucional (Capacitación)**

JUSTIFICACIÓN:

El GAD de la Provincia de Morona Santiago, como una organización de servicio colectivo que enfrenta los desafíos de una empresa moderna, en constante crecimiento y desarrollo, que requiere el aporte de un equipo humano comprometido, capacitado para brindar un servicio con calidad y calidez que considere el respeto y atención a la interculturalidad y la plurinacionalidad, como referente de nuestra Provincia.

La Constitución Política del Estado, la Ley Orgánica de Servicio Público en sus diferentes enunciados garantizan un servicio público a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, así como la “formación y capacitación continua de las servidoras y

servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público...”

Por lo expuesto el conocimiento y dominio de temas relacionados a Etiqueta, Protocolo y Atención al Cliente, es fundamental para el personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago, de tal forma de que el personal y los clientes puedan adaptarse de mejor manera a las nuevas tendencias y al ritmo vertiginoso del cambio mismo

OBJETIVOS:

General:

- Capacitar en el área de etiqueta, protocolo y atención al cliente a las y los obreros y/o funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago.

Específicos:

- Formar un equipo de protocolo y atención al cliente.
- Fortalecer la identidad institucional de intercultural y plurinacional.
- Distinguir las formalidades en los diferentes eventos.
- Fortalecer la autoestima y capacidades de los funcionarios.

PROPUESTA:

Capacitar al personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago (funcionarios y obreros) en el campo de “Etiqueta, Protocolo y Atención al Cliente”.

La Dirección de Desarrollo de Talento Humano del GADPMS, convocará a las Secretarías, Asistentes, funcionarios y obreros para que reciban la capacitación, de esta manera se contará con un equipo de protocolo, cuya responsabilidad será organizar y dirigir los diferentes eventos que la institución realice. De igual manera serán el personal de apoyo para mejorar la atención al cliente de la institución.

La capacitación se propone realizar durante dos días (16 horas de capacitación), con una persona especializada y con conocimientos del área, al final de se entregará un certificado de participación.

Con la finalidad de continuar con la imagen de interculturalidad que se ha demostrado, se deberá indicar que los hombres y mujeres, deberán comprometerse en que en determinado momento los trajes que se utilicen serán de acuerdo a su nacionalidad y/o cultura propia (shuar, achuar, macabea entre otras), así como trajes formales que para los eventos se utilicen.

INVERSIÓN:

Se prevé capacitar a 20 obreros y/o funcionarios.

- Capacitador (a)	USD 1.500,00
- Alimentación	USD 350,00
- Local	USD 100,00
- Certificados	USD 50,00
- Materiales	<u>USD 100,00</u>

TOTAL: USD 2.100,00

CONTENIDOS:

Por la característica propia del evento y sus objetivos se abordará los siguientes temas:

1.- LA ETIQUETA COMO HERRAMIENTA DE ESTRATEGIA EMPRESARIAL

- ✓ QUÉ ES LA ETIQUETA EMPRESARIAL
- ✓ EL PAPEL DE LA ETIQUETA EN LA ORGANIZACIÓN
- ✓ LA CORTESÍA ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO
- ✓ REUNIONES SOCIALES
- ✓ REGLAS DE CORTESÍA
- ✓ MODALES Y SENTIDO COMÚN

- ✓ ETIQUETA DE VESTIMENTA EN ACTIVIDADES SOCIALES Y COMERCIALES
- ✓ ETIQUETA EN LA MESA
- ✓ ETIQUETA AL HABLAR EN PÚBLICO
- ✓ ETIQUETA AL HABLAR POR TELÉFONO
- ✓ ETIQUETA EN LA COMUNICACIÓN POR INTERNET

2.- MODALES EN LA MESA

- ✓ LOS MODALES EN LA MESA
- ✓ MANTELES, FLORES Y VELAS
- ✓ DISTRIBUCIÓN DE LA MESA, ESTILOS: FRANCÉS E INGLÉS
- ✓ LAS DIFERENTES FORMAS DE SERVICIO
- ✓ LOS VINOS Y MARINAJE CON EL MENÚ
- ✓ CÓMO COMER DIFERENTES CLASES DE ALIMENTOS
- ✓ FORMAS DE SUJETAR LOS CUBIERTOS, LAS COPAS, LAS TAZAS
- ✓ TIPS DE ETIQUETA

TALLER: MISE EN PLACE

3.- PROTOCOLO Y CEREMONIAL

- ✓ PROTOCOLO EMPRESARIAL
- ✓ VALORES AGREGADOS
- ✓ CLAVES PARA UNA PRESENTACIÓN EXITOSA
- ✓ LENGUAJE CORPORAL
- ✓ TRATO Y CORTESÍA EN EL SERVICIO
- ✓ PROTOCOLO PARA CEREMONIAS OFICIALES
- ✓ DEFINICION Y CLASES DE CEREMONIAL OFICIAL
- ✓ LA PUNTUALIDAD
- ✓ PRECEDENCIA.- IMPORTANCIA.- CLASES
- ✓ EL DERECHO DE LA DERECHA
- ✓ PLANOS PARA DETERMINADAS CEREMONIAS
- ✓ LAS PRESIDENCIAS.- SISTEMAS DE COLOCACIÓN

