



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

MODALIDAD PRESENCIAL

DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)

DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN

SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

TEMA:

**SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU
RELACIÓN EN LA ACTIVIDAD LABORAL DE LAS INSTITUCIONES EN EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
BABAHOYO.**

AUTORA:

MARTHA INÉS TROYA PÁRRAGA

TUTORA:

LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA MGS.

BABAHOYO – ECUADOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco al ser divino Dios, por darme el don de experimentar esta virtud llamada vida, a mis padres por ser sublimes, a mis hermanos y a mis sobrinos, al Chino Peña, gracias por estar horas antes de mi sustentación. A mis primos, especialmente a Japon, gracias por enseñarme ciertos detalles que los libros no explican. Gracias a todas las personas que he tenido la dicha de conocer en esta trayectoria, seres espectaculares que han dejado hermosos legados. Gracias maestros por su enseñanza que si ella no sería posible cumplir con este objetivo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



DEDICATORIA

Esta meta alcanzada se la dedicó a Dios ya que sin él nada hubiera sido posible. También se la dedico a una maravillosa mujer como es mi madre Luisa Párraga, porque siempre estuvo para mí, este hermoso ser que no conoce de límites ni horarios, mi apoyo fundamental en cada momento. A mi papá, el héroe de mi vida, que a pesar de su accidente nunca me falló. Y a mis hermanos Viviana, Jonathan y Edgar que a pesar de la distancia siempre han estado dispuesto cuando los he necesitado.

75



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo abril 4, 2019

Dr.
Guido Silva
ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON BABAHOYO
En su despacho.-

De mis consideraciones:

Reciban un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que la señorita **TROYA PARRAGA MARTHA INES**, con cédula de identidad # **1207798024**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de TITULACIÓN, por tal motivo solicito a Usted de la manera más comedida se le permita a la mencionada estudiante realizar su trabajo de investigación en la empresa que Usted acertadamente dirige; además que se le brinde información y facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. Tema: **"SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD LABORAL DE LAS INSTITUCIONES"**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted, muy atentamente;


Lic. María Elena Salazar Sánchez. MSc.
COORDINADORA DE LA CARRERA
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Eugen
04/04/2019
Lcdo. Wilhom Mazacon.




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL

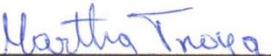


AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **MARTHA INÉS TROYA PÁRRAGA**, portadora de la cédula de ciudadanía **120779802-4**, en calidad de autor (a) del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Exámen Complexivo, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Bilingüe, declaro que soy autor(a) del presente trabajo de investigación el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN EN LA ACTIVIDAD LABORAL DE LAS INSTITUCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN BABAHOYO.

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.


MARTHA INÉS TROYA PÁRRAGA
C.I. 120779802-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



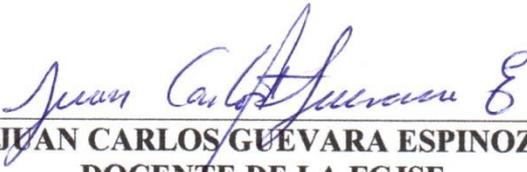
**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME
DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE
CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

Babahoyo, 22 de abril de 2019

En mi calidad de Tutor del Documento Probatorio de la Dimensión Práctica de Examen Complexivo, designado por el Consejo Directivo con oficio **008**, con **02/04/2019**, mediante resolución **CD-FAC.C.J.S.E-SO-003-RES-002-2019**, certifico que la señorita **MARTHA INÉS TROYA PÁRRAGA**, ha desarrollado el Trabajo de Investigación titulado:

**SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU
RELACIÓN EN LA ACTIVIDAD LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.


LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA MGS.
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 24/4/2019
HORA: 15:1



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ" N Y DERECHO
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGUE
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: GUEVARA ESPINOZA JUAN CARLOS
ESTUDIANTE: TROYA PARRAGA MARTHA INES
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRACTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN EN LA ACTIVIDAD LABORAL DE LAS INSTITUCIONES

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN EN LA ACTIVIDAD LABORAL DE LAS INSTITUCIONES

| FASE | F. INICIO | F. FIN | PROCESO | PORC. | ESTADO |
|---------------|------------|------------|-----------|-------|------------|
| FASE PRACTICA | 2019-04-02 | 2019-04-25 | TERMINADO | 100% | HABILITADO |

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

| INTRODUCCION | | | | | |
|--------------|------------|------------|-----------|-------|------------|
| ACTIVIDAD | F. INICIO | F. FIN | PROCESO | PORC. | ESTADO |
| INTRODUCCION | 2019-04-08 | 2019-04-21 | TERMINADO | 100% | HABILITADO |

| CONCLUSIONES | | | | | |
|--------------|------------|------------|-----------|-------|------------|
| ACTIVIDAD | F. INICIO | F. FIN | PROCESO | PORC. | ESTADO |
| CONCLUSIONES | 2019-04-08 | 2019-04-21 | TERMINADO | 100% | HABILITADO |

| BIBLIOGRÁFICA | | | | | |
|---------------|------------|------------|-----------|-------|------------|
| ACTIVIDAD | F. INICIO | F. FIN | PROCESO | PORC. | ESTADO |
| BIBLIOGRÁFICA | 2019-04-08 | 2019-04-21 | TERMINADO | 100% | HABILITADO |

| ANEXOS | | | | | |
|-----------|------------|------------|-----------|-------|------------|
| ACTIVIDAD | F. INICIO | F. FIN | PROCESO | PORC. | ESTADO |
| ANEXOS | 2019-04-08 | 2019-04-21 | TERMINADO | 100% | HABILITADO |

| DESARROLLO | | | | | |
|------------|------------|------------|-----------|-------|------------|
| ACTIVIDAD | F. INICIO | F. FIN | PROCESO | PORC. | ESTADO |
| DESARROLLO | 2019-04-08 | 2019-04-21 | TERMINADO | 100% | HABILITADO |

| TRABAJO FINAL | | | | | |
|---------------|------------|------------|-----------|-------|------------|
| ACTIVIDAD | F. INICIO | F. FIN | PROCESO | PORC. | ESTADO |
| TRABAJO FINAL | 2019-04-08 | 2019-04-23 | TERMINADO | 100% | HABILITADO |

Juan Carlos Guevara Espinoza
GUEVARA ESPINOZA JUAN CARLOS

Martha Troya
TROYA PARRAGA MARTHA INES



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE DOCUMENTO PROBATORIO DE EXAMEN COMPLEXIVO, TITULADO: **SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN EN LA ACTIVIDAD LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABAHOYO**

PRESENTADO POR LA SEÑORITA: MARTHA INÉS TROYA PÁRRAGA

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

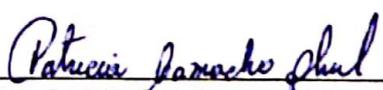
9,50.

