

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN GESTIÓN DE PROYECTOS COHORTE 2021

Tema: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN
AL CLIENTE EN EL BALCON DE SERVICIOS DE LA
ADMINISTRACIÓN ZONAL TUMBACO DEL MUNICIPIO DEL DMQ”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión de Proyectos

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con Componente de
Investigación Aplicada

Autor: Licenciado Dalthon Fabián Ortiz Aulestia

Director: Ingeniero Santiago Fabián Illescas Correa PhD

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: *Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López Magister* y el *Ingeniero Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría PhD*, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Titulación con el tema: “*Implementación de un sistema de gestión de atención al cliente en el Balcón de servicios de la administración zonal Tumbaco del municipio del DMQ*” elaborado y presentado por el señor *Licenciado Dalthon Fabián Ortiz Aulestia*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Proyectos; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Leonardo Gabriel Ballesteros López. Mg
Miembro del Tribunal

Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría. Mg
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: “Implementación de un sistema de gestión de atención al cliente en el Balcón de servicios de la administración zonal Tumbaco del municipio del DMQ”, le corresponde exclusivamente a: Licenciado Dalthon Fabián Ortiz Aulestia, Autor bajo la Dirección de Ingeniero Santiago Fabián Illescas Correa PhD director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciado Dalthon Fabián Ortiz Aulestia
c.c.:1711771418
AUTOR

Ingeniero Santiago Fabián Illescas Correa PhD
c.c.: 1103753404
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Licenciado Dalthon Fabián Ortiz Aulestia
c.c.:1711771418

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Justificación.....	2
1.2 Objetivos	3
1.2.1 General	3
1.2.2 Específicos	3
CAPITULO II	4
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	4
CAPITULO III.....	13
MARCO METODOLÓGICO.....	13
3.1 Ubicación.....	13
3.2 Equipos y materiales	13
3.3 Tipo de investigación	14

3.4	Prueba de Hipótesis	15
3.5	Población o muestra:	15
3.6	Recolección de información:.....	15
3.7	Variables respuesta o resultados alcanzados	16
3.8	Procesamiento de la información y análisis estadístico:	16
CAPITULO IV.....		17
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		17
4.1	Resultados	17
4.2	Discusión.....	50
CAPÍTULO V.....		52
5.1	Conclusiones	52
5.2	Recomendaciones.....	53
CAPITULO VI.....		55
PROPUESTA.....		55
BIBLIOGRAFÍA		72
ANEXOS		77
Anexo 1 Encuesta.....		77
Anexo 2 Entrevista.....		80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Equipos y materiales	14
Tabla 2 Cálculo de la población.....	15
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento	17
Tabla 4 Equipos tecnológicos modernos	18
Tabla 5 Instalaciones físicas modernas	19
Tabla 6 Uniforme de los trabajadores adecuado.....	20
Tabla 7 Equipamiento tecnológico suficiente.....	21
Tabla 8 Equipos visualmente atractivos.....	22
Tabla 9 Limpieza y desinfección	23
Tabla 10 Instalaciones confiables	24
Tabla 11 Confianza en el personal.....	25
Tabla 12 Información confiable	26
Tabla 13 Atención virtual.....	27
Tabla 14 Comunica pertinentemente	28
Tabla 15 Ofrece rapidez de respuesta	29
Tabla 16 Atención oportuna.....	30
Tabla 17 Disponibilidad de respuesta	31
Tabla 18 Resuelve reclamos	32
Tabla 19 Comportamiento del personal	33
Tabla 20 Fiabilidad del personal	34
Tabla 21 Personal Capacitado.....	35
Tabla 22 Actitud de orientación del trabajador.....	36
Tabla 23 Comprensión del usuario	37
Tabla 24 Atención personalizada.....	38
Tabla 25 Horarios accesibles	39

Tabla 26 Participación de las festividades	40
Tabla 27 Seguimiento del servicio	41
Tabla 28 Modificación del servicio.....	42
Tabla 29 Protocolo de atención.....	43
Tabla 30 Simplificación de tramites	44
Tabla 31 Mejora de los procesos.....	45
Tabla 32 Análisis de la entrevista	46
Tabla 33 Variables de respuesta de la entrevista	49
Tabla 34 Correlación de Spearman	49
Tabla 35 Grupos de interés	56
Tabla 36 FODA.....	56
Tabla 37 Matriz MEFE	57
Tabla 38 Matriz MEFI	58
Tabla 39 Matriz de estrategias	60
Tabla 40 Modelo de encuesta.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación Geográfica	13
Figura 2 Equipos tecnológicos modernos	18
Figura 3 Instalaciones físicas modernas.....	19
Figura 4 Uniforme de los trabajadores adecuado.....	20
Figura 5 Equipamiento tecnológico suficiente.....	21
Figura 6 Equipos visualmente atractivos	22
Figura 7 Limpieza y desinfección	23
Figura 8 Instalaciones confiables	24
Figura 9 Confianza en el personal.....	25
Figura 10 Información confiable.....	26
Figura 11 Atención virtual	27
Figura 12 Comunica pertinentemente	28
Figura 13 Ofrece rapidez de respuesta	29
Figura 14 Atención oportuna	30
Figura 15 Disponibilidad de respuesta.....	31
Figura 16 Resuelve reclamos	32
Figura 17 Comportamiento del personal.....	33
Figura 18 Fiabilidad del personal.....	34
Figura 19 Personal Capacitado.....	35
Figura 20 Actitud de orientación del trabajador	36
Figura 21 Comprensión del usuario	37
Figura 22 Atención personalizada.....	38
Figura 23 Horarios accesibles	39
Figura 24 Participación de las festividades	40

Figura 25 Seguimiento del servicio	41
Figura 26 Modificación del servicio	42
Figura 27 Protocolo de atención	43
Figura 28 Simplificación de tramites	44
Figura 29 Mejora de los procesos	45
Figura 30 Dispersión de datos.....	50
Figura 31 Organigrama	62
Figura 32 Secuencia de procesos	63
Figura 33 Proceso de información	64
Figura 34 Proceso de verificación.....	65
Figura 35 Proceso de agendamiento	66
Figura 36 Proceso de pago	67
Figura 37 Proceso de ingreso	68
Figura 38 Proceso de procesamiento.....	69
Figura 39 Proceso de seguimiento	70
Figura 40 Proceso de entrega	71

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi Dios todo poderoso por entregarme la vida, la salud, pero sobre todo la convicción de la confianza en él, quién ha sido mi soporte fundamental para la consecución de mis logros personales y profesionales.

Un agradecimiento reconocido, para el Ingeniero Santiago Fabián Illescas Correa, por su guía, su compromiso, con este arduo trabajo de titulación, además de su valioso aporte, con sus conocimientos para poder complementar mi proceso investigativo.

A la Universidad Técnica de Ambato, como la institución que ha permitido, vincular mi anhelo profesional, y que se ha constituido con su equipo de docentes, en un pilar fundamental, de enseñanza, aprendizaje, pero sobre todo de valores para generar dentro de mí el ímpetu de consecución de objetivos.

A mi madre, mi esposa, mi hijo y mi hermano, quienes, con su apoyo y soporte moral y espiritual, me dieron el empuje suficiente, para tener, la fuerza y el compromiso suficientes para poder culminar, este ansiado objetivo.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios, que está sobre todas las cosas, quien, con su amor, su protección y guía, ha permitido que siempre tenga la provisión y fe suficientes para lograr mis propósitos, toda mi vida he recibido la bendición de su mano poderosa para ser un hombre de bien.

A mi esposa amada, la mujer de mi vida, dedico todo mi compromiso, mi esfuerzo y toda la convicción de que sin ella ninguno de mis propósitos hubiesen sido posibles de conseguir, sus palabras de amor y aliento continuos, su apoyo incondicional en todo aspecto, su tolerancia para que con su sabiduría y amor, no permitió nunca que renuncie a mis sueños, toda mi vida estaré agradecido y bendecido por tu compañía amor.

A mi único y adorado hijo, por su valentía y compromiso con su padre, recibí de ti fortaleza y empuje, para no desmayar y continuar con mucho esfuerzo con mis metas propuestas.

