



Agosto 2018 - ISSN: 1696-8352

## **LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN JACINTO DE BUENA FE, AÑO 2014.**

**Autores:**

**Ing. Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, MSC,<sup>1</sup>**

**Ing. Pedro Geovanni Espinoza Roca, MBA,<sup>2</sup>**

**Ing. Ludys Lisbeth Velásquez Suarez,<sup>3</sup>**

**Ing. Vera Tobar Alexandra Katherine,<sup>4</sup>**

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Rosa Yolanda Pallaroso Granizo, Pedro Geovanni Espinoza Roca, Ludys Lisbeth Velásquez Suarez y Vera Tobar Alexandra Katherine (2018): "La gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, año 2014.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (agosto 2018). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/08/gestion-calidad-elcanton.html>

### **RESUMEN**

La presente Investigación se realizó en el Cantón San Jacinto de Buena Fe , Provincia de Los Ríos, cuyo objetivo general: "La Gestión de Calidad y su Incidencia en el Desarrollo de la Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, año 2014; y consta de los siguientes objetivos específicos a) Determinar por medio de indicadores que midan el nivel de satisfacción de los clientes externos e internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, b) Evaluar la Calidad de Servicio al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto

<sup>1</sup> Ingeniera en Administración de Empresas, Master en Gerencia de Procesos Educativos Innovadores, Docente de la *Unidad de Estudios a Distancia, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)* [rpallaroso@uteq.edu.ec](mailto:rpallaroso@uteq.edu.ec)

<sup>2</sup> Ingeniero en Marketing, Master en Administración de Empresas, Docente Investigador del Instituto Tecnológico Superior La Maná, Cotopaxi (Ecuador) [geovatour@gmail.com](mailto:geovatour@gmail.com)

<sup>3</sup> Ingeniera Comercial, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador), [ludys\\_juank@hotmail.com](mailto:ludys_juank@hotmail.com)

<sup>4</sup> Ingeniero en Administración y Gestión Pública y Municipal , *Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos (Ecuador)* [alexandrakob.vera@uteq.edu.ec](mailto:alexandrakob.vera@uteq.edu.ec)

de Buena Fe c) Elaborar el Manual de funciones y Procedimientos para la atención del Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

Con el propósito de dar cumplimiento de los objetivos planteados se utilizaron los siguientes métodos de investigación: inductivo-deductivo y analítico, además se extrajo información de fuentes primarias obtenida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe, las técnicas que se utilizaron fueron; la encuesta, se efectuó en el lugar de los hechos; la entrevista se la utilizó para recabar información de forma verbal a través de preguntas y la observación, fundamental para apreciar particularidades de la problemática. El tamaño de la población se determinó de acuerdo a los datos Estadísticos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2010.

La presente investigación arrojó como resultado: Una Deficiente Gestión por parte de los empleados e insatisfacción de los usuarios al momento de ser atendidos es por ello la necesidad de implementar un Manual de Funciones y Procedimientos para el Mejoramiento de la calidad del Servicio al Cliente en el Gobierno autónomo Descentralizado del Cantón San Jacinto de Buena fe.

El Servidor Municipal con el Manual Propuesto se compromete a aplicarlo para el desarrollo de la Atención al Cliente en Ventanilla con Eficiencia, Eficacia y Efectividad, de alto nivel de Calidad

**Palabras clave:** Empresa, Gestión de Calidad, Servicio al Cliente.

## **QUALITY MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE IN THE DEVELOPMENT OF CUSTOMER CARE IN THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED MUNICIPAL GOVERNMENT OF SAN JACINTO CANTON OF GOOD FAITH, YEAR 2014.**

### **ABSTRACT**

The present investigation was carried out in San Jacinto Canton of Buena Fe, Province of Los Ríos, whose general objective: "The Quality Management and its Incidence in the Development of Customer Service of the Municipal Autonomous Decentralized Government of San Jacinto de Buena Canton Faith, year 2014; and consists of the following specific objectives a) Determine by means of indicators that measure the level of satisfaction of external and internal customers of the Municipal Autonomous Decentralized Government of San Jacinto Canton of Buena Fe, b) Evaluate the Quality of Service to the Government Client Municipal Autonomous Decentralized Canton of San Jacinto de Buena Fe c) Prepare the Manual of Functions and Procedures for Customer Service in the San Jacinto de Buena Fe Autonomous Municipal Decentralized Government

In order to meet the objectives set, the following research methods were used: inductive-deductive and analytical, in addition information was extracted from primary sources obtained from the

Municipal Autonomous Decentralized Government of San Jacinto Canton of Buena Fe, the techniques that were used were; the survey was carried out at the scene; the interview was used to gather information verbally through questions and observation, essential to appreciate the particularities of the problem. The size of the population was determined according to the statistical data provided by the National Institute of Statistics and Census 2010.