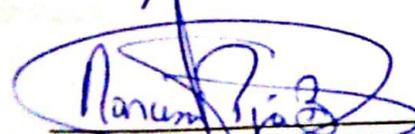
EQUIVALENTE A:

noventa y cinco (Ejecutivo)

TRIBUNAL:


LCDO. FAUSTO HIDALGO TROYA
DELEGADO DEL DECANO


LCDA. PATRICIA CAMACHO ABRIL
DOCENTE ESPECIALISTA


PSC. NARCISA PIZA BURGOS
DELEGADO DEL CIDE


ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA FAC. CC. J.J.J. S.S.E



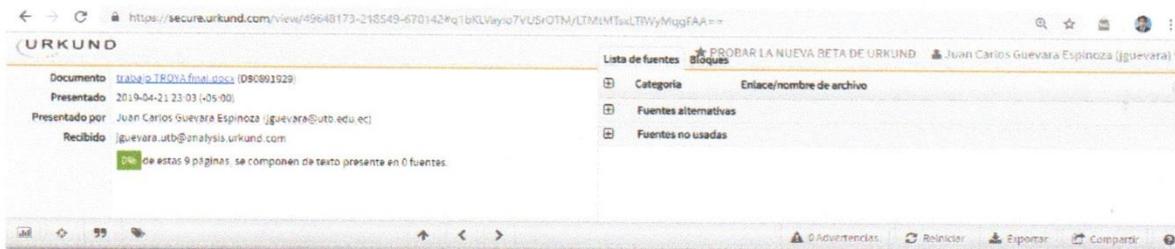
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL



Babahoyo, 22 de abril de 2019

**CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS
FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento Probatorio Dimensión Práctica de Exámen Complexivo de la Señorita **MARTHA INÉS TROYA PÁRRAGA**, cuyo tema es: **SERVICIO AL CLIENTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN EN LA ACTIVIDAD LABORAL DE LA INSTITUCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESENTRALIZADO DEL CANTÓN BABAHOYO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[0%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.



Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


LCDO. JUAN CARLOS GUEVARA ESPINOZA MSC.
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



RESUMEN

El presente estudio cuyo nombre servicio al cliente del personal administrativo y su relación en la actividad laboral de las instituciones, tuvo como escenario el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo en la provincia de Los Ríos, el mismo que se encuentra ubicado en la Avenida General Barona y 27 de mayo de la ciudad antes mencionada.

Este trabajo investigativo tiene como finalidad detectar y dar soluciones a las problemáticas que existen en el Balcón de Servicio del edificio municipal, a medida del desarrollo de la investigación se pudo describir las falencias del área de Catastro, las mismas que se detallan más adelante.

En esta breve introducción hace referencia a ciertos puntos dentro del marco investigativo, se plantea la problemática para establecer un objetivo que profundice el desarrollo del estudio, además por medio de la justificación muestra los parámetros como la importancia, el aporte, los beneficiarios y la factibilidad. Mientras que el sustento teórico explica las variables el servicio al cliente y la relación con la actividad laboral.

Palabras claves: servicio al cliente, actividad laboral, administración, vialidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD PRESENCIAL**



ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|--------------|
| CARATULA..... | |
| DEDICATORIA | I |
| AGRADECIMIENTO | II |
| OFICIO PARA SOLICITAR EL PERMISO | III |
| AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL | IV |
| CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME DEL ESTUDIO DE CASO CORRESPONDIENTE AL EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN..... | V |
| SEGUIMIENTO DEL PROYECTO DE TITULACIÓN..... | VI |
| RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN | VII |
| CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA ANTIPLAGIO..... | VIII |
| RESUMEN..... | IX |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| DESARROLLO | 3 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 6 |
| OBJETIVO..... | 8 |
| SUSTENTO TEÓRICO | 8 |
| Técnicas aplicadas para la recolección de la información | 14 |
| Resultados obtenidos | 14 |
| CONCLUSIONES | 15 |
| Recomendaciones | 17 |
| BIBLIOGRAFÍA | 18 |
| ANEXOS..... | 20 |

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, se encuentra ubicado en la Avenida General Barona y 27 de mayo en la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos. Esta institución se encarga de la autonomía y de los derechos públicos, además tiene personería jurídica y por ende cuenta con un patrimonio propio y está sujeta a cumplir las obligaciones de satisfacer las exigencias de la comunidad y custodiar el progreso económico, social y cultural como lo define el Art, 1° de la Constitución del Ecuador.

El servicio al cliente del personal administrativo es el conjunto de actividades y procesos que cumplen una secuencia con el objetivo de llevar a cabo la administración del área, cabe resaltar que la atención al usuario tiene como prioridad optimizar los recursos de Balcones de Servicios, por lo general el área de Catastro es la que se encarga de la legalización y actualización de los predios tanto urbanos como rurales para beneficio de la comunidad siendo ellos los pilares fundamentales capaces de desarrollar su cultura y promover valores entre otras disciplinas respecto a la actividad laboral esto se puede constatar con cada uno de los tramites a nivel municipal.

Debido a las falencias del servicio al cliente del personal administrativo se ha podido observar que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo específicamente en el área de Catastro, se detalla un gran déficit al momento del reevalúo de los asentamientos, muchas personas sienten incomodidad al momento de pagar sus predios al observar que el costo es muy elevado optan por hacer una actualización del mismo, eso genera molestias a los clientes y usuarios debido a que tardará un poco el proceso imposibilitando cancelar sus predios a la fecha establecida.