A mi hermano, por hacerme conocer la luz de Dios en mi camino, por sus oraciones y guía, y por la valentía de alentarme siempre.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN GESTIÓN DE PROYECTOS
COHORTE 2021

TEMA:

*IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EL BALCON DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ZONAL
TUMBACO DEL MUNICIPIO DEL DMQ*

MODALIDAD DE TITULACIÓN: *Proyecto de Titulación con Componente de
Investigación Aplicada*

AUTOR: *Licenciado Dalthon Fabián Ortiz Aulestia*

DIRECTOR: *Ingeniero Santiago Fabián Illescas Correa PhD*

FECHA: *Nueve de diciembre de dos mil veinte y dos*

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de la presente investigación permitió diseñar un sistema de gestión para mejorar la atención al cliente en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal Tumbaco del Municipio del DMQ mediante estrategias que den solución a los incidentes que se presentan. se considera un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional. Para el análisis de datos se aplicó una encuesta basada en el modelo Servqual, misma que se aplica una muestra de 97 clientes externos, adicionalmente se empleó una entrevista estructurada dirigida a los clientes internos. Mediante correlación de Spearman se obtiene un coeficiente de 0,951** y se evidenció una relación lineal directamente proporcional de lo cual se infirió que a partir de la implementación de un sistema de gestión mejora directamente el nivel de atención al cliente, se acepta la hipótesis alternativa H_a : la implementación de un sistema de gestión de atención al cliente permitirá que los usuarios, sean atendidos de manera óptima y puedan ser resueltas sus necesidades en cuanto a trámites de manera efectiva y satisfactoria, es decir el sistema de gestión influirá positivamente en la atención al cliente. De lo cual se concluyó que los incidentes que se presentan en cuanto a la atención de clientes dependen tanto de los funcionarios como de los mismos usuarios,

por parte de los funcionarios no se ofrece una guía para el llenado de documentos y seguimiento del trámite, por parte de los usuarios que en ocasiones no entregan la documentación completa lo cual provoca devolución de los tramites y por ende pérdida de tiempo un recurso tan necesario en este ámbito que maneja un volumen considerable de solicitudes al día. Los turnos de atención se gestionan de manera virtual especialmente desde la pandemia, pero la atención es presencial dicha documentación debe pasar ciertos filtros por lo cual va de un departamento a otro haciendo que el tiempo de respuesta se extienda en función de la cantidad de tramiten que existen por procesar.

DESCRIPTORES: *INFORMATION SERVICE, DOCUMENT SUPPLY, DOCUMENT MANAGEMENT, INFORMATION PROCESSING, PUBLIC DOCUMENTS, SERVQUAL MODEL, MUNICIPAL PROCEDURES, CUSTOMER SERVICE, QUALITY OF CARE, VIRTUAL CARE.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL
(TP) EN GESTIÓN DE PROYECTOS
COHORTE 2021

THEME:

*IMPLEMENTATION OF A CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT SYSTEM IN
THE BALCONY OF SERVICES OF THE TUMBACO ZONE ADMINISTRATION OF
THE MUNICIPALITY OF DMQ*

DEGREE MODALITY: *Graduation Project with Component of Applied research*

AUTHOR: *Engineer Dalthon Fabián Ortiz Aulestia*

DIRECTED BY: *Engineer Santiago Fabián Illescas Correa PhD.*

DATE: *December ninth, two thousand twenty-two*

EXECUTIVE SUMMARY

The objective of the present investigation allowed the design of a management system to improve customer service in the Services Balcony of the Tumbaco Zonal Administration of the Municipality of the Metropolitan District of Quito through strategies that provide solutions to the incidents that arise. a quantitative approach with a descriptive and correlational scope is considered. For data analysis, a survey based on the Servqual model was applied, which is applied to a sample of 97 external clients, in addition, a structured interview aimed at internal clients was used. Using Spearman's correlation, a coefficient of 0.951** is obtained and a directly proportional linear relationship was evidenced, from which it was inferred that from the implementation of a management system the level of customer service directly improves, the alternative hypothesis is accepted H_a : the implementation of a customer service management system will allow users to be served optimally and their needs in terms of procedures can be resolved effectively and satisfactorily, that is, the management system will positively influence customer service. to the client. From which it was concluded that the incidents that occur in terms of customer service depend both on the officials and on the users themselves, on the part of the officials a guide is not offered for filling out documents and monitoring the process, for part of the users who

sometimes do not deliver the complete documentation which causes a return of the paperwork and therefore loss of time, a resource that is so necessary in this area that handles a considerable volume of requests per day. Attention shifts are managed virtually, especially since the pandemic, but attention is face-to-face, said documentation must pass certain filters, which is why it goes from one department to another, causing the response time to be extended depending on the number of procedures that They exist to process.

KEYWORDS: information service, document supply, document management, information processing, public documents.

INTRODUCCIÓN

La siguiente tesis, lleva por título, Implementación de un Sistema de Gestión de atención al cliente, su intención principal consistió en mediante un investigación metodológica mediante un enfoque cuantitativo, implementando como estrategia de recolección de datos la técnica trabajo de campo mediante la observación directa y la aplicación del instrumento la encuesta, teniendo como muestra los empleados del ente para percibir las principales fallas que se presentan en el balcón de servicios Tumbaco del DMQ en cuanto a la atención que se está brindado a los usuarios que acuden a realizar las diferentes gestiones que esta unidad ofrece.

Inicialmente se encuentra en la estructuración el capítulo I que consta de la justificación de la investigación, es decir el motivo, importancia y relevancia por la cual se lleva a cabo la investigación, por otra parte, se encuentran los objetivos propuestos.

En segundo lugar, se podrá apreciar el capítulo II, que comprende, el estado del arte, los antecedentes bibliográficos de la investigación, obtenidos a nivel internacional, nacional y local para brindar sustento teórico y conceptual a la investigación.

Respecto al capítulo III, que se refiere al marco metodológico, se presenta, de manera puntual, el lugar donde se realizó el proceso investigativo y de recolección de información, así mismo también la ruta investigativa.

En el capítulo IV se detallan los resultados obtenidos tanto de la encuesta como de la entrevista aplicada a los participantes. Mediante los hallazgos se elabora la discusión de la investigación.

El capítulo V, muestran las conclusiones y recomendaciones de la tesis en general y en el capítulo VI se elabora la propuesta de intervención en base a las necesidades detectadas.

Las limitantes están relacionadas con el acceso a la administración zonal, por un ente público, se reservan los detalles y el modo en que las gestiones de carácter administrativo que se realizan, por otra parte, el factor tiempo implicó una limitante para dirigirse al lugar de manera constante.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Justificación

La Administración zonal de Tumbaco forma parte de 9 administraciones zonales, mismas que están constituidas como ejes territoriales dentro de la estructura del Municipio del, su función consiste en prestar servicios e implementar proyectos de gestión en el territorio, contribuir al desarrollo social y participativo, con el objetivo de fortalecer el crecimiento comunitario de los pobladores de la ciudad (Municipio de Quito , 2022). La administración Zonal de Tumbaco cuenta con un balcón de servicios que se encarga de atender varios trámites requeridos por los ciudadanos, dentro de ellos, permisos para espacios públicos, regularización de predios, permisos para patentes municipales, permisos de aprobación de licencias de funcionamiento, aprobaciones de trámites de transferencia de dominio, etc. Para ello cuenta con 8 ventanillas universales, que aparte de dar información y soporte al usuario, también se encargan de receptor la documentación para que se distribuyan a las diferentes áreas técnicas del balcón.

Actualmente en la administración zonal en el área del balcón de servicios de Tumbaco perteneciente al DMQ, se presenta una problemática respecto al servicio prestado por los asesores que se encuentran en las ventanillas. El servicio ofrecido para la resolución de los diferentes trámites presenta una atención deficiente y sin iniciativa, inconsistente, lenta, genera incomodidad e insatisfacción en el usuario por no poder finalizar de forma efectiva su requerimiento (Distrito Metropolitano de Quito, 2019).

La problemática surge debido a la constante rotación de personal, gran volumen de tramites atendidos por el personal, metodología poco operativa, limitado conocimiento del personal que le permitan gestionar de manera eficaz y ágil los requerimientos. No cuentan con manuales de procedimientos actualizados de calidad de atención al cliente. Desconocimiento de procesos tecnológicos, ausencia de equipos tecnológicos adecuados que funcionen óptimamente. Cabe destacar, que existen trámites que llevan varios meses en proceso de gestión debido a todas estas limitantes descritas con anterioridad.

La información descrita en los párrafos anteriores, despierta inquietud en el investigador ya que se hace necesario, investigar acerca de las causas que están generando tal problemática y proponer una posible solución, lo cual es relevante para evitar que se siga propagando el malestar en los usuarios finales por no poder efectivizar o culminar un trámite en el tiempo estimado. La presente investigación en base a la problemática expuesta pretende implementar un sistema de gestión para mejorar la atención al cliente en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal Tumbaco del Municipio del DMQ mediante estrategias que den solución a las complicaciones que se presentan.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Implementar un sistema de gestión para mejorar la atención al cliente en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal Tumbaco del Municipio del DMQ mediante estrategias que den solución a los incidentes que se presentan.

