



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO - OCTUBRE 2023

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

LICENCIATURA EN COMERCIO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**“ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN
FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO, PERIODO 2022”**

EGRESADA:

MEYLING MICHELLE AGUILAR ANDRADE

TUTORA:

ING. MERCY EDITH AGUIRRE SANABRIA, MSC

AÑO 2023

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en el cantón San Francisco de Pueblo Viejo, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios proporcionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de San Francisco. Esta evaluación se consideró importante, ya que el GAD Municipal es responsable de la gestión de todo el cantón y aspira a convertirse en un destino seguro a nivel nacional. En este contexto, se destacaba la relevancia social del problema planteado.

Para llevar a cabo este estudio, se emplearon métodos cualitativos. Dichos métodos ayudarán a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas dirigidas tanto a los usuarios como a los empleados del GAD Municipal de San Francisco. Los resultados de estas encuestas sirvieron como base para la culminación de este trabajo de investigación con la finalidad de mejorar la atención al usuario mediante recomendaciones. El objeto de investigación se centra en los manuales estratégicos, con un enfoque en áreas como la competitividad y la gestión estratégica y operativa.

Las recomendaciones tienen como objetivo facilitar su comprensión, manejo y aplicación por parte de los empleados del GAD Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo. El propósito principal es mejorar la percepción que tienen los usuarios de la entidad y brindar un valor adicional a los servicios ofrecidos.

Palabras Claves: Atención al usuario, GAD Municipal, Nivel de satisfacción, Gestión estratégica.

ABSTRACT

The research work carried out in the San Francisco canton of Puebloviejo, aims to determine the level of satisfaction of users who use the services provided by the Municipal Autonomous Decentralized Government (GAD) of Sanfrancisco. This evaluation was considered important, since the Municipal GAD is responsible for the management of the entire canton and aspires to become a safe destination at the national level. In this context, the social relevance of the problem raised was highlighted.

To carry out this study, qualitative methods were used. These methods will help evaluate the degree of user satisfaction through surveys directed at both users and employees of the Municipal GAD of Sanfrancisco. The results of these surveys served as the basis for the completion of this research work with the purpose of improving user service through recommendations. The research object focuses on strategic manuals, with a focus on areas such as competitiveness and strategic and operational management.

The recommendations are intended to facilitate their understanding, management and application by the employees of the Municipal GAD of the San Francisco de Puebloviejo canton. The main purpose is to improve the perception that users have of the entity and provide additional value to the services offered.

Keywords: User service, Municipal GAD, Level of satisfaction, Strategic management.

INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2. JUSTIFICACIÓN.....	7
3. OBJETIVOS.....	8
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
3.2 OBJETIVO ESPECIFICO	8
4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	9
5. ARTICULACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO CON EL TRABAJO DE PRACTICAS PRE - PROFESIONALES.....	10
6. MARCO TEÓRICO	11
7. MARCO METODOLÓGICO	23
8. RESULTADOS	25
8.1 ANÁLISIS FODA REALIZADO AL GADM DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO, PERIODO 2022.	30
9. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
10. CONCLUSIONES.....	34
11. RECOMENDACIONES.....	35
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS.....	39
ANEXO 1: RUC DEL GADM DEL CANTON SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO.....	40
ANEXO 2 RESULTADO DEL URKUND.....	41
ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACION	42
ANEXO 4: FORMULARIO DE ENCUESTA	43
ANEXO 5: FORMATO ANALISIS FODA	45

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo es la entidad responsable de la administración y gestión de los asuntos locales, en esta encantadora localidad. Ubicado en cantón Puebloviejo de la provincia de Los Ríos, este gobierno municipal ejerce su autoridad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus residentes y promover el desarrollo sostenible en la región. A través de la toma de decisiones autónomas y descentralizadas, este organismo trabaja para satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad, gestionando servicios esenciales, impulsando proyectos de infraestructura y preservando el patrimonio cultural y natural que hace único al cantón

La escasa atención al usuario en el municipio se convierte en una problemática que afecta directamente a los ciudadanos y su relación con la administración local. La falta de recursos, la burocracia excesiva, la falta de capacitación del personal y la falta de canales de comunicación adecuados son factores que contribuyen a una atención deficiente. Esta situación genera frustración, demoras en los trámites y una sensación de desatención por parte de los usuarios, quienes se ven en la necesidad de enfrentar obstáculos innecesarios para obtener respuestas y soluciones a sus necesidades.

La falta de empatía con los usuarios en el municipio es una problemática que impacta negativamente en la relación entre la administración y los ciudadanos. Cuando no se muestra interés ni comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios haciendo que se pierda esa comodidad y atención al visitar la institución, se crea una barrera que dificulta la comunicación efectiva y genera una sensación de desatención. Esto puede manifestarse en respuestas automáticas, falta de escucha activa y poca disposición para resolver los problemas de manera efectiva.

La falta de personal capacitado en el municipio es una preocupación que impacta negativamente en la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Cuando el personal no cuenta con la formación y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva, se dificulta la atención adecuada a las necesidades de los usuarios. Esto puede llevar a respuestas incorrectas, demoras en solución de problemas y una sensación de frustración por parte de los ciudadanos.

La falta de solución a los requerimientos de los usuarios en el municipio es una problemática que genera insatisfacción y descontento entre los ciudadanos. Cuando los usuarios presentan solicitudes, quejas o consultas y no obtienen respuestas o soluciones adecuadas, se crea una sensación de abandono y falta de atención por parte de la administración. Esta situación puede estar relacionada con la falta de recursos, la falta de personal capacitado o la ineficiencia en los procesos internos del municipio.

La poca comunicación entre los trabajadores en el municipio es una problemática que puede afectar negativamente el funcionamiento y la eficiencia de la administración. Cuando existe una falta de comunicación efectiva entre los diferentes departamentos y empleados, se dificulta el intercambio de información relevante, la coordinación de actividades y la colaboración en equipo. Esto puede dar lugar a malentendidos, duplicación de esfuerzos, retrasos en los proyectos y falta de alineación en los objetivos.