The present investigation resulted in: A Deficient Management by the employees and dissatisfaction of the users at the moment of being attended is therefore the need to implement a Manual of Functions and Procedures for the Improvement of the Quality of the Customer Service in the Decentralized Autonomous Government of San Jacinto Canton of Buena Fe.

The Municipal Server with the Proposed Manual is committed to apply it for the development of Customer Service at the Efficiency, Effectiveness and Effectiveness Windows, with a high level of Quality

**Keywords:** Company, Quality Management, Customer Service.

## 1. Introducción

El presente trabajo se realizó en el Cantón San Jacinto de Buena Fe, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, el mismo que se encuentra ubicado en la Avenida 7 de Agosto y Víctor Juez, diagonal al Parque Central, está delimitado al Norte Provincia de Santo Domingo de Los Tsáchilas.

Ubicación Geográfica



**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censo- Ecuador

Los Municipios del Ecuador son Autónomos Descentralizados los mismos que se fundamentan en la necesidad de dar respuesta a las nuevas condiciones de desarrollo de las organizaciones, que deben estar acorde con las necesidades del mercado debido a que en la actualidad las empresas e Instituciones Públicas que trabajan en un sistema de objetivos, estrategias y planes de acción

que sirven de punto de referencia para asegurar que las decisiones que se toman diariamente se proyecten en el corto, mediano y largo plazo en la Gestión de Calidad.

Por tal motivo, el contenido de esta investigación tiene como finalidad enfatizar la importancia de establecer una eficiente y eficaz administración por procesos en la Atención al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad del Cantón San Jacinto de Buena Fe, a través de la decisión de implementar un Sistema de Gestión en la Calidad del Servicio al Cliente.

A través de este trabajo de Investigación, se pretende que este proceso cultural y organizacional de transformación del Municipio del cantón San Jacinto de Buena Fe, se transforme en una entidad estatal moderna, basado en objetivos establecidos, por lo que se necesita del esfuerzo mancomunado de todas las Áreas Municipales y asumir un estilo de trabajo que beneficie a la ciudadanía (bajo un concepto de “pirámide invertida”), dinámico, flexible, dialógico e integrado en sus resultados, para garantizar, en definitiva, Calidad en el Servicio.

Mediante un Manual de Procedimiento se mejorará la Calidad del Servicio al Cliente, que se propone, será desarrollado con una originalidad adaptable al usuario, por lo que es factible en cada uno de los ámbitos de Servicio Institucional, el de Gestión Interna y el de Gestión para el Desarrollo Social.

La gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe Ha sido respaldada con los siguientes autores.

La Gestión de Calidad según **(CORPORACION 3D, 2013)** Es la manera cómo la organización dirige y controla las actividades de su negocio que están asociadas con la calidad. Se debe hacer un sistema no sólo para certificación, se debe preguntar qué aspectos de la organización están asociados con la calidad.

**(IBERCOM, 2014)** Este sistema comprende la estructura organizacional, conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos, los documentos que necesitamos para alcanzar los objetivos de la organización para proveer mejoramiento de productos y servicios y para cumplir los requerimientos de nuestros clientes.

Los servicios de acuerdo al criterio de **(POLITEIA, 2012)** El servicio debe ser considerado como un conjunto de actividades, labores y actitudes que deben llevar a cabo los servidores públicos del gobierno municipal para que sus clientes externos sientan que el gobierno municipal está trabajando de manera eficiente y eficaz, por y para su auténtica satisfacción.

El servicio es algo más que satisfacer a otros, es la manera de llevar a cabo la misión, visión y objetivo del municipio y, así, fortalecer su desarrollo y la autorrealización de quienes participan en él.