1.2.2 Específicos

- Determinar los incidentes que se presentan en cuanto a la atención de clientes en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco.
- Analizar las causas que ocasionan los incidentes presentados en cuanto a la atención de clientes en el balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco.
- Elaborar estrategias y procedimientos para promover una atención de calidad al usuario en el balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco.

CAPITULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1 Antecedentes Investigativos

A continuación, se presentan antecedentes bibliográficos que han servido de soporte para el trabajo actual:

Saumeth y Ospino (2017) en su artículo científico mediante una detallada revisión bibliográfica llego a concluir que la calidad se ha distinguido desde la cuna del Codex Hammurabi, ahora la calidad es el factor que armoniza la eficiencia con el mercado y la economía interna, así como una herramienta de comparación de diferentes productos o servicios, porque el valor es un buen indicador de cómo estos productos o servicios son percibidos en el mercado. Como se puede evidenciar en el estudio la calidad no es elemento nuevo, muy por el contrario, ha estado presente desde antaño en la transacción de tangibles e intangibles, su importancia radica en innovar cada cierto tiempo los procesos para generar una mejor experiencia en el usuario garantizando la excelencia del bien o servicio otorgado.

Duque (2015) en su artículo científico realizado para conceptualizar el servicio y su percepción; mediante un metaanálisis cualitativo llego a concluir que la calidad enfatiza la valoración que hace el consumidor de la excelencia y superioridad de un producto. De lo mencionado por el autor se puede destacar que existe una brecha entre la calidad de tangibles e intangibles, pues al tratar con un componente intangible el mismo se encuentra sujeto a percepciones variables en dependiendo del punto de vista del cliente.

Silva et al. (2021) mediante su investigación realizada en Universidad Autónoma de Tamaulipas mediante un análisis estadístico basado en el coeficiente de Spearman y un análisis factorial de varianza llegó a concluir que la calidad del servicio tiene una relación positiva con las variables de satisfacción y lealtad del cliente. Por importancia, se clasifican en orden descendente de responsabilidad-confiabilidad, confiabilidad-empatía, lealtad-satisfacción, empatía-satisfacción y tangibilidad. Finalmente, los resultados del estudio presentado muestran que los aspectos tangibles, la confiabilidad y la confianza en la calidad del servicio tienen una relación positiva significativa con

la satisfacción del cliente y el cambio en la percepción del servicio recibido por parte del cliente.

La fundación emprendedores (2017) en su estudio mediante un análisis documental llegó a concluir que tanto los clientes internos como los clientes externos presentan motivaciones y necesidades por lo cual es importante conocer sus deseos para predecir su comportamiento y brindar una mejor atención. En cuanto al comportamiento de los clientes puede ser afectado por la influencia del entorno y las diferencias individuales, luego de acceder al servicio el mismo se puede sentir satisfecho o insatisfecho según la atención recibida. Aportando con los hallazgos de la investigación cabe destacar que existen varios tipos de compradores, los cuales se ven afectados por todas las variaciones que puedan existir en el entorno, no existe entonces una fórmula que garantice el comportamiento del cliente.

Steffanell et al. (2017) en su artículo científico mediante un análisis factorial aplicado a los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas hacia los expertos se llegó a concluir que los atributos se enmarcan en cuatro componentes o dimensiones relacionadas con los procesos que contribuyen a la satisfacción y fidelización del cliente. La investigación centra su enfoque en el cliente interno puesto que es un agente clave para la empresa ya que de él depende la relación que se establezca con el cliente externo y la futura fidelización del mismo.

Mendoza y Loaiza (2021) en su estudio investigativo mediante análisis descriptivos y modelos multivariados de ecuaciones estructurales llegó a concluir que en el lugar de trabajo, tres factores importantes pueden afectar directamente los niveles de productividad de los grupos de trabajo (clientes internos) en una determinada organización: motivación, satisfacción y compromiso. Una organización puede tener clientes internos (empleados) motivados pero insatisfechos e insatisfechos o, por el contrario, niveles más altos de motivación y satisfacción conducirán a niveles más altos de compromiso, más y tener un equipo muy dedicado tendrá un impacto muy notable. rendimiento de los cultivos.

Monroy y Cázares (2019) en su artículo científico mediante la aplicación de encuestas en una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo llegó a concluir que el estudio determina que hay diferencias significativas entre los promedios percibidos por los clientes tanto para la calidad del servicio como para el servicio al cliente. Las

dos variables se correlacionan directamente, sin embargo, un estudio detallado de la causalidad entre estos constructos debe dirigirse en futuros diseños de investigación. Sin lugar a duda en este párrafo se destaca la relevancia que presenta un cliente externo ya que en sus manos está el ciclo de vida de una empresa o el declive de la misma, no solo a través de él se generan ingresos económicos, sino que representa el eje de desarrollo, crecimiento y avance organizacional.

La Consejería de empleo, formación y trabajo autónomo (2017) en su publicación cadena de valor, mediante un análisis documental llegó a concluir que la cadena de valor es una herramienta de gestión que permite visualizar el desarrollo de las actividades de la empresa. El proceso comienza con las materias primas y avanza hasta la entrega del producto final, investigando actividades generadoras de valor. Al agregar valor al producto o servicio original ("entrada"), permite que la empresa venda el producto o servicio resultante ("salida") a un precio más alto. A través del estudio se denota que la cadena de valor aporta directamente a la generación de una ventaja competitiva porque abarca todo el proceso de análisis estratégico, logrando identificar todas las actividades que forman parte del objetivo fijado por el empresario.

Ponce et al. (2017) en su investigación sobre capacidades organizacionales mediante un enfoque cuantitativo a través de un cuestionario llegó a concluir que empresas que exhibieron un cambio positivo durante un período definido, han adoptando un estilo de liderazgo autocrático. El tipo de innovación más común es en productos, y no aplican herramientas para definir el ambiente de trabajo. En la investigación se evidencia que las empresas que no logran demostrar un cambio positivo se caracterizan por estilos de liderazgo liberales y democráticos, flujo de información omnidireccional e innovación ágil.

Pilligua y Arteaga (2019) en su artículo científico mediante una investigación descriptiva con aplicación de técnicas cualitativas a través de una encuesta llegó a concluir que el clima laboral de los empleados en la organización no es el adecuado, lo que repercute negativamente en los resultados de las actividades productivas de la empresa. Al respecto, es necesario mencionar que las organizaciones deben asegurarse de crear el ambiente laboral adecuado para sus trabajadores, de manera que puedan mejorar sus niveles de productividad.

Hernández y Parejo (2018) en su investigación sobre gestión de calidad mediante un proceso reflexivo documental llegó a concluir que un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar un mayor control sobre cada uno de los procesos internos de una organización, desde un enfoque basado en procesos interdependientes. Por tanto, la cultura de la calidad debe basarse en requisitos específicos como la satisfacción total del cliente y en el principio de mejora continua. En términos generales en base a lo mencionado por el autor se puede destacar que un buen clima organizacional, proporciona un ambiente propicio para promover una cultura de calidad que se enfoca en las metas organizacionales y es consistente con el ambiente saludable de la organización.

Pacheco et al. (2020) mediante una metodología descriptiva, no experimental y de campo a través de un cuestionario aplicado a 50 empresas llegó a concluir que los factores de calidad de servicio brindan a las empresas alternativas para visualizar los procesos de atención al cliente, ya que estos procesos se basan en las expectativas y necesidades de los clientes, destacando que estos aspectos relevantes en este estudio permitieron verificar que en las empresas del sector logístico se requieren procesos para estar habilitada para un proceso confiable y consistente para los clientes, proporcionando suficiente espacio y personal integrado, así como conocer todas las actividades inherentes a las metas.

Ocaña y Morell (2021) mediante una investigación básica, no experimental de tipo descriptiva llegaron a concluir que existe la necesidad de implementar un programa de gestión de la calidad de los servicios para identificar y solucionar parámetros que inciden en la atención al cliente. Adicionalmente, cabe acotar que la calidad es indispensable en todos los ámbitos; un servicio de calidad fideliza al cliente, genera buenas recomendaciones lo que lleva al crecimiento de la empresa, si no se implementan sistemas de gestión de calidad en las entidades destinadas a expender servicios, corren el riesgo de estancarse y finalmente llegar a su declive.