Todos estos aspectos afectan progresivamente la atención al usuario en cualquier institución, un municipio cantonal debe ser proactivo atendiendo las inquietudes y necesidades de los visitantes, para ello una rápida gestión en los procesos administrativos son indispensables, debido a que esto se encargan de planificar, controlar y ordenar todas las tareas de los departamentos en conjuntos para así llevar un óptimo servicio, generando entre los visitantes diarios la confianza que se necesita para que la institución siga trabajando de la mejor para todos los habitantes de la zona.

2. JUSTIFICACIÓN

El propósito de este trabajo radica en la necesidad de mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos del cantón San Francisco de Puebloviejo, ofreciendo una atención de alta calidad y calidez, con el objetivo de generar confianza en la comunidad hacia los servicios proporcionados por la institución en beneficio de todos. Se debe recordar que el municipio está a disposición de todos los habitantes de la zona por lo que es necesario mejorar progresivamente todo proceso que se haga dentro de la institución.

La investigación se ha llevado a cabo para abordar la problemática de la deficiente atención que ofrecen las secretarías en las instituciones ecuatorianas, especialmente las gubernamentales, las cuales no logran satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos. Por lo tanto, resulta necesario formular políticas estratégicas desde el interior de estas instituciones, con el propósito de proporcionar capacitación y asesoramiento al personal que desempeña funciones secretariales, administrativas, contables etc. Esto permitirá que realicen sus actividades de manera eficiente y brinden respuestas oportunas a las necesidades planteadas, con el objetivo de alcanzar los objetivos institucionales.

El objetivo de este trabajo es proporcionar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo un documento de referencia que establezca las directrices fundamentales a ser implementadas por el personal interno de la institución. Esto tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio brindado tanto a los usuarios internos como externos, dando una óptima imagen del lugar que beneficie a los actuales dirigentes para una futura reelección de los mismos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco, junto con el Departamento de Talento Humano, y la ciudadanía general brinda su apoyo en busca de un mejor servicio ofrecido por la entidad para beneficios de todos.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad y eficiencia de la atención al usuario en el GADM del cantón San Francisco de Puebloviejo durante el año 2022.

3.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Identificar la atención al cliente mediante encuestas para medir el nivel de satisfacción.
- Determinar los factores que afectan la atención al usuario mediante un análisis FODA para brindar un servicio de calidad.
- Sugerir estrategias de mejoras al GAD Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo basado en los problemas identificados, para brindar mejor servicio a los usuarios.

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El estudio de caso con tema “Atención al usuario en el GAD municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, periodo 2022” es un análisis que se lleva a cabo para evaluar en detalle cómo se maneja la atención diaria de los habitantes que llegan a solicitar al GADM de Puebloviejo para poder comprender como se gestiona y brinda los servicios de atención al usuario en esta entidad. Este trabajo dado su naturaleza se relaciona con la línea de investigación Gestión administrativa y control, posteriormente a su sub línea, empresas e instituciones públicas y privadas.

La gestión, administrativa, y la falta de control en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) abarca la administración de todos los recursos del cantón, como son los Recursos Humanos, la planificación financiera, la elaboración de informes y el control del gasto. Estas funciones tienen como objetivo garantizar una utilización eficiente de los recursos para brindar los servicios e infraestructura necesarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Además, se encargan de la recaudación y administración de los ingresos tributarios que financian los servicios municipales.

En el contexto de la atención al usuario, estas gestiones se enfocan en planificar y asegurar que los recursos sean asignados de manera adecuada para cumplir con las demandas y requerimientos de los ciudadanos. Por ejemplo, en el caso de la sub línea Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en nuestro estudio de caso, se refiere a la gestión de solicitudes de financiamiento o cooperación para proyectos específicos. Esto implica la atención al usuario en los procesos de solicitud, recepción y seguimiento de los recursos correspondientes.

5. ARTICULACIÓN DEL ESTUDIO DE CASO CON EL TRABAJO DE PRACTICAS PRE - PROFESIONALES.

El presente trabajo de investigación se deriva directamente de mi experiencia en las prácticas pre-profesionales, donde tuve la oportunidad de abordar asuntos empresariales cruciales. Durante este período, mi enfoque se centró en los procesos de gestión administrativa de una institución pública, lo que me permitió adquirir conocimientos valiosos en este ámbito.

La conexión entre el proyecto de prácticas pre-profesionales titulado "Gestión Administrativa en el departamento de Secretaria" en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sanfrancisco de Puebloviejo, supervisado por un docente, y el presente estudio de caso titulado "“ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO, PERIODO 2022” en el cantón Sanfrancisco de Puebloviejo durante el año 2022, se basa en la aplicación concreta de los conocimientos adquiridos durante ese periodo. Durante mis prácticas en la entidad pública, tuve la oportunidad de identificar y comprender los desafíos que enfrenta una empresa real en términos de administración, así como desarrollar habilidades para implementar soluciones efectivas a estos problemas.

Los conocimientos adquiridos en el ámbito de gestiones administrativas durante mis prácticas pre-profesionales me han capacitado para analizar y diagnosticar problemas dentro de una organización, como se evidencia en el caso de la GAD Municipal.

6. MARCO TEÓRICO

El gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, en cumplimiento del marco constitucional, tiene la responsabilidad de satisfacer las necesidades básicas y prioritarias de los habitantes dentro de su jurisdicción. En este sentido, es fundamental brindar una atención eficiente, eficaz, de calidad y calidez a los ciudadanos, quienes son considerados usuarios o clientes de los servicios proporcionados por el GAD.

Los servicios ofrecidos por el GAD de Puebloviejo incluyen agua potable, alcantarillado, recolección de basura, pago de impuestos prediales y tasas, servicios de vigilancia municipal para mantener el orden en los mercados y negocios, así como competencias relacionadas con el tránsito. En este contexto, es necesario asegurar una atención oportuna y ágil para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Esta atención de calidad no solo beneficia a los usuarios, sino también a los funcionarios del GAD, ya que brinda un ambiente de oportunidades tanto para el personal del gobierno como para las personas que utilizan sus servicios. Es importante tener en cuenta que la atención eficiente y efectiva mejora la experiencia de los usuarios y fortalece la relación entre el GAD y la comunidad que atiende.

Atención al usuario

Brindar atención al usuario implica especial cuidado y dedicación en la interacción con las personas que se acercan a un lugar o dependencia en busca de un servicio o producto específico. Según la definición de la Real Academia Española (RAE), la atención se refiere a la acción de atender con especial cuidado a lo que se va a decir o hacer.