4.- LA SESIÓN SOLEMNE, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

- ✓ INVITADOS
- ✓ MESA DIRECTIVA
- ✓ UBICACIÓN DE LOS INVITADOS EN LA SALA
- ✓ MAESTRO DE CEREMONIAS Y ATACHÉS
- ✓ VESTUARIO RECOMENDADO
- ✓ ENTREGA DE CONDECORACIONES Y/O RECUERDOS EN ACTOS OFICIALES
- ✓ PRECEDENCIA EN VOCATIVOS
- ✓ ORDEN Y TIEMPO DE DISCURSOS
- ✓ DESPEDIDAS DE RIGOR

TALLER: CEREMONIAL

5.-IMAGEN PERSONAL, PROFESIONAL Y BRANDING

- ✓ BELLEZA NATURAL
- ✓ IMAGEN EJECUTIVA
- ✓ VESTIMENTA
- ✓ MAQUILLAJE
- ✓ ACCESORIOS
- ✓ VESTUARIO DEL EJECUTIVO
- ✓ ¿QUÉ ES EL BRANDING PERSONAL?

6.- INFLUENCIA DE LA MARCA PERSONAL

- ✓ PERSONALIDAD
- ✓ COMUNICANDO TU MARCA PERSONAL
- ✓ EL PODER DE LAS REDES SOCIALES
- ✓ MANIFIESTO DE BRANDIG PERSONAL

BENEFICIARIOS

Directos	20 obreros y/o empleados
Indirectos	El GAD de la Provincia de Morona Santiago

CONCLUSIONES

- El GAD de la Provincia de Morona Santiago no cuenta con estrategias y herramientas para una adecuada gestión de atención y servicio al cliente.
- Existen Buzones Interactivos o Físicos, pero únicamente el físico, ya que no prestan ningún servicio y no son adecuados.
- En la actualidad se expiden acuerdos, reglamentos, leyes entre otras que dan mayor sustento a los procedimientos que se realizan., obligando a que las ordenanzas, manuales y guías sean actualizados periódicamente, situación que no ha sucedido en el GAD de la Provincia de Morona Santiago.
- Los obreros y/o funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago carecen de conocimientos sobre temas de atención al cliente.

RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias para mejorar la atención y servicio al cliente, permitirá mejorar la calidad en la atención al cliente.
- Adecuar los Buzones Interactivos o Físicos servirá de mucho ya que recolectará las quejas y/o sugerencias de los clientes del GAD de la Provincia de Morona Santiago. Situación que permitirá dar seguimiento y control a las quejas presentadas por los clientes a fin de corregir las falencias en atención y servicio al cliente por parte de los funcionarios, amparados en los lineamientos del Ministerio del Trabajo.
- Se recomienda actualizar las ordenanzas, manuales o guías cada dos años.
- Se recomienda capacitar al personal cada cierto tiempo para que estén actualizados en temas de atención al cliente y así puedan atender correctamente.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, P. D. (2012). Imagen, etiqueta y protocolo - Relaciones Públicas. Loja: Ediloja
- Brown A. (1992). Gestión de la Atención al Cliente. Madrid: Diaz de Santos.
- Couso, R. P. (2010). Atención al Cliente. Madrid: Ideaspropias.
- Desatnick, R. L. (1989). Como conservar su clientela. Bogota: Legis
- Bernal E. (2012). ¿Trabajas o colaboras? Barcelona: Profit.
- Fred R, D. (2003). Conceptos de Administración Estratégica . Mexico : Pearson Educación .
- Gil, M. G. (2013). Recursos Humanos: Lo esencial de la práctica. Mexico: Panorama.
- Gondrand, F. (1978). Practica de la Comunicación Interna.
- Grande E. (1996). Marketing de los servicios. Madrid: Esic.
- Karl A. (1991). La excelencia en el servicio. Bogota: Editorial Legis.
- Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. Mexico: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de Marketing. Mexico: Pearson. Educación
- Larrea, P. (2004). Servicio al Cliente 2a Ed. Mexico: Limusa.
- Lira Mejía, M. C. (2009). ¿Cómo Puedo Mejorar El Servicio A Cliente? Mexico: Cámara Nacional de la Industria.
- Martín, W. B. (1991). Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo. México: Trillas.
- Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Voyer, J. (1997). El Proceso Estratégico. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Muller de la Lama, E. (2003). Atención al Cliente. Mexico: Limusa.
- Blake O. (2003). La Capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones (2a Ed.). Buenos Aires: Macchi.
- Perez Torres, V. C. (2006). Calidad Total en la Atención al Cliente. Madrid: Ideas Propias.
- Reyes Ponce, A. (2004). Administración Moderna. Mexico: Limusa.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Administración. Mexico: Pearson Educación.