Fernández et al., (2018) mediante una investigación documental llegó a concluir que la implantación del sistema de gestión de la calidad no es sólo el resultado del desarrollo de planes, programas, procedimientos e indicadores; por el contrario, requiere también la adopción de un marco teórico y conceptual que permita a los actores involucrados en los procesos comprender el significado de la calidad. Si no se

miden los procesos no se puede mejorar, es necesario manejar indicadores para realizar las mejoras pertinentes de continuidad en los procesos de cualquier tipo que conduzcan a la formación de una cadena de valor en la organización para garantizar la calidad.

Zavala y Vélez (2020) mediante un análisis documental llegaron a concluir que la gestión de la calidad se considera como una filosofía de trabajo, no como una estructura definida en la organización sino como una forma de trabajo que se interioriza en cada proveedor de servicio al cliente, ya sea interna o externamente. Como se puede apreciar en la investigación el éxito de una empresa depende básicamente de las necesidades de los clientes, buscando influir positivamente en la gestión de la calidad, la eficiencia operativa y el éxito de en las empresas de servicios.

Castillo (2020) en su investigación sobre calidad de servicio municipal mediante una investigación básica no experimental y descriptiva aplico una encuesta a 157 ciudadanos de lo cual llego a concluir que la conciencia ciudadana es débil y esto afecta el buen desarrollo de las instituciones, la implementación de diagnósticos en la ciudad permite que verifique que prevalece la visión industrial de calidad de vida, por lo tanto no cuenta con un proceso público de gestión de calidad del servicio con un enfoque global para gobiernos locales y administraciones públicas. El gobierno local debe integrarse con las necesidades de la población de manera para posibilitar el desarrollo de los servicios de acuerdo a los cambios y crecimiento de su entorno; entendemos que los gobiernos locales deben abordar estos temas para mejorar la calidad del servicio al cliente.

Mera (2015) en su investigación evidencia que la adecuada aplicación y ejecución del manual de procesos dentro de un municipio es capaz de proveer una disciplinada y organización al momento de atender al cliente. Tal cual como lo da a conocer el autor de la investigación los sistemas de gestión de calidad cada vez son más requeridos por las organizaciones que trabajan por y para el cliente.

Por otra parte, Cifuentes (2017) en su investigación detecto que no existen capacitaciones para los funcionarios, que permitan adoptar una atención adecuada y eficaz. Adicionalmente cabe recalcar que la Contraloría General de la República del Ecuador (2001), en la Ley 46. Ley de régimen del DMQ hace mención a los artículos 16, 17 y 18 con respecto al servicio brindado a los ciudadanos.

2.2 Marco Teórico

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se han definido los siguientes términos necesarios para la comprensión del lector.

2.2.1 Sistema de gestión

Un sistema de gestión se define como la herramienta que permite realizar varios procesos como: controlar, planificar, organizar y sobre todo automatizar las tareas administrativas de una empresa u organización. El sistema de gestión analiza el desempeño y los riesgos de la empresa, con el fin de proporcionar un entorno de trabajo más sostenible y eficaz. Algunas empresas o pymes tienen operaciones que no están automatizadas, muchas veces soportadas por sistemas departamentales, y casi siempre en hojas de cálculo Excel desarrolladas específicamente por los usuarios que participan en cada función. El software de gestión unifica la operación de todas las áreas comerciales para que coincidan con los objetivos comerciales. Es importante que cada área tenga metas y objetivos claros y bien definidos. Esto asegura un funcionamiento más fácil y eficiente de su negocio según Días y Salazar (2021).

2.2.2 Calidad del servicio

Es un conjunto de estrategias y acciones encaminadas a mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre los consumidores y las marcas. La clave de este apoyo es construir buenas relaciones y un ambiente positivo, útil y amigable para garantizar que los clientes dejen una impresión positiva. De esta manera, los consumidores quedarán satisfechos con el apoyo y regresarán con más frecuencia, porque han logrado calidad en su transacción. Además, brindar un servicio de calidad ayuda a corregir errores, lo que luego puede identificar cuándo los consumidores necesitan ayuda adicional Rojas et al., (2020).

2.2.3 Atención al usuario

La atención al usuario se refiere a todas las acciones realizadas para un cliente antes, durante y después de una compra. También conocido como servicio al cliente, se realiza para brindar satisfacción con un producto o servicio. Este proceso consta de varios pasos y elementos. No solo estamos hablando de cuándo un cliente realiza una compra, sino de lo que sucede antes, durante y después de comprar un producto o usar un servicio. Un buen servicio al cliente no sólo responde a las dudas de los clientes,

sino que les ayuda cuando ni siquiera nos han pedido ayuda, anticipándonos a lo que necesitan y atendiendo sus necesidades con prontitud y eficacia. Hay otros aspectos como la amabilidad, la calidad y la calidez que también afectarán al servicio prestado Febres y Mercado (2020).

2.2.4 Servicio público

Son los servicios públicos prestados por el Estado, directamente o bajo el control y regulación del Estado. Por ello, pretende garantizar el abastecimiento de las personas de determinados productos que se consideran de primera necesidad. En otras palabras, los servicios se consideran públicos cuando son proporcionados por el gobierno. Esto se puede hacer a través de instituciones públicas o empresas. Sin embargo, también es posible que un servicio público se desarrolle de forma privada. Esto, siempre y cuando la empresa se encuentre sujeta a supervisión y la fiscalización por parte del gobierno. El Estado es entonces quien decide encargarse de la oferta presente y proyectada de ciertos servicios que son necesarios para satisfacer necesidades básicas de la población y logra así asegurar el acceso mínimo a la población. Como lo es en el caso del agua y la luz eléctrica Machín et al., (2020).

2.2.5 Servicio y calidad

Según Terán et al., (2021) la calidad del servicio es vista como una alternativa que permite a las empresas obtener una ventaja competitiva y sostenible en el entorno económico globalizado. Las pequeñas y medianas empresas deben brindar un servicio de mayor calidad que las grandes empresas para ganarse el favor de los clientes. De manera general los servicios públicos mantienen una percepción baja en cuanto calidad debido a la gran cantidad de trabajo administrativo que desarrollan.

2.2.6 Cadena de valor del servicio

Es el núcleo del sistema de valor del servicio, que consta de seis actividades interconectadas que una organización debe realizar para proporcionar productos y servicios de valor y así satisfacer las necesidades y la sociedad en el entorno. Las actividades son: planificar, involucrar, diseñar y transformar, recibir o crear, proporcionar y apoyar, y la mejora continua así lo afirman Moreno et al., (2018).

2.2.7 Cliente

Un cliente es un individuo u organización que compra bienes y servicios proporcionados por una empresa. La palabra cliente también se puede utilizar como sinónimo de comprador. Los clientes pueden comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente cómprelo para que otros lo disfruten. No cabe duda que los clientes son el foco principal de cualquier negocio, por lo que todos los planes y estrategias de marketing deben ser dirigidos, desarrollados y ejecutados de acuerdo con ellos como mencionan Ramírez et al., (2020).

2.2.8 Cliente interno

Un cliente interno es alguien que tiene una relación con la empresa, ya sea que use las soluciones de la empresa donde trabaja o no. Al afiliarse a la organización, ya sea directamente o mediante subcontratación, a menudo puede comprar productos a un precio con descuento. Actúa como puente entre la empresa y el consumidor final. Los clientes internos son uno de los principales actores en la creación de valor para el consumidor final. Ya sea en atención al cliente, marketing, ventas o TI, su trabajo ayuda a mejorar la experiencia del cliente. En definitiva, a través de este, los clientes externos reciben un apoyo humanizado y empático, promociones personalizadas y productos a la medida de sus necesidades Cruz y Pérez (2017).

2.2.9 Cliente externo

Los clientes externos son personas que pagan para recibir productos o servicios de una empresa. Para estos clientes, tenemos que ordenar y categorizar para personalizar el servicio que necesita atención. Un cliente satisfecho no solo significa un alcance positivo (recomendado), también significa una oportunidad para una nueva venta. El 70% de los consumidores compraron más de una empresa que brindó un buen servicio. La gestión de la cartera de clientes permite que cada agente de ventas tenga acceso a la información del cliente. De esta manera, obtenga una atención personalizada. Otro beneficio es el uso de soluciones con sistema automático de actualización de datos, lo que permite a los agentes acceder a información completa sobre clientes potenciales. Los clientes esperan atención personalizada y respuestas rápidas (Villalobos, 1999).