## **2. Metodología**

Esta investigación permitió que el investigador extraiga los datos de la realidad mediante técnicas de recolección de datos (encuestas) a fin de alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

Se utilizó el método Inductivo-Deductivo, que permitió inferir propiedades o relaciones basándose en los resultados de la investigación, permitiendo generalizar aspectos de la misma, igualmente la parte deductiva de éste método, llevó a deducir otros aspectos relacionados pero no recopilados como información.

Para realizar esta investigación se desarrolló las siguientes actividades:

- Determinar por medio de indicadores del nivel de satisfacción de los clientes externos e internos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.
- Evaluar la Calidad de Servicio al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.
- Elaborar el Manual de funciones y Procedimientos para la atención del Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

## **3. Desarrollo**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Jacinto de Buena Fe no presta apoyo para que esta Institución Pública se fortalezca como pilar fundamental en el desarrollo de su gestión ya que en toda “Toda organización debe establecer ciertos procesos para asegurarse de que el servicio que se brinda se está dando de manera coherente” **(FESO-INCEP 2009)** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Jacinto de Buena Fe requiere que se trabaje de forma conjunta con todos los departamentos involucrados en la Atención al Cliente.

El Municipio no cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos que “Constituye un documento básico de gestión interna que uniforma, reduce, simplifica y unifica la información relativa al funcionamiento administrativo de los servidores de esta Institución. Al ser documento de

Gestión asume el carácter de guía para aquellas actividades dirigidas a atender las solicitudes y peticiones” **(Peru, 2012)** donde se detalle las limitaciones y funciones que tiene cada empleado Municipal en la Atención al Cliente, de esa manera se fomenta un malestar que se ve reflejado en la atención que se brinda a los clientes que acuden al Municipio a realizar diferentes gestiones, en ciertos casos han manifestado su inconformidad por la forma que son atendidos por el personal de cada departamento, lentitud en los tramites, falta de información oportuna hace que cause malestar en los usuarios que acuden a ventanillas de los diferentes departamentos que brindan atención al público.

Limitaciones en el Municipio existen como lo es falta de presupuesto para capacitaciones, pilar fundamental para que los empleados cumplan con sus funciones. Los empleados y funcionarios del municipio deben de tener claro que los usuarios son uno de los activos más importantes con el que cuenta el Municipio y, por consiguiente, hay que cuidarlo, tratándolo como se merece ya que están aportando de forma directa para el funcionamiento de la institución, labores y actitudes que deben llevar a cabo los servidores públicos del gobierno municipal para que sus clientes sientan que el gobierno municipal está trabajando de manera eficiente y eficaz, por y para su auténtica satisfacción.

“El Manual de Procedimientos es un documento de vital importancia para el correcto desarrollo de las actividades empresariales, este será elaborado de acuerdo a las diferentes normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos utilizados” **(CALVO, 2008)**

La aplicación de este Manual de Funciones y Procedimiento para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio al Cliente y su continuo seguimiento será, sin duda una herramienta útil, y así mejorar la atención entre: Usuario y Municipio

La Hipótesis planteada en esta investigación es Aplicando un Modelo de Gestión de Calidad mediante un Manual de Procedimientos se logrará mejorar la Calidad de Servicio de Atención al Cliente, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Buena Fe la misma que se comprobará una vez que se aplique el Manual de Funciones y Procedimientos de Atención al Cliente.

#### 4. Resultados

**¿Ha acudido usted a realizar algún trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe?**

**Cuadro N° 1 Trámites al Municipio de Buena Fe.**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Varias veces	312	85 %
Una vez	30	8 %
Nunca	26	7 %
TOTAL	366	100 %

**Fuente:** Usuarios que acuden al Municipio de Buena Fe

**Elaborado:** Autores

#### **Análisis e Interpretación**

Para obtener el resultado de la investigación en el objetivo, se realizó la siguiente pregunta sobre: si han acudido a realizar trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, de la totalidad de los encuestados el 85%, dando un total de 312 personas de las encuestadas quienes indicaron que si habían acudido al Municipio de Buena Fe a realizar algún trámite, mientras que el 8%, es decir 30 personas las que manifestaron que una vez lo habían hecho y un 7% restante que representa a las ultimas 26 personas indican que nunca se han acercado al Municipio a realizar una Gestión.