Por otro lado, el servicio se define como la acción de servir y prestar ayuda a alguien o algo, según la definición de Veloz (2019). Es el acto que se realiza con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios.

En este contexto, los usuarios son todas aquellas personas que utilizan un servicio o producto y se acercan a un lugar o dependencia con una demanda específica. La RAE define al usuario como "aquel que usa algo".

En resumen, brindar atención al usuario implica el acto de servir y satisfacer las necesidades de las personas que utilizan un servicio o producto. Esta atención se realiza con especial cuidado y consideración, con el objetivo de proporcionar una experiencia satisfactoria y cubrir las necesidades materiales o de servicio de los usuarios.

La atención al usuario se define de manera diversa según diferentes fuentes. Según la Universidad Nacional de Colombia (2020), implica establecer un contacto directo con el usuario para brindarle una respuesta inmediata a sus necesidades de orientación e información sobre la entidad. Además, se considera uno de los canales más importantes para que los usuarios expresen sus opiniones y dejen constancia de las oportunidades de mejora.

Por otro lado, según Flores (2019), la atención al usuario se refiere al servicio prestado por empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes. Este servicio incluye el manejo de reclamos, sugerencias, inquietudes, solicitudes de información adicional y servicio técnico, entre otras opciones y alternativas que las empresas ofrecen a sus consumidores. En definitiva, el éxito de una empresa depende en gran medida de satisfacer adecuadamente las demandas de sus clientes, quienes son los actores principales y el factor más importante en el ámbito empresarial.

La atención al usuario implica establecer un contacto directo con los usuarios para responder a sus necesidades y proporcionarles información y orientación. Además, es un canal importante para que los usuarios expresen sus opiniones y para que las empresas conozcan las oportunidades de mejora. Es fundamental para el éxito de una empresa satisfacer las demandas de sus clientes, ya que estos desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de los negocios (Gómez, 2020)

Servicio al usuario

El término servicio proviene del vocablo latino "servitium" y se refiere a la acción de servir, es decir, estar sujeto a las órdenes de alguien y hacer lo que se le pide. En el ámbito económico y del marketing, se considera que un servicio abarca el conjunto de actividades realizadas por una empresa para satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto, se puede definir como un bien intangible.

Un servicio implica realizar actividades, generalmente de naturaleza intangible, a través de la interacción entre el cliente, el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio. Su objetivo principal es satisfacer los deseos o necesidades del cliente.

Control de proceso de atención al usuario

Tanto las entidades gubernamentales como las no gubernamentales deben ejercer un control de los procesos de atención al usuario mediante políticas claras, evaluaciones y autoevaluaciones constantes. De esta manera, se utilizan mecanismos adecuados para medir el desempeño del personal en el servicio de atención a los usuarios, que constituyen un activo intangible para cualquier empresa. El propósito es mejorar la calidad y calidez de la atención, así como fomentar la innovación en el día a día.

Para lograr un control eficiente en los procesos de atención al usuario, se pueden

identificar cinco elementos básicos: la determinación de las necesidades del cliente, el diseño de ciclos de servicio, la realización de encuestas, la evaluación de la calidad del servicio y el análisis de recompensas y motivación.

El servicio se refiere a la acción de servir y satisfacer las necesidades del cliente. Los entes gubernamentales y no gubernamentales deben implementar un control efectivo de los procesos de atención al usuario mediante políticas, evaluaciones y mecanismos adecuados para mejorar la calidad de la atención y fomentar la innovación. Para ello, se pueden considerar elementos como la determinación de las necesidades del cliente, los ciclos de servicio, las encuestas, la evaluación de la calidad del servicio y la motivación del personal (Peñañiel, 2018)

Una buena atención al usuario en un municipio cantonal conlleva varias ventajas importantes, entre las cuales se pueden mencionar:

- Satisfacción de los ciudadanos: Una atención al usuario de calidad garantiza que los ciudadanos reciban respuestas rápidas, eficientes y amigables a sus consultas, requerimientos o problemas. Esto genera un alto nivel de satisfacción en los usuarios y fortalece la confianza en las instituciones municipales.
- Mejora de la imagen institucional: Una atención al usuario eficiente y amable contribuye a mejorar la imagen del municipio en general. Los ciudadanos perciben al municipio como una entidad comprometida con su bienestar y dispuesta a brindar un servicio de calidad. Esto puede generar una mayor aceptación y apoyo por parte de la comunidad.
- Fortalecimiento de la participación ciudadana: Una buena atención al usuario fomenta la participación activa de los ciudadanos en los asuntos municipales. Cuando los ciudadanos se sienten escuchados y atendidos adecuadamente, es más

probable que participen en consultas, reuniones, proyectos o iniciativas del municipio, lo que fortalece la democracia local y la toma de decisiones colectivas.

- Mayor transparencia y rendición de cuentas: Una atención al usuario efectiva implica brindar información clara y accesible sobre los servicios, trámites, normativas y actividades del municipio. Esto contribuye a una mayor transparencia en la gestión pública y facilita la rendición de cuentas a los ciudadanos, quienes podrán conocer y evaluar de manera objetiva el desempeño de la administración municipal.
- Reducción de conflictos y reclamos: Una atención al usuario oportuna y resolutive ayuda a prevenir y reducir conflictos y reclamos por parte de los ciudadanos. Al brindar respuestas adecuadas y soluciones a tiempo, se evitan malentendidos, insatisfacciones y posibles tensiones entre el municipio y los ciudadanos.
- Mejora de la eficiencia y eficacia en la gestión: Una atención al usuario bien estructurada y eficiente permite agilizar los procesos administrativos, optimizar los recursos y garantizar una gestión más eficaz. Esto se traduce en un mejor funcionamiento de los servicios municipales y una mayor eficiencia en la atención de las necesidades de los ciudadanos.

El primer elemento para un control eficiente en los procesos de atención al usuario, según Velázquez (2021), se enfoca en la necesidad del consumidor y plantea una serie de preguntas clave para mejorar y analizar la atención a los clientes. Estas preguntas incluyen la identificación de los clientes, la determinación de lo que buscarán, el conocimiento de los servicios que se brindan en el área de atención al cliente, la identificación de las fallas en la atención, la comprensión del impacto de la gestión de atención al cliente en la fidelización de la marca y el producto, y la exploración de posibles mejoras mediante la implementación de políticas y estrategias.