2.2.10 Clima laboral

El ambiente de trabajo es el lugar en el que los trabajadores realizan sus diversas tareas. Un concepto que se rige por factores cognitivos y características de los empleados, pero también por acciones corporativas. Un buen ambiente de trabajo mejora la productividad de los empleados, mientras que un mal ambiente de trabajo hace lo contrario. De hecho, esto crea conflictos y metas inalcanzables. Un buen ambiente de trabajo crea un sentido de pertenencia entre los empleados: cuando las personas sienten que su trabajo sirve más que genera dinero para la empresa, su compromiso aumentará. Este es un tema cada vez más importante para los candidatos y está relacionado con otro concepto: el pago emocional. Si no nos preocupamos por el ambiente de trabajo de la organización, nos pondremos en riesgo de fuga de cerebros. Moreno et al., (2020) mencionan que cualquier departamento de recursos humanos relacionado con su empresa se preocupará al máximo por el entorno laboral de su organización y proporcionará a sus empleados las mejores herramientas de comunicación y un entorno seguro.

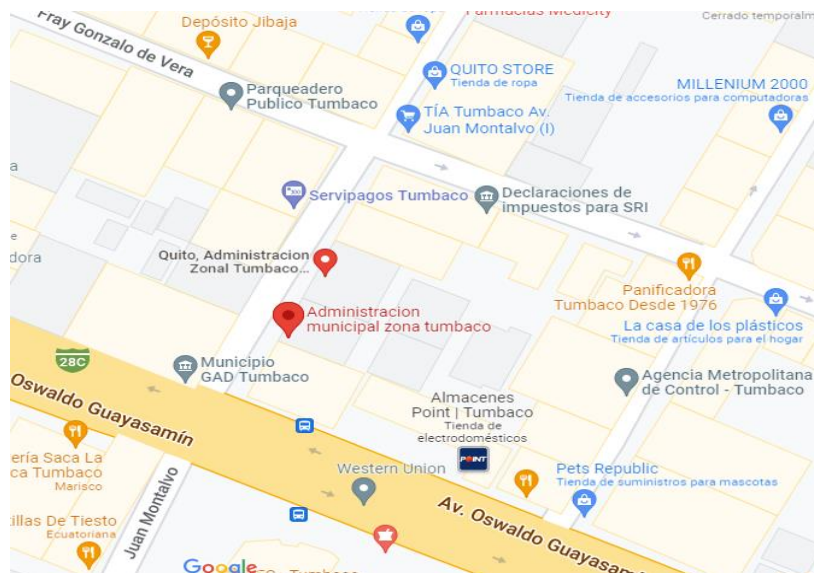
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

El lugar donde se realizará la investigación corresponde a la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Tumbaco en la Administración Zonal Tumbaco del Municipio del DMQ. Dentro del departamento, se cuenta con una cantidad de personal de 25 a 30 personas que brinda atención a 150 personas en promedio al día. Dirección: Calle Juan Montalvo, s/n e interoceánica

Figura 1

Ubicación Geográfica



Nota. La administración zonal de Tumbaco se encuentra ubicada entre la Av. Oswaldo Guayasamín y la calle Juan Montalvo *Fuente.* Google Maps

3.2 Equipos y materiales

Los equipos y materiales hacen referencia a los recursos requeridos por el investigador para desarrollar el presente estudio, dichos elementos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Equipos y materiales

Materiales de oficina
Computadora
Impresora
Hojas de papel bond
Bolígrafos
Libretas de notas

3.3 Tipo de investigación

3.3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, ya que pretende realizar la descripción de la problemática partiendo del análisis del instrumento de recolección de datos que no están estandarizados. La investigación que se está realizando, describirá y explicará detalladamente el porqué del problema actual, haciendo notar los motivos y razones que causan una mala gestión en cuanto a la atención de usuarios en el Balcón de Servicios de la Administración zonal Tumbaco del Municipio del DMQ, Sánchez et al., (2018).

3.3.2 Método de investigación

El método no experimental ya que se base únicamente en la interpretación de los datos recopilados sin alterar la realidad para la toma de información, adicionalmente es un estudio transversal en virtud de que las variables se recopilan en un solo instante de tiempo (Sandoval, 2013).

3.3.3 Tipo de estudio

Estudio descriptivo: Presenta el contexto real exactamente como sucede en un espacio y tiempo dado. Se puede, observar, registrar e interrogar para describir un fenómeno sin incorporar reformas, se emplean las siguientes preguntas de importancia, ¿Qué ?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, ¿Cuántos se observan?, ¿Cuáles se observan? según lo afirman Garrote y Rojas (2015). Se determina que en la investigación se realizará una

descripción que partirá del análisis de recolección de datos, en este caso, en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal Tumbaco

3.4 Prueba de Hipótesis

Ha: La implementación de un sistema de gestión de atención al cliente permitirá que los usuarios, sean atendidos de manera óptima y puedan ser resueltas sus necesidades en cuento a trámites de manera efectiva y satisfactoria, es decir el sistema de gestión influirá en la atención al cliente.

Ho: La implementación de un sistema de gestión de atención al cliente no permitirá que los usuarios, sean atendidos de manera óptima y puedan ser resueltas sus necesidades en cuento a trámites de manera efectiva y satisfactoria, es decir el sistema de gestión no influirá en la atención al cliente.

3.5 Población o muestra:

Población: Balcón de Servicios de la Administración Zonal Tumbaco brinda atención a 150 personas en promedio al día.

Tabla 2

Cálculo de la población

Población (N)	150	
nivel de confianza	95%	z= 1,96
probabilidad (p)	0,50	q= 0,50
Error	6,00%	
Muestra	96,2441	
	97	

3.6 Recolección de información:

Sánchez et al., (2018) afirman que la encuesta es un proceso ejecutado por muestreo o no, aplicado a través de un grupo de interrogantes, su objetivo es recopilar información exacta de una muestra seleccionada. Para la presente investigación se empleó un cuestionario validado en el estudio realizado por Castillo (2020), la encuesta se basa

en el modelo Servqual de atención al cliente lo que garantiza la fiabilidad del Instrumento. Para la medición de los atributos pertenecientes a cada dimensión se hace uso de la escala de Likert con la siguiente especificación: 1= muy malo, 2= malo, 3= regular, 4= bueno y 5= muy bueno. El modelo de la encuesta puede apreciarse en el Anexo 1. Adicionalmente se aplica una entrevista estructurada al personal administrativo de la organización, el esquema se puede apreciar en el Anexo 2.

3.7 Variables respuesta o resultados alcanzados

El modelo Servqual tiene cinco dimensiones de análisis comprendidas por: equipos tecnológicos modernos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En el caso de la variable independiente sistema de gestión se consideran las dimensiones Equipos tecnológicos, seguridad y empatía; en base a dichas dimensiones se puede controlar, organizar y automatizar las tareas de la organización, por su parte para la variable dependiente atención al cliente se toman en cuenta las dimensiones: capacidad de respuesta y Fiabilidad ya que reflejan el sentir de los usuarios respecto al servicio percibido.

3.8 Procesamiento de la información y análisis estadístico:

Para desarrollar el procesamiento de análisis de la información recopilada, se usará la herramienta IBM STATISTICS SPSS tanto para tabular, como para elaborar los gráficos correspondientes a cada interrogante de la encuesta, luego se procede a analizar e interpretar cada gráfico.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Previo al análisis de los resultados obtenidos se analiza la fiabilidad del instrumento lo cual permite interpretar la claridad del mismo ante los participantes.

Fiabilidad del instrumento encuesta

Para la validez del instrumento se aplica el Alfa de Cronbach es un método de cálculo del coeficiente de confianza, determinando la confiabilidad como consistencia interna. Se llama así porque analiza en qué medida las medidas parciales obtenidas con diferentes elementos son "consistentes" entre sí y representan así el posible universo de elementos estructuralmente medibles. Según Oviedo y Campo (2005) el coeficiente alfa de Cronbach varía de 0 a 1. Cuanto más cerca de 1, mejor coinciden los elementos y viceversa. Por otro lado, cabe señalar que cuanto más larga sea la prueba, mayor será el alfa(α). En este caso la adaptación del modelo Servqual presenta una fiabilidad de 0.988 con lo cual se valida en aplicación de campo.

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,988	,988	28

El coeficiente de 0,998 según lo expresado por Oviedo y Campo (2005) ratifica que el instrumento es altamente fiable y por ello se continúa con el análisis de cada resultado obtenido.

1. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco cuenta con equipos tecnológicos modernos?