Se determina en el cuadro N° 4 indica que existe una afluencia considerable de clientes que acuden a realizar diferentes clases de trámites en ventanillas, y muy pocos manifiestan que alguna vez se acercaron al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe.

**¿Cómo ha sido atendido cuando ha realizado trámites en el Municipio del Cantón San Jacinto de Buena Fe?**

**Cuadro N° 2 Atención de Trámites.**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	80	22 %
Más o menos	286	78 %
Pésima atención	-	0%
Da mucho que desear	-	0%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Usuarios que acuden al Municipio de Buena Fe

**Elaborado:** Autores

### **Análisis e Interpretación**

En el desarrollo de esta pregunta: como ha sido atendido cuando ha realizado trámites Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, nos indica que de la totalidad de los encuestados el 22% siendo 80 personas contestó que la atención que habían recibido en el Municipio de Buena Fe, se la considerada como excelente, el 78% dando un total de 286 personas manifiesta que prestan una atención más o menos.

La atención que se recibe por parte de los empleados en el Municipio de Buena Fe, es considerada como más o menos por una gran mayoría de usuarios que acuden a realizar trámites a la Institución, cabe indicar que la mayoría de encuestados indicaron que este año la atención ha mejorado en relación con otros años

**¿Cómo catalogaría usted el Proceso Administrativo que se desarrolla dentro del Gobierno Municipal?**

**Cuadro N° 3 Como se cataloga el Proceso Administrativo.**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy burocrático	205	56 %
Eficiente pero Lento	70	19 %
Muy bueno	47	13 %
Regular	44	12 %
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Usuarios que acuden al Municipio de Buena Fe

**Elaborado:** Autores



## **Análisis e Interpretación**

Para obtener el resultado de esta investigación en el objetivo se realizó la siguiente pregunta: como catalogaría usted el proceso Administrativo que se desarrolla en el Gobierno Municipal de la totalidad de los encuestados en esta encuesta, el 56% con un total de 205 personas, contestó que el proceso administrativo que se desarrolla dentro del Gobierno Municipal es muy burocrático, mientras que el 19% es decir 70 personas indica que es eficiente pero lento mientras que el 13% con 47 personas contesto que es muy bueno y el 12% restante con 44 personas manifiesta que el proceso administrativo es regular.

El cuadro N° 3 indica que el proceso Administrativo que se desarrolla dentro del Gobierno Municipal del Cantón San Jacinto de Buena fe es burocrático, por lo que es necesario mejorar dichas acciones, y la ciudadanía se sienta satisfecha.

**¿Cree usted que es necesario realizar una Evaluación y Capacitación sobre la Gestión de Calidad del Servicio en la Atención al Cliente en el Gobierno Municipal del cantón Buena Fe?**

**Cuadro N°4 Evaluación y Capacitación sobre Gestión de Calidad**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Por supuesto</b>	264	72 %
<b>Sería Oportuno</b>	11	3 %
<b>No Lo Sabe</b>	3	1%
<b>Puede ser</b>	88	24%
<b>TOTAL</b>	366	100 %

**Fuente:** Usuarios que acuden al Municipio de Buena Fe

**Elaborado:** Autores

## **Análisis e Interpretación**

En el resultado de esta investigación con el objetivo planteado se analiza la encuesta, el 72% con un total de 264 personas contestó que si es necesario realizar una Evaluación y Capacitación sobre la Gestión de Calidad del Servicio en la Atención al Cliente del Gobierno Municipal del cantón Buena Fe, mientras que el 3% es decir 11 personas que sería oportuno, el 1% con un total de 3 personas que no lo saben y un 24% restante con 88 personas indico que puede ser que se realice Evaluación y Capacitación.

La gran mayoría de los encuestados en el cuadro N° 7 opinan que es necesario una Evaluación y Capacitación sobre la Gestión de Calidad del Servicio en la Atención al Cliente del Gobierno Municipal del Cantón Buena Fe.