- Serna Gomez, H. (2006). Conceptos básicos en Servicio al Cliente. Bogota: Panamericana.
- Sevilla Quiroz, M. A. (2006). 1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz. Quito: Editorial Ecuador F.B.T.
- Smith Pegues, D. (2013). Modales y Etiqueta para el Éxito Personal y Profesional en 60 Segundos. Mexico: Panorama.
- Vicente, M. A. (2009). Marketing y competitividad. Buenos Aires. Buenos Aires: Prentice-hall.
- Villa, J. P. (2014). Manual de Atención a Clientes y Usuarios. Barcelona: Profit.
- Guia de la Calidad. (2015). Obtenido de <http://www.guiadelacalidad.com>

ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta Dirigida al Cliente Interno del GAD de la Provincia de Morona Santiago



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



ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE INTERNO
DEL GAD DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO

Objetivo: Conocer sobre el clima laboral y capacitación de los funcionarios del GADPMS, en el área de atención al público.

Instrucciones: Se recomienda comedidamente a la escuestados/as responder de manera objetiva, marcando con una "X" la respuesta que considera correcta.

Fecha: Macas, enero, 2016

1. ¿Usted, ha recibido capacitación para brindar atención al cliente?
 - a. Si ()
 - b. No ()

2. ¿Considera Usted que el cliente es lo primero?
 - a. Si ()
 - b. No ()

3. ¿Considera que el área para la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada?

- a. Si ()
- b. No ()

4. ¿Considera que el ambiente laboral al interior del GAD de la Provincia de Morona Santiago es?

- a. Bueno ()
- b. Malo ()

5. ¿Las relaciones interpersonales entre quienes trabajan en el GAD de la Provincia de Morona Santiago son?

- a. Excelentes ()
- b. Muy buenas ()
- c. Buenas ()
- d. Malas ()

6. ¿Existen estrategias para mejorar la atención al cliente y cuál de ellas conoce?

- a. Guía de atención al cliente ()
- b. Programa de Capacitación ()
- c. Área de información al cliente ()
- d. Charlas motivacionales ()
- e. Buzón de quejas y sugerencias ()
- f. Ninguno ()

7. ¿Usted estaría dispuesta/o a capacitarse en temas de atención y servicio al cliente?

- a. Si ()
- b. No ()

8. ¿Considera usted que la aplicación de estrategias mejoraría la atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

- a. Si ()

b. No ()

9. ¿Luego de capacitarse en atención y servicio al cliente usted estaría dispuesta/o a un cambio de actitud para un mejor servicio al cliente?

a. Si ()

b. No ()

10. ¿Considera que el GAD de la Provincia de Morona Santiago es referente para las instituciones locales, en la atención al público?

a. Alto ()

b. Medio ()

c. Bajo ()

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 2: Encuesta Dirigida al Cliente Externo del GAD de la Provincia de Morona Santiago



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

**ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE EXTERNO
DEL GAD DE LA PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO**

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la atención recibida por el cliente externo en el GADPMS

Instrucciones: Se recomienda comedidamente a la escuestados/as responder de manera objetiva, marcando con una “X” la respuesta que considera correcta.

Fecha: Macas, enero, 2016

1. **¿Usted considera que el personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago está preparado para brindar una adecuada atención al cliente?**
 - a. Si ()
 - b. No ()

2. **¿El área de la atención al público en las oficinas del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada?**
 - a. Si ()
 - b. No ()

3. **¿Considera que la señalética e información proporcionada por los funcionarios del GAD de la Provincia de Morona Santiago es adecuada?**

- a. Si ()
- b. No ()

4. ¿Conoce Usted si existe un buzón para hacer conocer sus quejas y sugerencia por la atención brindada en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

- a. Si ()
- b. No ()

5. ¿Cuándo se presenta algún problema en los trámites, la solución es inmediata?

- a. Si ()
- b. No ()

6. ¿Considera Usted que existen estrategias de atención al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

- a. Si ()
- b. No ()

7. ¿Existe agilidad en la realización de trámites?

- a. Si ()
- b. No ()

8. ¿La actitud del personal del GAD de la Provincia de Morona Santiago es?

- a. Excelente ()
- b. Muy buena ()
- c. Buena ()
- d. Regular ()

9. ¿Cómo considera la Atención y Servicio al Cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

- a. Excelente ()
- b. Muy bueno ()

- c. Bueno ()
- d. Regular ()

10. ¿Qué sugeriría que cambie para mejorar la atención y servicio al cliente en el GAD de la Provincia de Morona Santiago?

- a. El trato sea cordial ()
- b. La atención sea más ágil ()
- c. El personal esté capacitado ()

Gracias por su colaboración.

Anexo N° 3: Anexo Fotográfico

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (UNIDAD DE COMPRAS PÚBLICAS)



DIRECCIÓN FINANCIERA



DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL



DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS



PREFECTURA



INFORMACIÓN Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DEL GAD DE LA
PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO