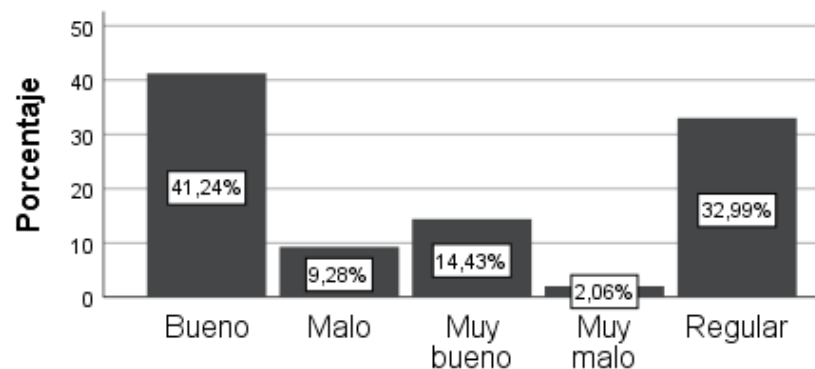
Tabla 4

Equipos tecnológicos modernos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	2	2,1	2,1	2,1
	Malo	9	9,3	9,3	11,3
	Regular	32	33,0	33,0	44,3
	Bueno	40	41,2	41,2	85,6
	Muy bueno	14	14,4	14,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 2

Equipos tecnológicos modernos



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 14,4% considera que los equipos tecnológicos son muy buenos y modernos, por su parte el 2,1% considera que los tecnológicos no son modernos. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que los equipos tecnológicos empleados en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son buenos, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante el uso de los equipos según el servicio percibido.

2. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco cuenta con instalaciones físicas modernas?

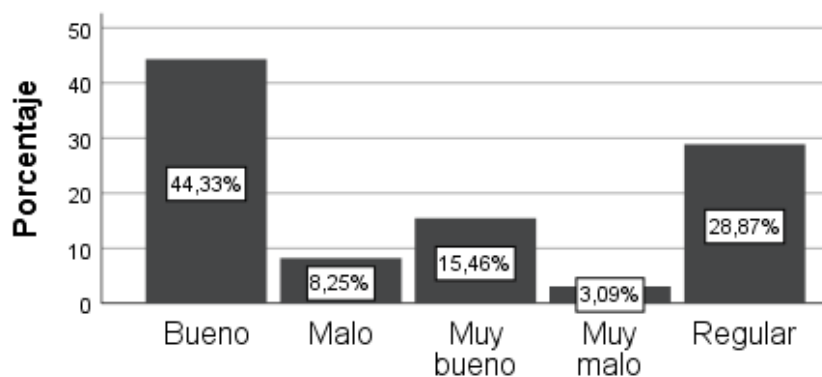
Tabla 5

Instalaciones físicas modernas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	3	3,1	3,1	3,1
	Malo	8	8,2	8,2	11,3
	Regular	28	28,9	28,9	40,2
	Bueno	43	44,3	44,3	84,5
	Muy bueno	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 3

Instalaciones físicas modernas



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 15,5% considera que son muy buenas las instalaciones físicas, por su parte 3,1% afirma que son muy malos las instalaciones físicas. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que las instalaciones físicas con las que cuenta el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son buenas y modernas, tomando en cuenta que recientemente se inauguraron, son amplias, ventiladas y con los departamentos suficientes para atender a la demanda del usuario.

3. ¿El uniforme de los trabajadores del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es el adecuado?

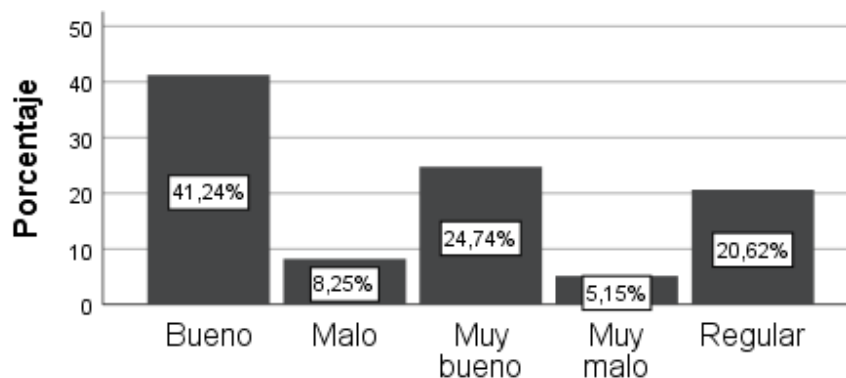
Tabla 6

Uniforme de los trabajadores adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	5	5,2	5,2	5,2
	Malo	8	8,2	8,2	13,4
	Regular	20	20,6	20,6	34,0
	Bueno	40	41,2	41,2	75,3
	Muy bueno	24	24,7	24,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 4

Uniforme de los trabajadores adecuado



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 24,7% considera que es muy bueno uniforme de los trabajadores, por su parte el 5,2% afirma que son muy malos los uniformes de los trabajadores. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que los uniformes usados por los trabajadores del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son buenos, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta considera que le es indiferente la presentación del cliente interno.

4. ¿Equipamiento tecnológico del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es suficiente?

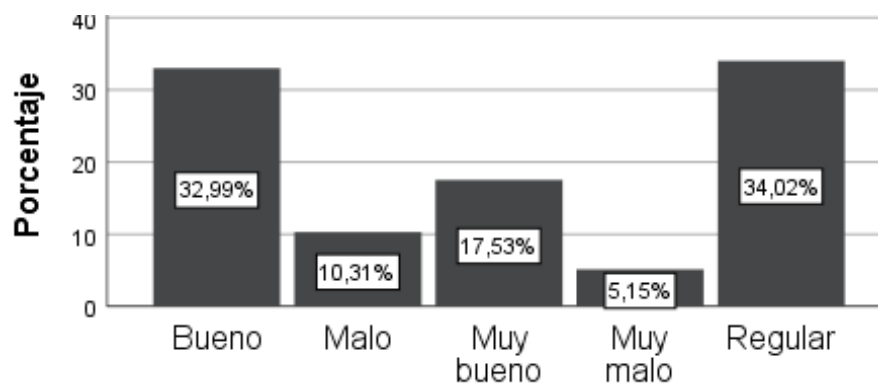
Tabla 7

Equipamiento tecnológico suficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	5	5,2	5,2	5,2
	Malo	10	10,3	10,3	15,5
	Regular	33	34,0	34,0	49,5
	Bueno	32	33,0	33,0	82,5
	Muy bueno	17	17,5	17,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 5

Equipamiento tecnológico suficiente



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 17,5% considera que los equipamientos tecnológicos son muy buenos y suficientes, por su parte el 5,2% considera que son muy malos los equipamientos tecnológicos. En base a los datos recopilados cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que los equipamientos tecnológicos son suficientes en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante el uso de los equipos en el servicio percibido ya que en ocasiones a pesar de la tecnología empleada no logran concretar sus trámites.

5. ¿Los equipos del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son visualmente atractivos?

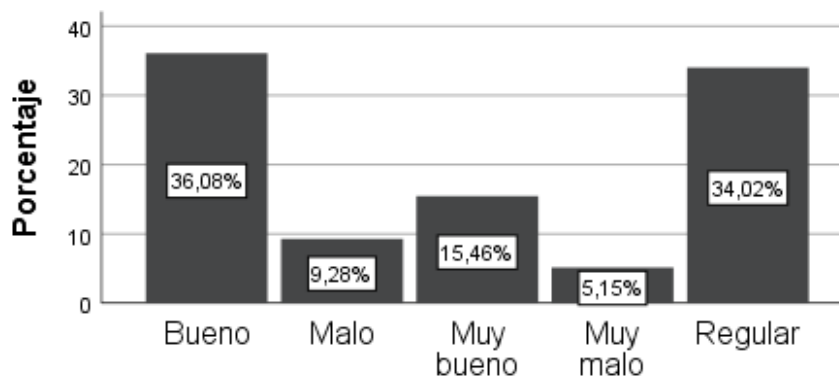
Tabla 8

Equipos visualmente atractivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	5	5,2	5,2	5,2
	Malo	9	9,3	9,3	14,4
	Regular	33	34,0	34,0	48,5
	Bueno	35	36,1	36,1	84,5
	Muy bueno	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 6

Equipos visualmente atractivos



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 15,5% considera que son muy buenos los equipos tecnológicos para atención al cliente, por su parte el 5,2% afirma que son muy malos los equipos tecnológicos para atención al cliente. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que los equipos tecnológicos empleados en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son buenos y novedosos, sin embargo, no todos los usuarios comparten esa perspectiva por la mala atención recibida.