Este análisis proporciona una base de información interna inicial, que servirá como punto de partida para analizar en detalle el sistema de atención al cliente de la empresa en el futuro.

El segundo elemento para un control eficiente en los procesos de atención al usuario, también mencionado por Velázquez (2021), es el análisis de los ciclos de servicio. Este análisis implica determinar dos elementos fundamentales: en primer lugar, las tendencias temporales de la necesidad de atención de los clientes; en segundo lugar, la comprensión de las necesidades del cliente bajo parámetros de ciclos de atención. Un ejemplo práctico de análisis de ciclos de servicio es la renovación de suscripciones a revistas, donde se puede mantener un control sobre los clientes y sus preferencias a lo largo del tiempo.

El tercer elemento para un control eficiente en los procesos de atención al usuario, consiste en la aplicación de encuestas de servicio con los clientes. Estas encuestas no se limitan a un simple buzón de quejas con preguntas genéricas, sino que se busca obtener información más especializada y personalizada, permitiendo al consumidor expresar claramente sus preferencias, dudas o quejas de manera directa. Es importante contar con una persona responsable encargada de controlar, atender e investigar las preferencias, quejas o aclaraciones de los usuarios.

El cuarto elemento, se refiere a la evaluación del comportamiento de atención. Esto implica seguir reglas importantes para la persona que atiende al cliente, como mostrar atención, tener una presentación adecuada, ser amable y tener una comunicación oral y corporal apropiada. El trato personalizado es fundamental para fidelizar y retener a los clientes, ya que crea una conexión emocional y brinda una experiencia satisfactoria.

El último elemento para un control eficiente en los procesos de atención al usuario es la motivación y las recompensas. La motivación del personal es un factor fundamental en la atención al cliente, ya que influye en el ánimo, la disposición y las competencias del trabajador. Para mantener la motivación, es importante valorar el trabajo personalizado y utilizar instrumentos como remuneración adicional, sistemas de bonos o comisiones. Además, se deben implementar estrategias de motivación como incentivos dentro de la empresa, mejores condiciones laborales, talleres de motivación, actividades de integración y dinámicas de participación, entre otros.

La interacción constante entre clientes y trabajadores a través de la retroalimentación contribuirá gradualmente a mejorar todos los procesos de atención al cliente. Estos elementos asegurarán un mayor control en la atención al cliente desde el principio y un servicio de atención mejorado a mediano plazo.

La comunicación efectiva es un aspecto fundamental en las relaciones humanas. Desde el nacimiento, las personas se comunican utilizando diferentes formas de expresión. La comunicación es un acto de relación social en el cual dos o más participantes intercambian mensajes a través de un lenguaje o forma de expresión. Este proceso es interactivo y social.

Para comprender la importancia de la comunicación en las relaciones humanas, es necesario considerar lo siguiente:

- La comunicación ocurre en un contexto específico.
- Es un proceso que implica interacción, con efectos tanto en el comunicador como en el receptor que interpreta el mensaje.
- Tiene influencia sobre la otra persona, ya sea mediante la conducta o la falta de esta.

- La comunicación puede ocurrir tanto a través de acciones como por la ausencia de las mismas.

Según Orlando (2018), la comunicación es una actividad constante en la vida de las personas, ya que no se puede evitar comunicarse. Existen dos canales de comunicación: el verbal y el no verbal. El canal no verbal engloba el tono de voz, los gestos, los ademanes y las posturas corporales, y se ve influenciado por el contexto en el que se manifiestan las palabras. Este canal es importante, ya que establece el tono en el que se debe interpretar el mensaje verbal. En situaciones de conflicto, se le da mayor importancia al canal no verbal que al canal verbal, ya que, la comunicación no verbal "puede respaldar o quitar valor".

Asimismo, Veruz (2019) sostiene que es necesario tener en cuenta que "toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro relacional". El aspecto de contenido se refiere a lo que se dice, mientras que el aspecto relacional se refiere a cómo se relaciona con la persona. Es importante manejar ambos aspectos con cuidado para evitar ofender a las personas. Puede darse el caso de que una persona no esté de acuerdo con lo que se dice, pero aun así se sienta satisfecha al poder discutirlo.

Además de los aspectos de contenido y relacional en la comunicación verbal y no verbal, es fundamental considerar a los actores principales: el emisor y el receptor, dentro de un contexto definido del mensaje. Para que exista una comunicación efectiva, es necesario adoptar una conducta asertiva. Según Lucas, (2019), la conducta asertiva es la más adecuada y positiva, ya que permite a la persona controlar su entorno, expresarse de manera franca y honesta, sentirse más satisfecha consigo misma y con los demás. El objetivo de la conducta asertiva es lograr una comunicación clara, directa y no ofensiva de las propias necesidades y opiniones.

Aunque se diga que el cliente siempre tiene la razón, no siempre es cierto. Sin embargo, una buena comunicación efectiva permitirá que los usuarios, incluso si no tienen la razón, se sientan satisfechos con la atención que han recibido y tengan una imagen adecuada de la institución. Por otro lado, la mala atención al usuario es lo opuesto a una atención de calidad, y puede ocurrir tanto en empresas públicas como privadas. Esto puede ser resultado de una mala administración estratégica que no busca satisfacer las demandas planteadas por los usuarios.

Guerrero (2019) señala que algunas de las principales causas de insatisfacción de los clientes incluyen un servicio poco profesional, tratar al cliente como un objeto o un número en lugar de una persona, no brindar un buen servicio desde la primera vez, resultados deficientes en el servicio, falta de resolución de inquietudes y trato irrespetuoso.

La mala atención al cliente se debe a la falta de aplicación de una comunicación asertiva, ya que se utiliza una comunicación pasiva o agresiva. Según Casas (2022), la comunicación pasiva implica la falta de expresión honesta de sentimientos, pensamientos y opiniones, lo cual permite que los demás violen los deseos y sentimientos de la persona. Esto se manifiesta a través de disculpas constantes y falta de confianza, lo que facilita que los demás no tomen en cuenta sus necesidades.

Por otro lado, la comunicación agresiva se justifica como una defensa de los derechos personales, pero involucra acciones deshonestas y viola los derechos de los demás. Estas conductas generan una percepción negativa de la atención por parte de las personas que solicitan algún servicio, lo cual afecta la imagen institucional.

Un manual de estrategias es un documento que proporciona orientación al personal de una institución en particular, ofreciendo directrices específicas para llevar a cabo

acciones o actuar de manera planificada en momentos determinados, con el objetivo de alcanzar previamente establecidos. De acuerdo con la Real Academia Española (RAE, 2019), un manual es un libro que recopila los aspectos más relevantes de una materia, presentado de manera fácil de ejecutar, entender y manejar. Por otro lado, la RAE define las estrategias como el conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento, y como un arte o habilidad para dirigir un asunto.

Por lo tanto, un manual de estrategias es un documento claro y conciso que sirve como guía para los trabajadores, proporcionando información organizada y sistemática sobre los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa. Su objetivo es facilitar una administración eficiente y actuar como una herramienta de apoyo para la organización y comunicación interna. Según Farias (2020), los manuales son documentos dinámicos que deben ser revisados periódicamente para adaptarse a las necesidades cambiantes de la empresa. No deben ser inflexibles ni limitar la capacidad creativa de los miembros de la organización, sino que deben actualizarse constantemente para mejorar la eficiencia de la empresa y fomentar nuevas ideas.

La estructura, según Nuñez (2018) se refiere a la distribución y orden en que está compuesta una obra, como un manual, así como a la disposición de las partes de un cuerpo u otro objeto.

En el contexto de las estrategias de atención al usuario, es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Conocer al usuario: Implica comprender las necesidades, inquietudes y requerimientos de las personas que utilizan los servicios. No se trata solo de recopilar datos personales, sino de estar al tanto de sus necesidades para brindar una atención adecuada.

- Establecer estándares: Es importante implementar estándares de calidad y calidez en el proceso de atención al usuario. Estos estándares sirven como referencia para medir la calidad del servicio proporcionado.
- Satisfacción del usuario: El objetivo principal de las estrategias de atención al usuario es lograr su satisfacción. Esto implica brindar un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas y necesidades.
- En cuanto al concepto de cliente, Nuñez, (2018) destaca diversas definiciones: Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente es aquel por quien se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones. También se considera como el comprador potencial o real de productos o servicios.
- El Chartered Institute of Marketing (CIM) del Reino Unido define al cliente como una persona o empresa que adquiere bienes o servicios, no necesariamente para su consumo final.

Según el Diccionario de Marketing de Cultural S.A., el cliente es la persona u organización que realiza una compra, ya sea para su propio beneficio o en nombre de otra persona. Se considera la parte más importante de la población para una compañía.

Estos conceptos resaltan la importancia del cliente en el contexto empresarial y la necesidad de brindarles un servicio satisfactorio.

Según Romario (2018), el servicio se define como la acción de servir o prestar, así como el acto que se realiza para atender a alguien o algo. También menciona que el término "usuario" se aplica a las personas que utilizan un determinado servicio, refiriéndose a aquellos que tienen el derecho de utilizar algo ajeno con ciertas limitaciones.

La atención al usuario es de vital importancia para el éxito de cualquier organización. Al brindar una atención de calidad, se pueden obtener diversas ventajas, que incluyen:

- **Fidelización de clientes:** Una buena atención genera confianza y satisfacción en los clientes, lo que contribuye a mantener su lealtad. Los clientes satisfechos tienden a regresar y recomendar la organización a otros, lo que establece relaciones comerciales a largo plazo.
- **Mejora de la reputación e imagen de la organización:** Una atención al usuario de calidad se refleja en una buena reputación y una imagen positiva de la organización. Esto puede atraer a nuevos clientes y fortalecer la percepción de la marca en el mercado.
- **Diferenciación competitiva:** En un mercado altamente competitivo, la calidad en la atención al usuario puede ser un factor diferenciador clave. Si una organización se destaca por brindar una experiencia superior al cliente, puede obtener ventaja sobre sus competidores (Jurado, 2018)
- **Retroalimentación y mejora continua:** La interacción con los usuarios brinda la oportunidad de recibir comentarios, sugerencias y críticas constructivas. Esto permite a la organización identificar áreas de mejora y realizar ajustes en sus productos, servicios o procesos, lo que contribuye a una mejora continua.
- **Reducción de quejas y reclamaciones:** Una buena atención al usuario puede prevenir o resolver problemas de manera eficiente, lo que disminuye la cantidad de quejas y reclamaciones. Esto ahorra tiempo y recursos a la organización y evita posibles impactos negativos en la reputación (De la cruz, 2019).

7. MARCO METODOLÓGICO

Método

En el contexto del GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo durante el período 2022, se realizó un análisis de teoría fundamentada centrada en la atención al usuario. La investigación buscó comprender por medio de la metodología cualitativa las dinámicas y patrones subyacentes en la forma en que se brinda atención a los usuarios en el ámbito municipal. El análisis siguió a los principios del enfoque de teoría fundamental, donde los datos recopilados a través de encuesta, observaciones y análisis documental fueron analizados y categorizados de manera iterativa.

Técnicas

Encuestas que están dirigidas a los usuarios Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo. Estas encuestas proporcionaron información de los usuarios, logrando la implementación de acciones efectivas para el análisis de un *FODA* en el cual se determinará los factores que afectan la atención al usuario.

Instrumentos

La guía de la encuesta:

Esta permitió recopilar información relevante a través de un formulario que se aplicó a los usuarios y empleados del GADM del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, en la que se obtuvieron muchos datos relevantes para detectar los problemas y darle una solución.

Análisis FODA:

Permitió determinar los factores internos y externos que afectan principalmente la atención al usuario.

Población y Muestra

Población

La población consto como más de 60 usuarios que visitaron las instalaciones del GAD municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo, esto fue fundamental para conocer los distintos puntos de vista de los participantes y conocer a fondo que piensan de la atención al usuario que reciben, todo con la finalidad de obtener información que ayude a controlar los problemas que afectan a la institución.

Muestra

Se utilizó el 30% de la información recolectada como base fundamental del trabajo, es decir las respuestas más claras fueron tomadas en cuenta para la resolución de problemas y ejecución de recomendaciones.

8. RESULTADOS

Encuesta aplicada a los usuarios que acuden al GADM del cantón San Francisco de Puebloviejo.