**¿Cree usted que se deba diseñar un Manual de Procedimiento que conlleve al mejoramiento de la Gestión de Calidad del Servicio al Cliente, en el Gobierno Municipal del cantón Buena Fe?**

**Cuadro N° 5** Diseño de Manual de Procedimiento

ATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	366	100 %
NO	0	0
PUEDE SER	0	0
TOTAL	366	100 %

**Fuente:** Usuarios que acuden al Municipio de Buena Fe

**Elaborado:** Autores

#### **Análisis e Interpretación**

Para obtener el resultado de la investigación del objetivo planteado: se realiza la siguiente pregunta, cree usted se deba diseñar un Manual de Procedimientos que conlleve al, mejoramiento de la Gestión de Calidad, el 100% de la totalidad de 366 personas contestaron en esta pregunta, que están de acuerdo en que se debe Diseñar un Manual de Funciones y Procedimientos que conlleve al Mejoramiento de la Gestión de Calidad del Servicio al Cliente, en el Gobierno Municipal del Cantón Buena Fe.

Con ello se demuestra la necesidad de implementar y Diseñar un Manual de Funciones Procedimientos para el Mejoramiento de la Gestión de Calidad del Servicio al Cliente, en el Gobierno Municipal del Cantón Buena Fe.

#### **Encuesta dirigida a Funcionarios.**

**¿Está usted satisfecho con la labor que realiza dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe?**

**Cuadro N° 6 Satisfacción Funcionario**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	75%
No lo Sabe	8	25%
No	0	0%
TOTAL	32	100 %

**Fuente:** Funcionarios del Municipio

**Elaborado:** Autores

#### **Análisis e Interpretación**

Se plantea la siguiente pregunta: Está usted satisfecho con la labor que realiza dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe, el 75% con un total de 24 personas indicaron que si está a gusto en su lugar de trabajo, el 8% restante es decir 8 personas no lo sabe si se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo.

Por lo tanto en el cuadro N° 6 nos indica que la mayoría de los funcionarios si están satisfechos con la labor que realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe, a la vez es importante destacar que hay una nueva Administración por lo cual se han producidos cambio y muchos de los encuestados están recién adaptándose a sus nuevas funciones y que no sabe si están satisfechos.

#### **¿Han recibido capacitaciones de cómo se debe atender al Cliente?**

**Cuadro N° 7 Atención al Cliente**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Varias Veces	0	0%
No Recuerdo	0	0%
Nunca	32	100%
TOTAL	32	100 %

**Fuente:** Funcionarios del Municipio

**Elaborado:** Autores

#### **Análisis e Interpretación**

Para obtener el resultado de esta investigación se plantea la siguiente pregunta: han recibido capacitaciones de cómo se debe de atender a los clientes, el total de los encuestados o sea el 100% con un total de 32 personas indicó que no han recibido capacitación de Gestión de Calidad en la atención al cliente.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, no se han brindado capacitaciones de atención al cliente, como lo indica el cuadro N° 7 de esta investigación.

#### **¿Atiende de manera eficiente a los Usuarios?**

**Cuadro N° 8** Atención Usuarios

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	81%
A Veces	6	19%
No	0	0 %
TOTAL	32	100 %

**Fuente:** Funcionarios del Municipio

**Elaborado:** Autores

#### **Análisis e Interpretación**

Para el desarrollo de esta investigación se plantea la siguiente pregunta: atiende de manera eficiente a los usuarios, el 81% con 26 personas encuestadas considera que atiende de manera eficiente a los usuarios, mientras que un 19% es decir 6 personas dicen que a veces lo hacen.

Lo ideal sería que las personas que laboran y las que están involucradas en la atención al usuario contesten a la encuesta al 100% que si brindan una atención eficiente, a la comunidad Buenafesina.

#### **¿Existe un Manual de Procedimientos para el Servicio de Atención al Cliente en el Municipio de Buena Fe?**

**Cuadro N° 9** Manual de Procedimientos atención al Cliente

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
No lo Sabe	3	9 %
NO	29	91%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Funcionarios del Municipio

**Elaborado:** Autores

### **Análisis e Interpretación**

Se plantea la siguiente pregunta: existe un Manual de funciones y Procedimientos para el Servicio de Atención al cliente en el Municipio de Buena Fe, el 9% con un total de 3 personas no lo sabe de la existencia de un Manual y, el 91% con un total de 29 personas indican que no existe un Manual de Procedimiento para Gestión de Calidad en la Atención al Cliente

Existe la necesidad de diseñar un Manual de Funciones y Procedimientos para el mejoramiento de la Gestión de Calidad del Servicio al Cliente, en el Gobierno Municipal del Cantón Buena Fe.