6. ¿Cómo califica la limpieza y desinfección del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

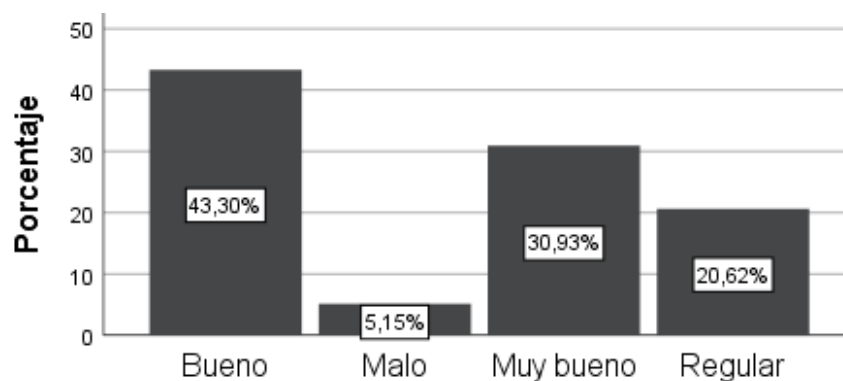
Tabla 9

Limpieza y desinfección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	5,2	5,2	5,2
	Regular	20	20,6	20,6	25,8
	Bueno	42	43,3	43,3	69,1
	Muy bueno	30	30,9	30,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 7

Limpieza y desinfección



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 30,9% considera que es muy buena la limpieza y desinfección, por su parte el 5,2% afirma que es mala la limpieza y desinfección en las instalaciones de la administración zonal. La mayoría de encuestados consideran que la limpieza y desinfección empleada en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la limpieza y desinfección especialmente desde la época de la pandemia, donde se requiere ser más cuidadoso por precautelar la salud.

7. ¿Las instalaciones del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son confiables?

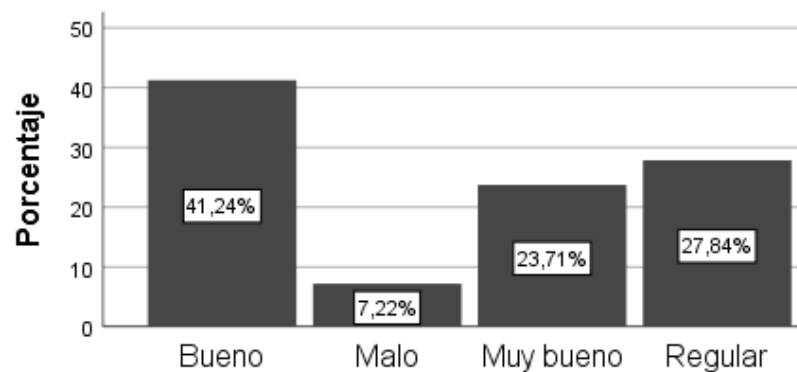
Tabla 10

Instalaciones confiables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	7,2	7,2	7,2
	Regular	27	27,8	27,8	35,1
	Bueno	40	41,2	41,2	76,3
	Muy bueno	23	23,7	23,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 8

Instalaciones confiables



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 23,7% considera que es muy buena la instalación de la empresa, por su parte el 7,2% afirma que es mala la instalación de la empresa. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la instalación de la empresa empleada en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena debido a que se renovó recientemente y cuenta con todos los elementos necesarios para la comodidad del usuario.

8. ¿El personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco genera confianza?

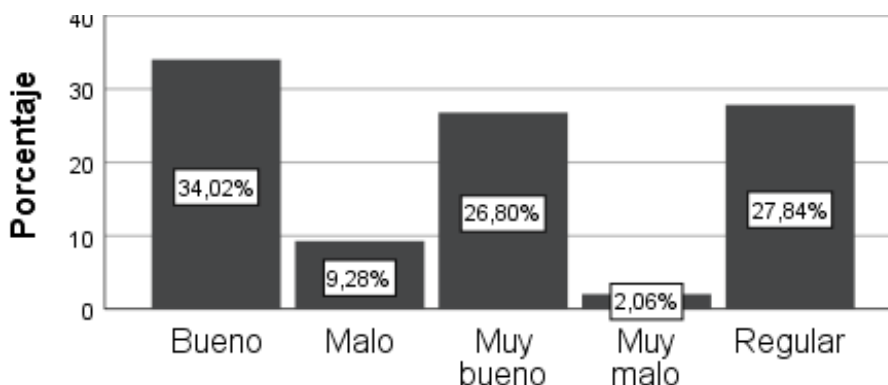
Tabla 11

Confianza en el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	2	2,1	2,1	2,1
	Malo	9	9,3	9,3	11,3
	Regular	27	27,8	27,8	39,2
	Bueno	33	34,0	34,0	73,2
	Muy bueno	26	26,8	26,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 9

Confianza en el personal



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 26,8% considera que es muy buena la confianza generada por el personal, por su parte el 2,1% afirma que es muy mala la confianza generada por el personal. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que el personal de atención al cliente en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco genera un buen nivel de confianza lo cual agiliza del proceso de atención.

9. ¿La información brindada por el personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es confiable?

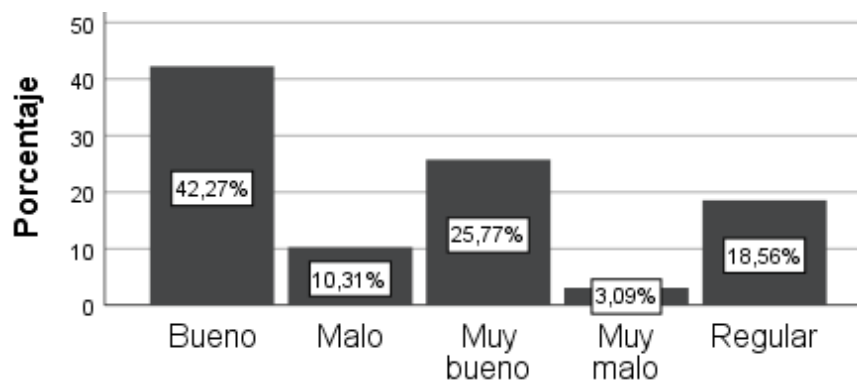
Tabla 12

Información confiable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	3	3,1	3,1	3,1
	Malo	10	10,3	10,3	13,4
	Regular	18	18,6	18,6	32,0
	Bueno	41	42,3	42,3	74,2
	Muy bueno	25	25,8	25,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 10

Información confiable



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 25,8% considera que es muy buena la información otorgada por la empresa, por su parte el 3,1% afirma que es muy mala la información presentada por el Balcón. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la información otorgada por el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena y confiable lo cual garantiza la satisfacción del cliente, evidentemente existen inconformidades por algunos clientes que no llevan toda la documentación necesaria por lo cual su trámite es postergado.

10. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco brinda atención virtual?

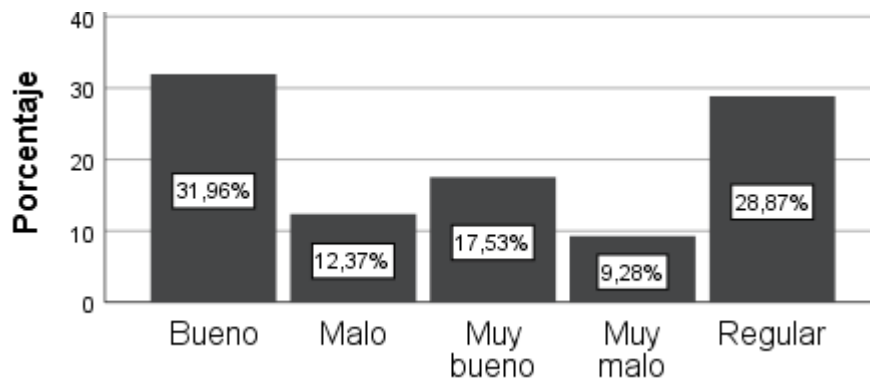
Tabla 13

Atención virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	9	9,3	9,3	9,3
	Malo	12	12,4	12,4	21,6
	Regular	28	28,9	28,9	50,5
	Bueno	31	32,0	32,0	82,5
	Muy bueno	17	17,5	17,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 11

Atención virtual



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 17,5% considera que es muy buena la atención virtual, por su parte el 9,3% afirma que es muy mala la atención virtual prestada en el portal web. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la atención virtual en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la atención virtual lo cual se debe al desconocimiento en si de la tecnología o al funcionamiento del portal virtual.

11. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco se comunica pertinentemente?