OBJETIVO: conocer más a fondo como se siente el usuario con respecto a la atención que recibe al visitar las instalaciones del municipio cantonal.

Tabla 1

Amabilidad dentro del GAD Municipal San Francisco de Puebloviejo

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	6	8%
Algo de acuerdo	25	72%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	17%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de Puebloviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 2

Tiempo de espera en el GAD Municipal

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	1	1%
Algo de acuerdo	1	1%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	70%
Algo en desacuerdo	10	14%
En desacuerdo	10	14%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de Puebloviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 3

Información expuesta por los trabajadores del GAD Municipal

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	7	9%
Algo de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	74%
Algo en desacuerdo	12	16%
En desacuerdo	1	1%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de
Pueblviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 4

Consultas y solicitudes dentro del GAD Municipal

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	10	23%
Algo de acuerdo	11	27%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	50%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de
Pueblviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 5

Comunicación con los usuarios es efectiva y oportuna.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	5	6%
Algo de acuerdo	2	4%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	28%
Algo en desacuerdo	13	32%
En desacuerdo	12	30%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de
Pueblviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 6

Agilidad en los procesos administrativos del GAD Municipal.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	22%
Algo en desacuerdo	30	72%
En desacuerdo	2	6%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de
Pueblviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 7

Conocimiento en la atención al usuario.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Algo de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	40	96%
En desacuerdo	2	4%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de
Pueblviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 8

Resolución de problemas a los usuarios.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Algo de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	68%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	15	22%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de
Pueblviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 9

Canales de comunicación con los usuarios.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	40	96%
Algo de acuerdo	0	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	4%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

Tabla 10

Satisfacción de los servicios brindados en el GAD Municipal.

Opciones	Frecuencia	%
Totalmente satisfecho	5	14%
Poco satisfecho	20	44%
Algo satisfecho	3	6%
Nada satisfecho	14	36%
Total	42	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del GADM cantón San Francisco de

Pueblviejo

Elaborado por: Meyling Michelle Aguilar Andrade

8.1 ANÁLISIS FODA REALIZADO AL GADM DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO, PERIODO 2022.

OBJETIVO: Evaluar de manera sistemática y estratégica la situación de la empresa, proyectando resultados para identificar los factores internos y externos que pueden afectar su desempeño.

Tabla 11

Resultado de análisis FODA aplicado al GADM San Francisco de Pueblo Viejo

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal capacitado 2. Infraestructura adecuada 3. Uso de tecnologías 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejora de la comunicación 2. Capacitación continua 3. Implementación de un sistema de retroalimentación
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de espera 2. Falta de personalización 3. Falta de integración de sistemas 	<p>P1 – F1- D1</p> <p>Reducción el tiempo de espera a través de recursos humanos capacitados en el área.</p>	<p>P1 – O3 – D3</p> <p>Mejoramiento la integración de sistemas a través de la implementación de un sistema de retroalimentación acertado.</p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nuevos competidores locales. 2. Crisis económica del país. 3. Competencia de servicios externos 	<p>P1 – F3 – A1</p> <p>Adaptación el uso de tecnologías para hacer publicidad frente a la competencia de nuevos actores locales.</p>	<p>P1 – O2– A1</p> <p>Fortalecimiento la ventaja competitiva frente a los nuevos competidores locales a través de la capacitación continúa.</p>

9. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una gran cantidad de los encuestados en su mayor parte conformando el 72% están algo de acuerdo que los trabajadores demuestran cierta amabilidad al atender sus solicitudes, por el contrario, un 17% han expresado su descontento con el trato recibido por parte de los colaboradores de la municipalidad de San Francisco de Pueblo Viejo debido a que alguno de los trabajadores siempre les dice que deben esperar hasta cierta hora para ser atendidos, esto genera malestar quienes visitan la institución buscando ayuda, puesto que la institución esta para prestar sus servicios a la comunidad.

Los usuarios exponen que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo de espera pues han tenido momentos que han esperado más de dos horas por recibir una firma en algún documento, demostrando la lentitud en los procesos diarios, es algo que se debe corregir debido a la inconformidad que presentan muchos usuarios las quejas se pueden producir en masa y dar una mala imagen a la institución que por años ha mantenido un óptimo desarrollo en sus funciones permitiendo tener una buena gestión .

Nuevamente los usuarios están en duda con un 74% exponen que no saben si la información proporcionada por el municipio siempre es la más acertada debido a que en recepción expresan algo, pero al acercarse a otro departamento tienen otros requisitos haciendo perder tiempo y dinero al usuario, esto es muy común y se ve a diario en ocasiones se ha llegado a tener malos entendidos entre los colaboradores del municipio y los habitantes del cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

Más de la mitad de los encuestado expresaron que sintieron las entregas de sus solicitudes quedan en nada por lo que les toca nuevamente hacer una nueva y verificar que sea aprobada y aceptada, esto porque no conocen a la brevedad como se realiza el trámite haciendo que se haga mal y por ende se vuelva a iniciar todo el proceso, hay que

aclara que existen documentos que tienen precio marcados y se hace algo mal se debe pagar nuevamente, algo que no conviene al usuario.

Existe un debate claro con respecto a los procesos internos en donde la comunicación da de que hablar y más si de trato con los usuarios sea, muchos de los colaboradores carecen de un buen léxico, necesario para el trato con el cliente y esto se ve evidenciado en respuesta de ciertas observaciones los días que se ha visitado la institución, está claro que existen varios problemas a la hora de responder solicitudes de parte de los habitantes de la localidad.

La gente demuestra su descontento con respecto a que si los tramites son rápidos, pues en conversaciones con algunos usuarios exponen que el retraso en sus peticiones es muy lentas e ineficientes porque incluso han tenido que regresar al día siguiente, y esto en general no debe pasar debemos entender que la base de la institución es la forma en cómo se apoya al pueblo, las autoridades del municipio deben tomar cartas en el asunto para solucionar este inconveniente.

Es preocupante el resultado de esta pregunta puesto que casi el 100% expuso que los colaboradores del municipio de San Francisco de Pueblo Viejo, esto es realmente alarmante al ser una institución que se dedica al bienestar del pueblo y al conocer que no tienen el trato adecuado con respecto a la atención al usuario esto genera inconformidad y reclamos, demostrando una vez más que se necesita una reestructuración de cómo se hacen las cosas dentro de la institución.