El presente estudio de caso cuyo nombre es Servicio al cliente del personal administrativo y su relación con la actividad laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, está relacionado con la línea de

investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo, Educación y Desarrollo Social, y se define en la líneas de investigación de la facultad, Talento Humano educación y docencia además se enmarca directamente con la línea de investigación que se utiliza para el desarrollo del tema a investigar, Marketing, esta línea da directrices para cumplir con el objetivo que se relaciona con el área de interés a investigar, Análisis de calidad en la gestión de servicios al cliente, empresas publicas/privadas.

El servicio al cliente, es el que brinda una empresa o institución para vincularse con los clientes y usuarios, además se lo reconoce como un conjunto de actividades que se interrelacionan con el visitante con la finalidad que obtenga un producto o servicio para que esta relación sea favorable debe de darse en un lugar adecuado donde se desarrollan varias competencias como, la tolerancia hace referencia a el control de frustración de parte del cliente, la empatía es aquella habilidad de reconocer lo que el usuario necesita, la comunicación es la habilidad de mantener un contacto entre el cliente y la información, la capacidad técnica no es otra cosa que el conocimiento de los valores empresarial para obtener un resultado conocido como la eficiencia.

La actividad laboral se refiere a los lugares de trabajo o a toda actividad legal y remunerada, desde la antigüedad se conoce que el hombre para satisfacer las necesidades debe emplear su resistencia, capacidad creativa para sostenerse de la naturaleza los medios necesarios para su beneficio y provecho. La actividad laboral son aquellas vinculaciones o elementos ya sean físicos, e intelectuales que perciben algún tipo de respaldo dentro del marco laboral, hoy por hoy se conocen diversas acepciones que hacen referencia a una situación organizada por un personal que contribuye con su esfuerzo la concepción del mismo

Donde la metodología que se utilizo fue como método el inductivo el mismo que tienes como objetivo lógico basarse en la observación y la experimentación de los hechos o fenómenos y de la ejecución, del método de la observación también se pudo identificar que desconocen del direccionamiento estratégico de la institución se aplicó la técnica de la

encuesta la misma que tenía como objetivo determinar el grado de satisfacción que brinda el Balcón de Servicios La misma que fue dirigida a los clientes del Dpto. de Catastro.

La finalidad del trabajo de investigación presenta a continuación las técnicas que se deben utilizar, una de ellas la tecnología para brindar servicio al cliente de forma sintética y reales, es decir al momento exacto la propuesta pretende que se le dé el uso adecuado a las herramientas tecnológicas para agilizar las necesidades de los clientes con referencia a la actividad laboral se debe alcanzar los niveles de satisfacción tanto para la institución y para los usuarios.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Babahoyo hace unos años atrás se encontraba desorganizado, en cuanto a la prestación de servicio era buena pero podía ser más eficiente, en la alcaldía de Johnny Téran formaron un proyecto en conjunto con sus colaboradores de crear un Balcón de Servicio para que los clientes y la ciudadanía en general no tuvieran que estarse trasladando a las diferentes oficinas o que estén a espera de ciertos administrativos, todos esos malestares fueron solucionados.

Todas las oficinas que funcionaban en los diferentes pisos, el MESANIME 2, en ENSABA fueron trasladados a la planta baja, Catastro, Legalización, Patente, todo ese tipo de atención que necesitaba el cliente fueron removidas a un solo lugar, para que la atención se mejore de alguna manera, otra situación que el G.A.D, al momento que los clientes pagaban los predios se formaban aglomeración de personas, en la actualidad todo está diferente ahora cuenta oficinas climatizadas, sala de espera y la atención es eficiente, en comparación con lo anterior.

En los momentos actuales el municipio de Babahoyo cuenta con un organigrama funcional debidamente estructurado, a continuación se menciona los Dpto. municipales de

mayor relevancia: Alcaldía, Asesoría y Seguridad, Procuraduría, Sindicatura, Comisaria, Auditoria Interna, Unidad Tecnológica de Información y Comunicaciones, Cuerpo de Bomberos, EMAPSAE, Transito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, Dir. De Gestión Administrativa y Talento Humano, Compras Públicas, Seguridad y Salud Ocupacional, Secretaria General, Archivo Central, Dir. De Gestión Financiera, Contabilidad y Presupuesto, Tesorería y Recaudación Coactiva, Bodega y Bienes, Rentas.

En el Gobierno Autónomo descentralizado de existir una gestión más complicado que no lo puede solucionar en las oficinas del Balcón de Servicios, siempre hay alguien en recepción que brinda información sobre el tema, la misma que le explica: como hay que hacer, donde tienes que ir, y con quien tienes que hablar, o puede ser enviado a las oficinas de alcaldía o si es necesario algún oficio, en gestión. La alcaldía deriva el documento al área competente el asunto que trate el oficio, aunque a veces ni siquiera es necesario llegar a esas instancias, los administrativos ya saben lo que deben hacer, cuando son casos graves o emergentes ellos pasan directo a alcaldía de ahí se encargan de despachar a otra entidad.

En la página virtual o página web, del municipio de Babahoyo también obtuvo cambios que benefician a la ciudadanía, agregaron nuevas opciones como, buzones de quejas, buzones de mensajes, donde el cliente o usuario puede ingresar y registrarse para de esa manera tener un diálogo más directo con la municipalidad en cuanto a tramites en todos los procesos se encuentran colgados en la página web.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Babahoyo, cuenta con el Departamento de Catastro, en sí es la parte fundamental de la municipalidad, sin esta oficina la institución no podría avanzar, en cuanto a las necesidades urbanas y rurales son muchas pero las que se aplican como municipio son: la legitimidad de los predios urbanas y rurales, por hipotecas de sus bienes, y la legalización de los terrenos, de esta manera los administrativos de Catastro interceden a ayudarlos orientarlos con los requerimientos para proceder a catastrar una escritura con la finalidad que ese predio pase hacer legalmente de un dueño y él tenga un documento que lo avale como propietario del inmueble, por lo general

las personas que asistes a este departamento es porque tienen inconvenientes con las escrituras, y desean hacer reevalúo cuando pagan sus predios y no están de acuerdo, eso es una de las necesidades que regularmente del usuario.