**¿Cree usted que se deba Diseñar un Manual de Funciones y Procedimientos que conlleve al mejoramiento de la Calidad del Servicio al Cliente, en el Gobierno Municipal del Cantón Buena Fe?**

**Cuadro N° 10** Diseño de Manual

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	100 %
No	0	0%
Puede Ser	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Funcionarios del Municipio

**Elaborado:** Autores

### **Análisis e Interpretación**

Se planteó la siguiente pregunta: Cree usted que se deba Diseñar un Manual de Procedimientos que conlleve al mejoramiento de la Calidad del Servicio al Cliente, en el Gobierno Municipal del

Cantón Buena Fe todos Funcionarios encuestados con el 100% de una totalidad de encuestados de 32 personas contestaron en esta pregunta y con este resultado se afianza el objetivo de esta tesis Diseñar un Manual de Procedimientos que conlleve al mejoramiento de la Gestión de Calidad del Servicio al Cliente, en el Gobierno Municipal del Cantón Buena Fe.

### Entrevista a Jefes Departamentales

En el presente cuadro se codifica a los Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, quienes fueron entrevistados para el desarrollo de esta investigación

- a) Secretaría General
- b) Dirección Financiera (Rentas y Tesorería)

**Cuadro N° 11 Entrevista a Directores Departamentales.**

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<b>Según su criterio que significa la Atención al cliente?</b>	a) Se constituye en una parte esencial de servicio que presta el Municipio  b) Satisfacer las necesidades de la población, presta un servicio.	Que se debe de tener muy clara la importancia que tiene el consumidor para el desarrollo del Cantón y siempre buscar que se vaya satisfecho.
<b>Como considera usted sus colaboradores atienden a los clientes?</b>	a) Dentro de lo posible y teniendo en claro estamos para servir a la ciudadanía, considero que se brinda una buena atención.  b) Considero que la atención que se brinda en las diferentes ventanillas de atención a los clientes es buena.	La atención que se brinda en las diferentes áreas de atención al cliente es considerada por parte de los Directivos como buena.
<b>En el Municipio de Buena Fe ha recibido capacitación en relación con la Atención al Cliente?</b>	a) No, durante estos meses que he venido laborando como, Director de este departamento.  b) No, por falta de presupuesto de la institución.	No les han brindado Capacitaciones de Atención al Cliente, según lo expuesto por Falta de presupuesto.
<b>Tiene conocimiento si existe o no un Manual de Funciones y Procedimientos</b>	a) Desconoce, si existe o no un manual de Funciones y Procedimientos,	Hasta la actualidad el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de

**para el mejoramiento de la Calidad en el Servicio de la atención al cliente?**

No. Un Manual de Atención al Cliente, se lo ha solicitado pero lamentablemente por varios factores no se lo ha logrado implementar.

Buena Fe NO cuenta con un Manual de Funciones y Procedimientos para el mejoramiento de la Calidad en el Servicio de la atención al Cliente y se lo considera que sería de mucha utilidad ya que la institución tiene diferentes necesidades y procedimientos distintos y es por ello la factibilidad de este trabajo

**Considera oportuna la implementación de un Manual de Funciones y Procedimiento para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio en la atención al cliente, Porque?**

- a) SI. Porque cada persona que labora en la Institución en la atención al cliente tendría bien definido las funciones encomendadas.
- c) Sí. Porque quien siempre debe salir ganando es la ciudadanía y con un Manual de Funciones y Procedimiento habría menos cantidad de persona insatisfecha por la labor realizada por el Funcionario Público.

Se considera que SI se debe de implementar un Manual de Funciones y Procedimientos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Buena Fe un Manual de Funciones y Procedimientos, que con lleve el mejoramiento de la Gestión de Calidad del Servicio al Cliente,.

**Cree usted que es necesario realizar una Evaluación y Capacitación sobre la Gestión de Calidad del Servicio en la atención al cliente, Porque?**

- a) Sí. Es necesario porque solo haciendo una Evaluación y Capacitación de las personas que brindan atención a la ciudadanía se logrará que el usuario se vaya y continúe regresando
- b) Si. Porque a través de una Evaluación y Capacitación sobre la Gestión de Calidad del Servicio en la atención al cliente se podrá conocer si el funcionario está preparado para la atención al público ya sea esta por medio de ventanillas o de forma directa en una oficina.