En el debate principal de la pregunta los usuarios exponen que los colaboradores del municipio en algunas inquietudes son eficientes mientras que otras se demoran demasiado, haciendo una clara referencia que no están coordinados dentro de algunas áreas de la institución, esto dice que el trabajo en equipo dentro del municipio es limitada

y recordar que provoca más desafíos, está claro que un problema se ve reflejado debido a que la institución cuenta con personal de la antigua administración esto hace que en conjunto con la nueva los trabajadores no se entiendan entre ellos.

Los ciudadanos del cantón San Francisco de Puebloviejo, indican que es necesario contar con canales de información (como una página web de información de todos los procesos que se hacen en los departamentos de la institución) esto a falta de conocimiento de los requisitos para ciertas peticiones, para ello se necesita de personas capacitadas en el tema que se empleen para hacer publicidad en redes y puedan facilitar de más ayuda a la institución, esto al saber que en esta nueva era digital todo canal de información es por equipos informáticos, como lo son (Smartphone, Tablet, laptops etc.)

Se revela que la ciudadanía presenta cierta inconformidad con el trato que reciben al llegar a GAD Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo, es importante que las autoridades de la institución tomen carta en el asunto para evitar que se siga llevando una mala impresión del trato a los usuarios, para es necesario capacitar sobre el excelente trato a los clientes, del cual muchos colaboradores necesitan, se debe recordar que ellos están para servir, apoyar y motivar a la población local, siempre con el debido respeto, sin olvidar los modales adecuado al hacer esperar en recepción.

Es indispensable saber que la ciudadanía no está conforme con el trato que se recibe, mucho de ello es por la poca eficiencia y conocimiento de herramientas actualizadas para la gestión de procesos administrativos, contables o tributarios y allí es donde debe fortalecer los colaboradores por medio de capacitaciones que son de extrema necesidad para fortalecer los puntos débiles, todo con finalidad de afrontar futuros desafíos que pongan en riesgo la imagen de la institución, y esto debe ir mejorando con un buen trato a los ciudadanos del cantón San Francisco de Puebloviejo.

10. CONCLUSIONES

La atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo es mala, debido al trato que reciben los locales al visitar la institución, esto se debe a que los trabajadores no tienen una eficiencia a la hora de desarrollar sus tareas diarias, esta información fue comprobada mediante la encuesta realizada a los usuarios que necesitaban ayuda de parte de la institución municipal, es la parte que más deben desarrollar para evitar molestias de los habitantes del cantón San Francisco de Puebloviejo.

Los factores que inciden en la atención al usuario son la falta de comunicación que se tiene con los visitantes diarios, es esencial realizar una observación directa y detallada de cómo trabajan y se relacionan los colaboradores dentro del municipio donde es necesario conocer el origen del problema que afecta la institución, esto se puede mediante la observación y de cómo trabajan los colaboradores del municipio, y empleando una encuesta a los habitantes del cantón San Francisco de Puebloviejo, aprovechando las fortalezas internas, abordando las debilidades, aprovechando las oportunidades y enfrentando las amenazas externas.

Al abordar el fortalecimiento del servicio de atención al usuario mediante capacitaciones y la implementación de un sistema de seguimiento de quejas y sugerencias, se busca garantizar una atención más eficiente y satisfactoria para los ciudadanos. Esta iniciativa de capacitación no solo proporcionará a los colaboradores las habilidades y conocimientos necesarios para tratar diversas situaciones de manera efectiva, sino que también fomentará una cultura de servicio al cliente orientado hacia la resolución de problemas y la empatía. Asimismo, la modernización tecnológica juega un papel fundamental en este proceso de mejora.

11. RECOMENDACIONES

Estas recomendaciones buscan mejorar la experiencia de los usuarios al interactuar con el GAD Municipal y fomentar una relación positiva entre la institución y la comunidad.

Establecer un sistema de atención al usuario que garantice respuestas oportunas a sus consultas, quejas o sugerencias, ya sea mediante atención telefónica, correo electrónico o personalmente.

Capacitar al personal en atención al usuario es una estrategia fundamental para mejorar la calidad de atención en el GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo durante el período 2022. Un equipo bien capacitado en técnicas de servicio al cliente, comunicación efectiva y resolución de problemas contribuirá significativamente a una atención más amable, profesional y eficiente hacia los usuarios.

Crear un buzón de sugerencias representa una valiosa oportunidad para fomentar la participación ciudadana y mejorar la atención durante al usuario en el GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo durante el periodo 2022. Un buzón físico o digital brinda a los ciudadanos un canal directo para expresar sus ideas, opiniones y recomendaciones sobre los servicios y el funcionamiento del gobierno local

Evaluar la posibilidad de ampliar el horario de atención al público para brindar mayor disponibilidad y comodidad a los usuarios.

Facilitar el acceso a información es un componente clave para mejorar la atención al usuario en el GAD Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo durante el período 2022. Asegurar que la información relevante sobre servicios municipales, trámites y requisitos estará fácilmente disponible tanto en el sitio web oficial del GAD como en folletos informativos en las instalaciones, contribuirá a ofrecer una experiencia más satisfactoria y eficiente a los ciudadanos.

Realizar de manera periódica encuestas de satisfacción es una herramienta valiosa para mejorar la calidad de la atención al usuario en el GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo durante el periodo 2022. Estas encuestas permitirán obtener una retroalimentación directa de los ciudadanos sobre su experiencia al interactuar con la institución, lo que proporciona información clave para identificar áreas de mejora y fortalezas en el servicio brindado.

Establecer un sistema de seguimiento de trámites es un paso adicional crucial en el proceso de mejora de la atención al usuario. La implementación de esta solución tiene como objetivo no solo informar a los usuarios sobre el estado actual de sus solicitudes, sino también agilizar significativamente los procesos administrativos, reduciendo la incertidumbre y la necesidad de realizar múltiples consultas.

Acondicionar las áreas de atención al público es una estrategia esencial para mejorar la experiencia de los usuarios y crear un ambiente que refleje el compromiso de la institución con un servicio de calidad. La creación de un entorno cómodo y acogedor en estas áreas no solo contribuye a la satisfacción de los ciudadanos, sino que también tiene un impacto positivo en la percepción general de la institución.