Los administrativos o técnicos que laboran en esta área, cumplen con una función diferente pero coinciden en algo todos están capacitados para atender las necesidades del usuario y en su momento derivar a un compañero si la situación amerita, cada uno de ellos puede ayudar al usuario a atenderlo u orientarlo, En diferencia de otros departamentos que solo hay una persona capacitada para la atención al público, Catastro diariamente atiende en manera indefinida a cualquier tipo de persona con respecto bajo el termino catastral.

Con lo que respecta el servicio al cliente de manera particular el Departamento de Catastro cada uno de los administrativos brinda atención al usuario de una u otra manera se relacionan con la parte social, tanto a lo urbano, como a la rural, el personal de Catastro, son los encargados de realizar las inspecciones, también hay personas que necesitan ubicar sus predios estos propietarios que tienen mucho tiempo abandonado los bienes inmuebles y en la actualidad por el mejoramiento a la ciudad, han cambiado físicamente los lugares.

El servicio al cliente del personal administrativo tiene su pro y su contra por lo cual es necesario identificarlos, a continuación se detallará las siguientes ventajas, desarrolla la confianza entre clientes o usuarios, mejora la participación en los pagos prediales o algún otro servicio que el cliente necesite, genera mayor productividad para la ciudadanía en general los clientes son quienes ayudan con el incremento a la participación de la ciudadanía, los servicios que brinda la institución fortalecen los vínculos entre los clientes y el personal administrativo. Por otro lado la actividad laboral juega un rol significativo a nivel institucional es aquí donde se hace presente las desventajas como el aumento de reclamos por parte de los clientes o usuarios.

Desde el 2015, empezó una actualización Catastral masiva en todo el país y Babahoyo no se pudo quedar atrás, ahora cuenta con un programa nuevo, tiene información Catastral actualizada, imagen satelital video referencial, esto sirve para cuando los usuarios necesitan ubicar sus propiedades, al administrativo que corresponda atenderlo le muestre de manera real la información que tienen ahora una vista satelital así el usuario accede de mejor manera y eso le facilita al técnico como al usuario.

El departamento de Catastro tiene como misión especial permanecer actualizada la ciudad, mantener el inventario para saber qué es lo que tiene, cuantos bienes inmuebles tiene la zona urbana y rural, quienes son los dueños de cada predio para ver hasta dónde pueden llegar y en base a eso, crear una planificación para obras y generar proyectos en beneficio de la comunidad.

En cuanto de servicio al cliente se habla existe una variedad de ellos, la atención al usuario lo ofrecen los profesionales en cualquier ámbito laboral los cuales que se dividen en cinco categorías primordiales que a continuación le detallaremos: como la manipulación a la información, atención telefónica, entrega de información puede ser física o digital, almacenaje empaques y exhibiciones, este proceso demuestra los valores morales de la entidad.

JUSTIFICACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, se encuentra ubicado en la Avenida General Barona y 27 de mayo esquina en la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos, tiene como misión una serie de objetivos como son los siguientes planificar, implementar y mantener proyectos activos tanto como de infraestructura y de equipamiento básico para satisfacer en general las necesidades de la sociedad, además cumplir con el reglamento como lo determina la Constitución de acuerdo al Art. 1 impulsar el desarrollo social, cultural y económico de la ciudadanía con la

intervención directa de la sociedad fomentando la equidad respeto, ética y transparencia, por medio de la gestión administrativa.

En el entorno laboral de la municipalidad de Babahoyo se ha observado que el servicio al cliente de personal administrativo es una actividad en conjunto con las relaciones interpersonales, debido que trabaja de forma mancomunada y está regulada en las leyes y por ende en las instituciones, su importancia radica al momento de brindar un servicio se realice con buen recaudo para mantener el orden y la legalidad a nivel local, esto se debe a que los clientes cada vez que reciban atención obtengan la información en un ambiente agradable, en confianza y con un trato personalizado por parte del personal de recepción, es decir de que aquí depende la actividad laboral.

El aporte se direcciona al desarrollo sustentable y la autogestión, se implementarán capacitaciones para todo el personal que estén netamente capacitados para que trasmitan una actitud positiva, siempre que tengan presente un trato amable y cordial, además crear un sistema donde se hagan uso las herramientas tecnológicas para mantener a la ciudadanía informados para facilitar las gestiones de las necesidades de las localidades.

Por lo general este trabajo investigativo se enfoca y pretende beneficiar a los cliente y usuarios de la Municipalidad de Babahoyo que no solo desean obtener un servicio sino también orientación que deben asumir la ciudadanía por tal razón la institución trabaja arduamente con la administración para incrementar técnicas que sean flexibles para el momento de su adaptación, los usuarios que asisten regularmente a esta entidad, además se les fomente con apoyo profesional en todo momento en el caso de realizar sus solicitudes y también posteriormente, realizando una llamada telefónica para que los clientes estén satisfechos sobre los servicios que recibe.

De mayor relevancia en la atención del cliente del personal administrativo es su factibilidad se fundamenta especialmente a los clientes que hacen uso de este servicio con

regularidad, para ser más precisos si un cliente obtiene un trato personalizado basados en valores éticos y morales es probable siga siendo leal con la institución antes mencionada, y él mismo lo recomiende a otras personas para que cumplan con sus responsabilidades y obtenga el servicio, por ende la actividad laboral tiene como objetivo generar confianza en la ciudadanía de manera productiva, económica y competitiva brindando un servicio de inmediato debido a que existen varias razones por lo cual se vuelve casi obligatorio brindar una buena atención al cliente.

OBJETIVO

Analizar el servicio al cliente del personal administrativo y su relación en la actividad laboral en las instituciones Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Babahoyo.

SUSTENTO TEÓRICO

El servicio al cliente del personal administrativo en las instituciones públicas, lo recibe todo ente que desea obtener una información acerca de un servicio o gestión en específico, “la atención al cliente es una faceta muy importante dentro de la empresa, del servicio al cliente nos referimos a las actividades que la empresa realiza para relacionarse con sus clientes”. (Sala Parres, 2015, pág. 271). Para aquello la recepcionista a cargo de Balcones de servicios debe mostrarle con profesionalismo los conocimientos que poseen, en caso de que el usuario este en el error sobre una información que no la asimilo, le deben explicar detalladamente para hacerle caer en cuenta de su error.