Se considera que si es necesario Realizar una Evaluación y Capacitación sobre la Gestión de Calidad del Servicio en la atención al cliente ya que es una necesidad institucional que iría en beneficio de toda la institución.

**Ha recibió alguna Queja por parte de un Cliente, debido a la atención recibida**

- a) Si, y muchas veces es por la necesidad que existe en el usuario en obtener una respuesta sobre sus solicitudes.
- b) SI, molestias por la falta de información y

Se demuestra que si existe insatisfacción de los Usuarios y por ello es factible la Implementación de Manual de Funciones y Procedimiento para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio.

orientación.

**Fuente:** Jefes Departamentales

**Elaborado:** Autores

Comentario:

De las entrevista realizadas a Secretaria General, Dirección Financiera (Rentas y Tesorería) sobre si conoce de la existencia de Manual de Funciones y Procedimiento de atención al cliente, ellos indican que no existe un Manual de Funciones y Procedimiento de atención al Cliente y, que si sería de mucha utilidad en vista de que muchos Clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe han realizado quejas debido a la tardanza que existe por parte de los empleados Municipales en dar respuesta a sus solicitudes así como lo es la falta de información y orientación.

#### **Niveles de satisfacción al cliente de Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe**

Luego de haber recibido un servicio, los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido de la atención no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido de la atención coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido de la atención excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe. Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$
---

Para aplicarla, se necesita primero obtener, mediante una investigación de Mercado, el Nivel de Satisfacción del Cliente

**Cuadro N° 12** Niveles de Satisfacción al Cliente de las dependencias de Secretaria General y Dirección financiera (Tesorería y Rentas) del mes de julio 2014



Factor	Rendimiento Percibido	Expectativas	Nivel de Satisfacción
Insatisfacción	3%	0%	-3%
Satisfacción	65%	80%	-15%
Complacencia	32%	20%	-12%
Total	100%	100%	

**Fuente:** Archivo Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe  
**Elaborado:** Autores

Para determinar el Nivel de Satisfacción de los clientes “El cliente es el mejor parámetro de medición del correcto funcionamiento del Gobierno Municipal, haciendo énfasis de lo expresado por **(POLITEIA, 2013)**” se tomó un total de clientes externos “personas físicas o jurídicas que reciben los servicios que ofrece el Municipio” los mismos que fueron atendidos en las áreas de Secretaría General y Dirección financiera (Tesorería y Rentas ) con un total de 2,130 personas las cuales solicitaron diferentes trámites Administrativos en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, en el mes de Junio del 2014 se aplicó la fórmula (Rendimiento percibido - Expectativas = Nivel de satisfacción) para medir el nivel de satisfacción dando como resultado de la investigación que existe un -3% de personas con Insatisfacción, mientras que con satisfacción un -15% y con complacencia un -12% lo ideal sería que esta dependencia Municipal obtenga al final del mes un 100% en el Nivel de Satisfacción. En todo caso, el reto es el de generar Satisfacción en sus clientes” a fin de lograr la aceptación por parte del cliente, la empresa debe de proporcionarle exactamente lo que desean en el momento que lo requieran” **(HOFFMAN 2013)**

#### **Evaluación Atención al Cliente.**

Un total de 32 Funcionarios que brindan servicios “Labores y actitudes que deben de llevar los Servidores Públicos del Gobierno Municipal para que sus clientes externos sientan que están trabajando de manera eficiente y eficaz, por y para su auténtica satisfacción” **(POLITEIA 2012)**.

#### **Cuadro N° 13 Evaluación de la Calidad de Servicio de los Funcionarios que ofrece atención al Cliente.**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	SI	NO	TOTAL	Evaluación
<b>Existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato</b>	32 Funcionarios	70%	30%	100%	<b>-30%</b>
<b>¿Se siente motivado a través de (sueldos, cursos, promociones y ascensos?</b>	32 Funcionarios	80%	20%%	100%	<b>-20%</b>
<b>Existe el manual del cliente y éste facilite el manejo</b>	32 Funcionarios		100%	100%	<b>-100%</b>