Capacitar al personal en habilidades de empatía y escucha activa para comprender mejor las necesidades de los usuarios y ofrecer soluciones más efectivas.

Publicar regularmente informes sobre el desempeño de la atención al usuario, mostrando avances y metas alcanzadas, para generar confianza y transparencia en la gestión municipal.

Implementar un sistema QR de escaneo celular en donde se pueda obtener preguntas de satisfacción al usuario, con calificación directa del nivel de atención recibido de parte del empleado de la Institución.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Casas, J. (2022). *La excelencia en el servicio*. Bogotá: Legis Editores S. A.

Cardoso, G. (2018). *Calidad, Productividad y Competitividad: Una salida a la crisis*.

Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

De la cruz, E (2019). *Dirección por Servicios: La otra calidad*.

México: Mc Graw-Hill.

Farias, G. (2020). *El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración* (Tercera ed.). Caracas: Episteme.

Flores, J. (2019). *Técnicas de Investigación Social y crítica*. Buenos Aires: Hvmánitas.

Gómez, E. (2020). *E. Marketing*. Barcelona: Ariel.

Guerrero, J. (2019). *Servicio al Cliente*. Mexico: Asociación Oaxaqueña de

Psicología A. C.

Herrera, E. (2018). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires:

Hvmanitas.

Jurado, L (2018). *Mercadotecnia*. México: Mc Graw - Hill Interamericana

Editores S. A.

Lucas, C. (2019). *Administración Gerencial*. Quito: CODEU.

Núñez, M. (2018). *Conceptos de Administración Estratégica* (Décimoprimer ed.).

México: Pearson Prentice Hall.

Orlando, R. (2018). *Diccionario Práctico de la Administración Pública Municipal*.

México: Comuna.

Peñañiel, G. (2018). *Atención al usuario*. Ed. Nueva: Mexico.

Romario, J. (2018). *Gerencia del Talento Humano*. Filagrana.

Universidad Nacional de Colombia. (2020). *Unisalud*. Obtenido de <http://www.unisalud.unal.edu.co/http://www.unisalud.unal.edu.co/nuestrosservicios/atencion-al-usuario.html>

Veloz, T. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica* (Décimoprimer ed.). México: Pearson Prentice Hall.

Velázquez, E. (2018). *Marketing Estratégico para Empresas de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Veruz, J. (2019). *Calidad: Historia, evolución, estado actual y prevención del futuro*. Madrid: UNED.

ANEXOS

ANEXO 1: RUC DEL GADM DEL CANTON SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO.

Consulta de RUC

RUC
1260006340001

Razón social
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTON SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	OSPINA GARCES ELSY JODAMIA
Identificación:	1203357080

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES EJECUTIVAS Y LEGISLATIVAS DE
LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS CENTRALES, REGIONALES Y LOCALES.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría
SOCIEDAD	GENERAL	

Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial
SI	SI	SI

Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
1846-02-07	2023-05-22		

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001		LOS RIOS / PUEBLO VIEJO / PUEBLOVIEJO / FERMIN CHAVEZ S/N Y MIGUEL SUAREZ.	ABIERTO

ANEXO 2 RESULTADO DEL URKUND



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Meyling antiplagio

4%
Similitudes



< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Meyling antiplagio.docx
ID del documento: 4e02be447335c4424136c37fec0c97fca4dd476
Tamaño del documento original: 39,68 kB
Autor: Meyling Aguilar

Depositante: Meyling Aguilar
Fecha de depósito: 14/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 14/9/2023

Número de palabras: 7386
Número de caracteres: 47.555

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec Atención al usuario en el Gad municipal del cantón San Franci... http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/6613 8 fuentes similares	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (119 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec Atención al usuario en el Gad municipal del cantón San Franci... http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/6613/6/E-UTB-FAFI-ING.COM-000374.pdf.txt 8 fuentes similares	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (118 palabras)
3	portal.corteconstitucional.gob.ec https://portal.corteconstitucional.gob.ec/Raiz/2018/013-18-SIN-CC/REL_SENTENCIA_013-18-SIN-CC... 6 fuentes similares	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (56 palabras)
4	dspace.utb.edu.ec Prácticas éticas y su importancia en el ejercicio profesional de... http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/7873/3/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000095.pdf.txt 6 fuentes similares	< 1%		🔗 Palabras idénticas: < 1% (56 palabras)

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACION



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN SAN FRANCISCO PUEBLOVIEJO
PERIODO 2023-2027**



Pueblo Viejo, 17 de agosto del 2023

Magister

Eduardo Galeas Gujarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante **AGUILAR ANDRADE MEYLING MICHELLE** de la carrera de Comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **Atención al Usuario en el GAD Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo, Periodo 2022**, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente

Ing. Elsy Jodamia Ospina Garcés

ALCALDESA

alcaldia@gadpuebloviejo.gob.ec



ANEXO 4: FORMULARIO DE ENCUESTA

Seleccione con un visto la casilla que crea correspondiente.

1. De acuerdo a su criterio, ¿el personal del GADM es amable y cortés al brindar atención al usuario?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

2. ¿El tiempo de espera es el adecuado para recibir atención del GADM es razonable?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

3. ¿La información proporcionada por el GADM es clara y precisa?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

4. ¿El GADM brinda soluciones eficientes a las consultas y solicitudes de los usuarios?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

5. ¿La comunicación del GADM con los usuarios es efectiva y oportuna?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

6. ¿Los trámites y procesos administrativos del GADM son ágiles y eficientes?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

7. ¿El personal del GADM demuestra conocimiento y experiencia en los temas relacionados con la atención al usuario?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

8. ¿El GADM demuestra compromiso en resolver los problemas y necesidades de los usuarios?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

9. ¿El GADM necesita contar con canales de comunicación efectivos para recibir comentarios y sugerencias de los usuarios?

Totalmente de acuerdo	
Algo de acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
Algo en desacuerdo	
En desacuerdo	

10. ¿Está satisfecho/a con la atención brindada por el GADM del cantón San Francisco de Pueblviejo?

1 – Totalmente Satisfecho	
2 – Poco Satisfecho	
3 - Algo satisfecho	
4 – Nada Satisfecho	

ANEXO 5: FORMATO ANALISIS FODA

	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	P - F - D	P - O - D
AMENAZAS	P - F - A	P - O - A