En el entorno administrativo el servicio al cliente “en cualquier sector es importante, la buena atención se acompañan siempre de una excelente comunicación, la manera de dirigirnos al cliente, el tono que emplea un saludo, el volumen para dar explicaciones, el vocabulario adecuado y profesional”. (Palomo Martínez, 2014, pág. 7). Es indispensable

saber diferenciar entre la información por la cual busca el cliente y el servicio que rodea al mismo.

Servicio al cliente es, la entrega y esfuerzo del personal administrativo en una institución que se encamina a atender las necesidades de las comunidades en favor de resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas y/o reclamos. En las instituciones públicas, la vinculación con la ciudadanía debe ser en todo momento, desde el primer instante en que se tiene contacto con ella. Cuando el cliente y la empresa tienen un vínculo permanente, se va incorporado un valor agregado que representa el servicio integral y atención personalizada, oportuna y respetuosa.

De acuerdo con el servicio al cliente, los parámetros que se basan en los conocimientos, pierden creatividad cuando el servidor público tiene contacto directo con el usuario, es decir que entre ellos no debe de existir una relación de confianza, esto demuestra que no tiene vocación al servicio que le presta a la institución siempre va a existir la pregunta ¿quién es el cliente? A nivel empresarial corresponde dos tipos de cliente: los clientes internos y externos. Por esta razón es importante educar a los clientes, además preocuparse por las personas que laboran internamente el personal administrativo, son ellos los que contribuyen en la relación interpersonal con el fin de garantizar y dar fe de los niveles de santificación.

El comportamiento se reflejan en acciones: la disposición de las personas con las cuales el cliente entra en contacto directo genera un impacto a nivel del grado de satisfacción desde que se imparte una cortesía general hacia el cliente, y sus problemas de la manera que ofrece o detalla la información, la cultura del personal de la recepción, es decir: conocimientos con relación al servicio, están a la expectativa de identificar y satisfacer las emergencias de los usuarios de acuerdo a las necesidades.

Antes de emitir una definición el servicio al cliente “se debe de comprender el concepto que permitirá entender a la naturaleza las estrategias a desarrollar junto a la labor, las instituciones pueden orientar las acciones, ofreciendo con mayor eficiencia el servicio”. (Solano Torrenegra, 2017, pág. 5). De esta manera el personal administrativo busca desarrollar un vínculo, con el cliente en las instituciones esto da facultad al momento de atender al cliente que los haga sentir especiales, esta política va acompañada de calidad y el derecho a conocer lo esperado de un servicio brindado.

Además es importante reconocer a los clientes tanto los internos y externos “los clientes internos son aquellos dentro de una institución que trabajan en labores de administración y los clientes externos es todo ente que acude a las institución, organización o empresa por obtener un producto o servicio”. (Fernandez Rico, 2017, pág. 220). Se detalla que los clientes internos son aquellos que han superado un proceso de selección y sus respectivos reclutamientos de personal que las instituciones realizan cada tiempo determinado siendo así contratados para gestionar una labor en específico el mismo que cuenta con deberes y derechos como miembros activos en una las instituciones u organizaciones, por otro lado de también se describe al cliente externo.

El cliente externo es todo aquel visitante a una institución con una capacidad de contratar algún servicio o producto que ofrezca la entidad. Además, se señala que determina su grado de satisfacción debido que sus necesidades son variadas por ende se lo debe hacer sentir en comodidad y confianza.

Independientemente de la actividad que desarrolle la institución ya sea industrial o servicio, “el servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la entidad y constituye en el centro de interés fundamental y la clave del éxito o fracaso”. (Paz Couso, 2015, pág. 1). Cuando se habla de servicio al cliente, se refiere a todas las actividades que de una forma u otra están ligadas a la instituciones para

con sus clientes, las contribuciones de estos servicios están regidos en las ocupaciones institucionales los mismos que se encargan de asegurarse que los servicios o productos que se entregan a los clientes sean los adecuados.

En el entorno laboral varios autores “definen a este ejercicio como actividad laboral al conjunto de acciones e iniciativa con el objetivo de la cualificación profesional de los trabajadores de un gremio retribuido a una mejor formación y aprendizaje”. (Gan Bustos & triginé I Prats , 2015, pág. 73). Se puede argumentar en la actividad laboral para todas las organizaciones es importante que aplicaran un método para que los trabajadores desempeñen favorablemente y así obtener mejores resultados, sin olvidar que la motivación es primordial para el personal que labora en la institución.

Estas actividades las realizan como estrategia institucional mantenerse en un círculo de confianza, en el cual los valores son esenciales en los lugares de trabajos, por ende las tareas se originan de manera individual y colectiva. El apoyo de los trabajadores se irradia en sus gestiones “La actividad laboral como forma penar el diagnostico a la acción en la materia el clima laboral de la empresas aplican talleres sobre temas permiten profundizar e interpretar los resultados para dinamizar la organización”. (Bords Martinez, 2016, pág. 137) En otras palabras hace resaltar las conductas de los trabajadores de las instituciones, todo ser humano necesita de motivación para el desempeño de sus funciones, todo personal debidamente motivado tendrá un rendimiento excelente.

Un ambiente laboral no considerado es el servicio deficiente entre los administrativos y el usuarios, por eso es factible que dentro de las empresas o áreas de trabajos se genere un buen ambiente de clima laboral para que de esta manera el trabajo sea ejecutado eficientemente con una atención amena de calidad y llenas de expectativas, para este funcionamiento los servidores públicos deben estar debidamente motivados, debido a esto fluya la relación con su trabajo.

Las organizaciones evalúan al desempeño “La gestión administrativa enmarcados los recursos humanos implica, gran capacidad de trabajos y en muchas ocasiones con tiempos muy justos y a la vez necesarios planificar y organizar tareas futuras de esta manera el trabajo será eficiente y seguro”. (Ena Ventura , 2014, pág. 7) Para llegar a un consenso de que tan exitosa es la organización al momento de realizar sus servicios laborales realizan una evaluación sobre el rendimiento de forma individual.