¿Está usted al tanto de los problemas que puedan existir en su área?	32 Funcionarios	40%	60%	100%	<b>-60%</b>
¿Posee un solo jefe inmediato?	32 Funcionarios	100%		100%	<b>100%</b>
¿Es supervisado constantemente en su trabajo?	32 Funcionarios	80%	20%	100%	<b>-20%</b>
Se siente usted capacitado para la atención al público	32 Funcionarios	50%	50%	100%	<b>-50%</b>
Tiene usted un grado académico relacionado con su puesto de trabajo	32 Funcionarios	60%	40%	100%	<b>-40%</b>
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>	

**Fuente:** Funcionarios Municipales

**Elaborado:** Autores

Haciendo énfasis de lo expuesto por **(COULTER)** que dice que al Hacer una Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente, se constituye en una herramienta esencial, actividad institucional que persigue la mejora de la Calidad para el cual es necesario definir instrumentos que permitan analizar la Calidad de Servicio, la Eficacia” Mide los objetivos alcanzados según los objetivos propuestos” la Eficiencia “Obtener resultados con la mínima inversión, recursos utilizados de la mejor manera posible “comprobando hasta qué punto los programas que se aplican y los servicios ofrecidos, ofrecen resultados ajustados a los objetivos propuestos.

Obteniendo como resultado de la evaluación detallada, donde se realizaron encuestas a 32 empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe que brindan atención al cliente, sumando un total del 100% obteniendo porcentajes de respuestas Positivas (Si) y Negativas (No) los porcentajes positivo expresan que los programas aplicados y los servicios ofrecidos están dentro de los parámetros establecidos por la institución, mientras que lo negativo nos delata que los objetivos propuestos no están ajustados a los resultados y con ello se demuestra que “Toda organización debe de establecer ciertos procesos para asegurarse de que el servicio que se brinda se está dando de manera coherente, evitando errores si se diera el caso de la falta de planificación y seguimiento” **( FESO-INCEP, 2013)**

## 5. Conclusiones

En base a los resultados de la gestión de calidad y su incidencia en el desarrollo de la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena fe se concluye lo siguiente;

- Se determinó el nivel de satisfacción de los clientes externos e internos mediante encuestas en las cuales se aprecia que el usuario ha sido atendido de forma regular en los trámites realizados (Cuadro N°5), además se considera muy burocrático el proceso administrativo (Cuadro N°6), con respecto al cliente interno el 81% es decir 26 funcionarios atienden de forma eficiente a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.
- La eficacia y la eficiencia brindada por los departamentos de Secretaría General y Dirección Financiera (Rentas y Tesorería) se estableció mediante encuestas realizada a los funcionarios públicos, en los que se indica la baja deficiencia en la supervisión del trabajo, poca capacitación en Servicio al Cliente, además poco conocimiento de problemas de área, lo que incide negativamente en la Calidad de Servicio, debido a la carencia de un Manual de Funciones y Procedimientos de Atención al Cliente.
- El nivel de satisfacción de los usuarios es inferior a los establecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe deduciendo que las mayores brechas en satisfacción (-15%) y complacencia (-12%) que en conjunto reflejan el débil proceso administrativo que se da en las áreas de los departamentos evaluados.
- Con toda la problemática establecida se concluye que es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe posea un Manual de Funciones y Procedimiento de Atención al Cliente,

## **Bibliografía**

- **CALVO. (2010).** Manual de Procedimientos. México DF, México: McGraw Hill.
- **CORPORACION 3D. (2013).** La Organización. Consultado en el sitio [http://corporacion3d.blogspot.com/2012\\_02\\_01\\_archive.html](http://corporacion3d.blogspot.com/2012_02_01_archive.html).
- **FESO-INCEP. (2013).** Proceso de Mejora del Servicio .
- **HOFFMAN, DOUGLAS K Y BATESON. (2013).** Capacidad de satisfacción al cliente.
- **IBERCOM. (2014).** La Estructura Organizacional. Consultado en el sitio <http://bolsa.com/blog/ibercom-firma-un-acuerdo-con-servicio10-para-dar-el-servicio-integral-postventa-de-terminales-moviles.html>.
- **Peru. (2012).** Manual de Funciones y Procedimientos. Peru: Publicacion .
- **POLITEIA. (2012).** EVALUACIÓN DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES. Consultado en el sitio <http://www.politeia.org.mx/IMG/pdf/guia-escam.pdf>.