El cumplimiento de los deberes, obligaciones o responsabilidades son directamente contribución de un buen servicio y ejecución de las tareas administrativas “es toda actividad humana, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otro cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectuó en elección de un contrato”. (Sabogal Bernal , 2016, pág. 21). Hace referencia, que este dentro de su perfil profesional, también encontramos el civismo que no es otra cosa más que un ambiente psicológico dentro del entorno de la institucional.

Es importante reconocer lo propicio que resulta un incentivo “el trabajo requiere de la participación activa de la persona la actividad que lo realiza, entonces es necesaria la aplicación de conocimientos, habilidades y experiencias, se requiere de gustos y trabajar bien se refleja en la eficiencia y productividad”. (Herrera García, 2012, pág. 23). Deben mantener el equilibrio entre la contribución y el resultado que aumenta se palpa como equidad con el personal.

Actividad laboral en las instituciones profundiza un contexto de situaciones, en caso que no esté vigente tratar de reformular e implementar para poder fortalecer el desempeño de los servidores o trabajadores y de tal forma crear un efecto positivo, para los usuarios o clientes que visitan las instalaciones municipales se debe de brindar confianza para que estén a gusto con el servicio prestado también cuenta el ambiente donde se desarrolla la gestión.

En defecto el ambiente laboral es un elemento que influye con la actividad, para obtener resultados favorables entre los trabajadores, compañeros, jefes y subalternos, se deben considerar estrategias que produzcan confianza, compromiso, y la participación adecuada entre otros aspectos, cabe recalcar que no existe tecnología que haga posible mantener una empresa, institución u organización llevar al éxito quienes hacen posible este triunfo es una excelente relación entre trabajadores.

En la actividad laboral se refiere al esfuerzo humano y esmero para la producción del bienestar personal con un fin económico, el trabajo es considerado como una piedra fundamental en la sociedad. Las características de la actividad laboral son: actividades consientes con cierto grado de lógica y adecuación que persiguen un objetivo explícito, buscar un estado, apreciación, libertades u otros fines para satisfacer las necesidades. Por otro parte, va trasformando a la persona de acuerdo a su ejecución, es decir moldea la vida y la realidad de las personas.

La actividad laboral dignifica a diario a las personas le da un propósito diferente a los trabajadores, y las intercala en diversos ambientes sociables, el ser humano se evalúa por su avance, gratificaciones emocionales se rige en norma legales, convenios y reglas que benefician a los trabajador como al empleado, para evitar la esclavitud y en los labores inmorales y forzosos cada trabajador se identifica por un título donde se encuentra definidas las características de su labor que tiene niveles de tipologías lo que permite diferenciar lo físico o intelectual, también si es de jerarquía o fundamental puede ser grupal o individual entre otras definiciones en base al campo de aplicación.

Además es orgánico, es decir no es algo fijo, sino que perseverantemente evoluciona, aumenta, renace y se adapta al ambiente. Está definido que todo trabajo antes de su inicio se deben indicar los propósitos, las responsabilidades y las obligaciones toda actividad laboral tiene su contraparte, este puede ser un descanso, una recreación o algún ejercicio sin

perseguir un fin lucrativo. El capital humano en la institución juega un rol importante ellos evolucionan a medidas de sus ideales, ciertos profesionales desean tener un espacio donde exista el clima laboral adecuado que brinde la oportunidad de desempeño y desarrollo completo o integral.

Técnicas aplicadas para la recolección de la información

En el Departamento de Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo, se realizó el siguiente estudio de caso que tiene como tema: Servicio al cliente del personal administrativo y su relación con la actividad laboral, donde se aplicó la técnica de encuesta la misma que tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción que brinda el balcones de servicios del G.A.D municipal de Babahoyo. La misma que tuvo como escenario a los clientes de departamento de Catastro esta encuesta consta de un cuestionario de diez preguntas, de las cuales se eligieron tres de mayor relevancia y se constató su efectividad por medio de tabulaciones.

Resultados obtenidos

Donde la metodología que se utilizó fue como método el inductivo el mismo que tienes como objetivo lógico basarse en la observación y la experimentación de los hechos o fenómenos y de la ejecución, del método de la observación también se pudo identificar que desconocen del direccionamiento estratégico de la institución se aplicó la técnica de la encuesta la misma que tenía como objetivo determinar el grado de satisfacción que brinda el Balcón de Servicios La misma que fue dirigida a los clientes del Dpto. de Catastro. Los trabajadores son los responsables de cumplir con sus determinadas tareas muchas veces se forma tedioso cumplir con la meta diaria debido a las siguientes falencias por parte de los servidores públicos.

- Falta de capacitaciones entre jefes y subalternos, en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en la municipalidad y las principales fuentes de bienestar

para el cliente y la institución además mejora el conocimiento del puesto a todas las áreas con el fin de mejorar las relaciones entre jefes subordinados por lo cual promueve la comunicación a toda la organización y reduce la tensión del manejo de áreas en conflictos para agilizar los procesos de la toma de decisiones y la solución de problemas.

- Carecen de información debido a que no existe una buena comunicación laboral. La atención representa uno de los factores cruciales en el servicio al cliente. Su orientación está guiada a través de los actos voluntarios que conducen a la concentración que revela sobre su localización la existencia de la información, La atención al cliente constituye una focalización que permite filtrar la información de forma adecuada como el servicio está integrado por componentes perceptivos y motivacionales.
- Contienen límites de acuerdos a las áreas de atención. Recuerda que tu problema no es la falta de información sino el conocimiento de hoy en día se adquieren de formas muy sencillas, sobre todo con el maravilloso acceso a Internet, se debe aplicar cada cosa que aprendas, a tomar acción a pesar de que creas que no funcionará a tener más fe por aquello con la mejor información nunca lograrás más que saturarte y creer que no funciona si no la aplicas

CONCLUSIONES

Para la productividad de los servidores público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Babahoyo, se vincula directamente con el ambiente que se percibe en el trabajo, por esta razón, se debe fomentar un ambiente laboral más relajado, si se puede decir, incluso divertido, esto debe ser prioritario en la institución. Para aquello se debe reconocer el esfuerzo de cada colaborador hágale saber públicamente lo

gratificante que es su desempeño, felicítelos personalmente e incluso organice un brindis en su honor.

Es importante cuidar la calidad del servicio al cliente ya que de esto se debe a un proceso para satisfacer totalmente los requerimientos y las exigencias del mismo, conociendo que los clientes son el pilar fundamental en cualquier institución. Sin embargo, el personal administrativo no ha llevado a cabo su rol de acuerdo con las tareas a desempeñar, para mejorar este clima institucional los clientes optan por que se elaboren, fichas de información e incorporar al departamento de Catastro un sistema de buzón el mismo que ayude a compartir información sobre los servicios los beneficios que brinda la institución.

Falta de capacitaciones entre jefes y subalternos. Por la cortedad en base a las capacitaciones de los funcionarios administrativos o funcionarios públicos, hace referencia al servicio del cliente, el poco compromiso o vocación por el mismo son los que de una forma u otra, detonantes para que el usuario perciba la insatisfacción y se minimicen las expectativas del servicio creando en si un circulo de incomodidad, desconfianza ante de ciertos servidores públicos.

Es necesario recalcar que el servicio al cliente es un elemento importante a nivel institucional sin excepción alguna pero existen otras instituciones que se encuentran en capacitaciones constantes a diferencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo. Esto hace que el personal administrativo mantenga un perfil bajo en cultura, en la atención al cliente, y es más muchas veces descontrola lo que el servidor público, la ciudad de Babahoyo por medio de las instituciones públicas atiende a un sin número de clientes a diario, por esta razón les deben brindar el mejor servicio y en el menor tiempo posible.

Al momento de aplicar el presente trabajo de investigación resalto la gestión del servidor público carece de información debido a que no existe una buena comunicación laboral. Con sus clientes no se ha realizado a cabalidad, en cuanto se sugiere capacitar sobre diversos temas en relación de sus funciones y la atención al cliente para que conozcan todos los parámetros en vigencia de cada requerimiento, además mantenerlos motivados el personal administrativo.

Recomendaciones

- Los administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Babahoyo, realizar seminarios, capacitaciones acerca del Servicio al cliente para tener una visión bien definida sobre los procesos catastrales de la institución, por medio del el método de la observación también se pudo identificar que desconocen el direccionamiento estratégico de la institución por lo cual se recomienda que usen guías de información ya sean físicas o virtuales además por último se aconseja al Director del Dpto., de Catastro mantener motivado al personal administrativo, por medio de bonificación, reconocimientos, entre otros.
- Se ejecuten un plan de comunicación que permita tomar decisiones para mejorar la comunicación. La institución está implantando sus servicios a través de los nuevos canales de comunicación digitales para establecer un diálogo directo con los usuarios, ya que éstos cada vez demandando más experiencias personalizadas a través de puntos de contacto tanto físicos como digitales. Por lo tanto, es tarea de la organización asegurarse que sus clientes reciben las experiencias que esperan, en el momento que ellos quieren y a través de los canales que elijan.
- Deben usar guías de información ya sean físicas o virtuales. Porque desconocen el direccionamiento estratégico de la institución deben apoyarse en herramientas y tecnología, Las marcas necesitan proveedores de servicios de atención al cliente que

integren todos los canales de contacto, para agilizar y mejorar la experiencia del usuario gracias a que los agentes controlan toda la información desde el inicio de la consulta o del problema hasta su completa resolución.

Además recomienda que se ejecuten un plan de comunicación que permita tomar decisiones para mejorar la comunicación con todos los colaboradores municipal es decir entre jefes y subalternos, también que se dé a conocer una guía estratégica que ayude para cumplir con los objetivos establecidos en la institución los mismo que están enmarcados en el la misión institucional, que se laboren proyectos que den soluciones las necesidades del cliente en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Bords Martínez, M. (2016). *Gestión Estratégica Del Clima Laboral*. Madrid, España: UNED.
- Ena Ventura , B. (2014). *Operaciones Administrativas Recursos Humanos G.M.* Madrid , España : Paraninfo.
- Fernandez Rico, D., & Fernandez Rico, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente 2.ª edición 2017*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.,.
- Gan Bustos, F., & triginé I Prats , j. (2015). *Clima Laboral*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
- Gan Bustos, F., & Triginé i Prats, J. (2015). *Clima laboral*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Palomo Martínez, M. (2014). *Atención al cliente*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Paz Couso, R. (2015). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Madrid, España : Ideaspropias Editorial S.L.,.
- Pérez Aguilera, F. (julio de 2017). *Manual. Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios (Transversal: MF1792_2)*. Certificados de Profesionalidad. España, Madrid: EDITORIAL CEP.
- Sabogal Bernal , E. (31 de 12 de 2016). *Cartilla Laboral 2016 Ciencias Empresariales Elibro Catedra*. Bogotá, Colombia : ECOE Ediciones.
- Sala Parres, G. (2015). *Gestión de un pequeño comercio*. Madrid, España: Editex.
- Solano Torrenegra, E. (2017). *¿CUANTA RAZON TIENE EL CLIENTE?: MANUAL PRACTICO DE SERVICIO AL CLIENTE*. Valledupar, Colombia: J BLACK.

ANEXOS



Anexo 1: Capacitación con el tutor Lcdo. Juan Guevara para la realización del estudio de caso, Miércoles 03-04-19



Anexo 2: Aplicación de encuesta en el Dpto. de Catastro dirigida a los cliente el día martes 09-04-1



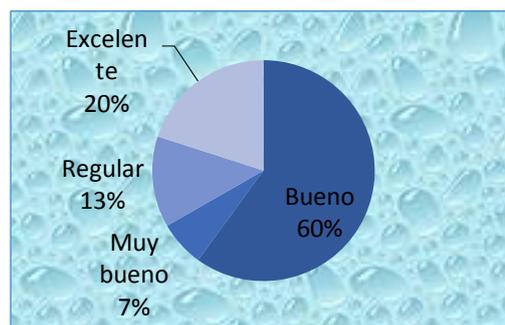
FACULTAD DE CIENCIAS
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de La Educación
Secretariado Ejecutivo Bilingüe



- Encuesta dirigida a los clientes y usuarios del **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo**.
- Cuyo objetivo determinar el grado de satisfacción que brinda los departamentos del G.A.D de Babahoyo en lo servicios al cliente.

1. ¿Cómo considera Ud. los servicios que presta los departamentos de información del G.A.D Babahoyo?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-----------|----------|------------|
| Bueno | 9 | 60% |
| Muy bueno | 1 | 7% |
| Regular | 2 | 13% |
| Excelente | 3 | 20% |



2. ¿Con que frecuencia Ud., visita las instalaciones municipales?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|----------|------------|
| Una vez por semana | 2 | 13% |
| Una vez al mes | 3 | 20% |
| Cada vez que el trámite lo requiere | 10 | 67% |



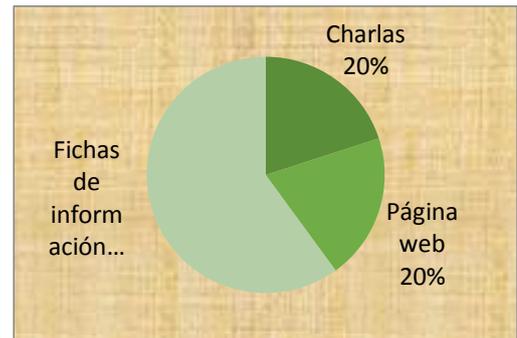
3. ¿Le gustaría que el G.A.D. implemente una nueva forma de buzón?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------|----------|------------|
| No | 5 | 33% |
| si | 10 | 67% |



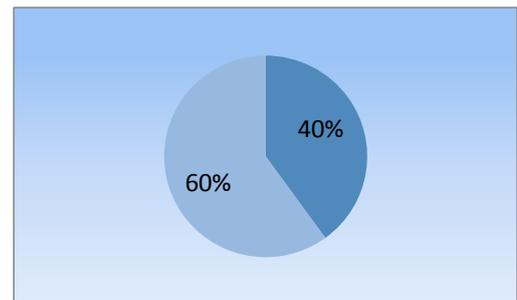
4. ¿Qué cambios le gustaría que se incorporen para mejorar los existentes servicios?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-----------------------|----------|------------|
| Charlas | 3 | 20% |
| Página web | 3 | 20% |
| Fichas de información | 9 | 60% |



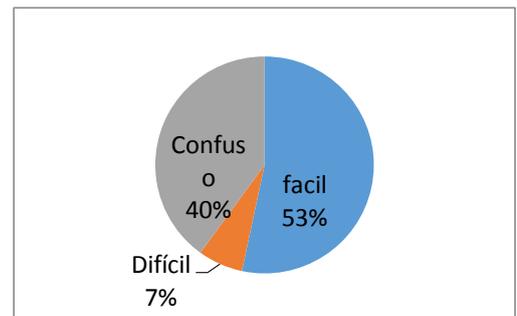
5. ¿Cuáles son sus motivos para visitar el G.A.D?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------------|----------|------------|
| Beneficios colectivos | 6 | 40% |
| Beneficios individuales | 9 | 60% |



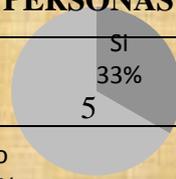
6. ¿Cómo percibe el procedimiento para realizar su trámite o servicio solicitado?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|---------|----------|------------|
| Fácil | 8 | 53% |
| Difícil | 1 | 7% |
| Confuso | 6 | 40% |



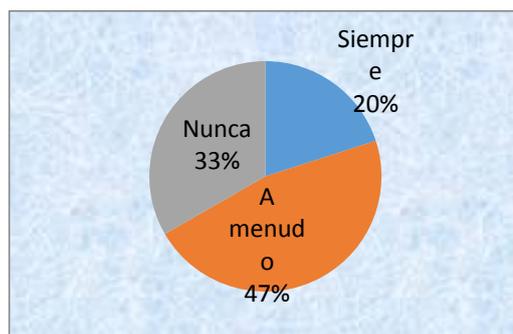
7. ¿Cree Ud., que la recepcionista está capacitada para brindar información en el G.A.D de Babahoyo

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------|----------|------------|
| Si | 5 | 33% |
| No | 10 | 67% |

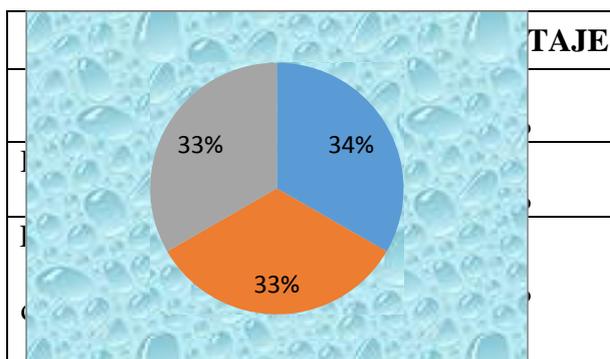


8. ¿Cree Ud., que la recepcionista del G.A.D atiende su gestión de manera eficiente y rápida?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------|----------|------------|
| Siempre | 3 | 20% |
| A menudo | 7 | 47% |
| Nunca | 5 | 33% |

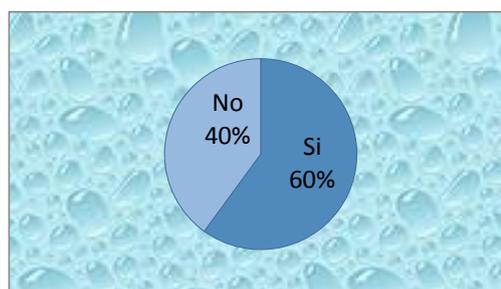


9. ¿Después de su llegada al G.A.D en tiempo el personal le atiende?



10. ¿Cree Ud., que la recepcionista está dispuesta a responder cualquier pregunta e inquietud del G.A.D municipal?

| ITENS | PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------|----------|------------|
| Si | 9 | 8% |
| No | 6 | 5% |



Anexo 3: Encuesta aplicada a los clientes del Dpto. de Catastro.