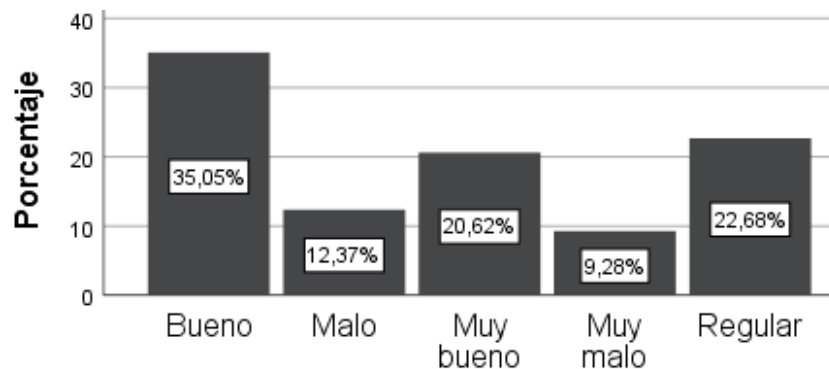
Tabla 14

Comunica pertinentemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	9	9,3	9,3	9,3
	Malo	12	12,4	12,4	21,6
	Regular	22	22,7	22,7	44,3
	Bueno	34	35,1	35,1	79,4
	Muy bueno	20	20,6	20,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 12

Comunica pertinentemente



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 20,6% considera que es muy buena la comunicación en la empresa, por su parte el 9,3% afirma que es muy mala la comunicación entre la empresa y los usuarios. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la comunicación en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena y pertinente, puesto que se comunica a tiempo cuando un determinado trámite se encuentra listo, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la comunicación según el trámite realizado por retrasos eventuales y desinformación respecto a los requisitos necesarios.

12. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco ofrece rapidez de respuesta?

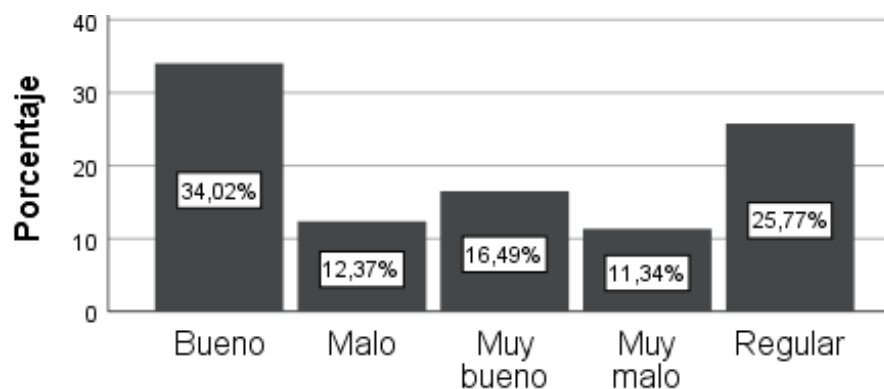
Tabla 15

Ofrece rapidez de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	11	11,3	11,3	11,3
	Malo	12	12,4	12,4	23,7
	Regular	25	25,8	25,8	49,5
	Bueno	33	34,0	34,0	83,5
	Muy bueno	16	16,5	16,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 13

Ofrece rapidez de respuesta



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 16,5% considera que es muy rápida la respuesta en la empresa, por su parte el 11,3% afirma que es muy lenta la respuesta en la empresa. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que existe cierta discrepancia en cuanto a la rapidez de respuesta por el Balcón de servicios de Tumbaco, con lo cual se puede inferir que los trámites toman más tiempo del estimado generando inconformidad en los usuarios.

13. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco le atiende oportunamente?

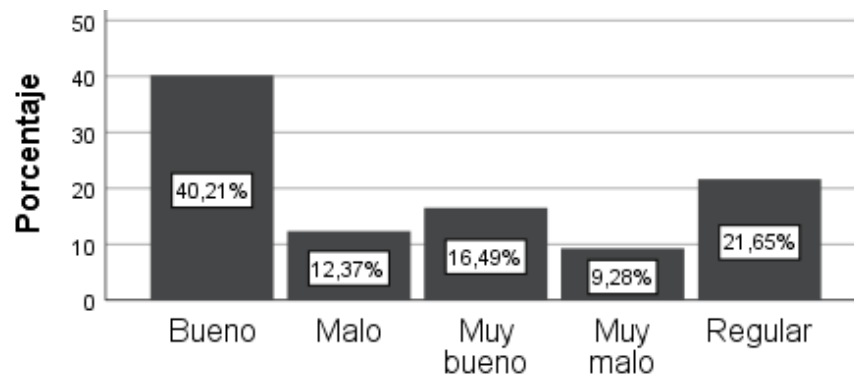
Tabla 16

Atención oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	9	9,3	9,3	9,3
	Malo	12	12,4	12,4	21,6
	Regular	21	21,6	21,6	43,3
	Bueno	39	40,2	40,2	83,5
	Muy bueno	16	16,5	16,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 14

Atención oportuna



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 16,5% considera que es muy buena la atención en el momento oportuno, por su parte el 9,3% afirma que es muy mala la atención debido a que no se comunica la secuencia del trámite oportunamente. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la atención oportuna empleada en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad indicando que la atención no es oportuna es decir que esperan mucho tiempo para ser atendidos.

14. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco tiene está disponible para responder sus inquietudes?

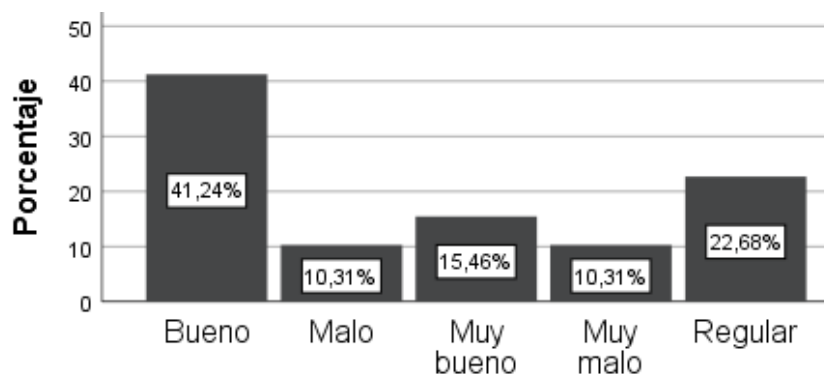
Tabla 17

Disponibilidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	10	10,3	10,3	10,3
	Malo	10	10,3	10,3	20,6
	Regular	22	22,7	22,7	43,3
	Bueno	40	41,2	41,2	84,5
	Muy bueno	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 15

Disponibilidad de respuesta



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 15,5% considera que es muy buena la disponibilidad de respuesta, por su parte el 10,3% afirma que es muy mala la disponibilidad de respuesta. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la disponibilidad de respuesta en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la disponibilidad de respuesta en ocasiones las líneas telefónicas o portales virtuales no emiten respuesta cuando se requiere por parte del usuario, de igual manera en ventanilla muchas veces no se resuelven sus inquietudes por completo.

15. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco resuelve sus reclamos?

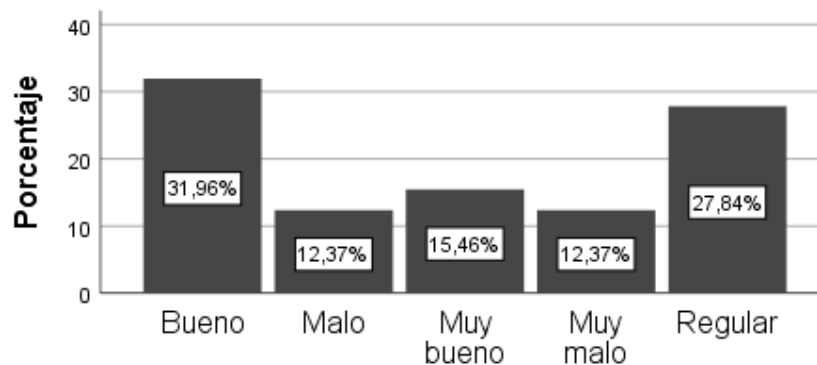
Tabla 18

Resuelve reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	12	12,4	12,4	12,4
	Malo	12	12,4	12,4	24,7
	Regular	27	27,8	27,8	52,6
	Bueno	31	32,0	32,0	84,5
	Muy bueno	15	15,5	15,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 16

Resuelve reclamos



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 15,5% considera que es muy buena la resolución de reclamos, por su parte el 12,4% afirma que es muy mala la resolución de reclamos. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que resolución de reclamos en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un porcentaje considerable de la población manifiesta cierta inconformidad ante la resolución de reclamos puesto que en ocasiones no reciben respuesta.

16. ¿Califique el comportamiento del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

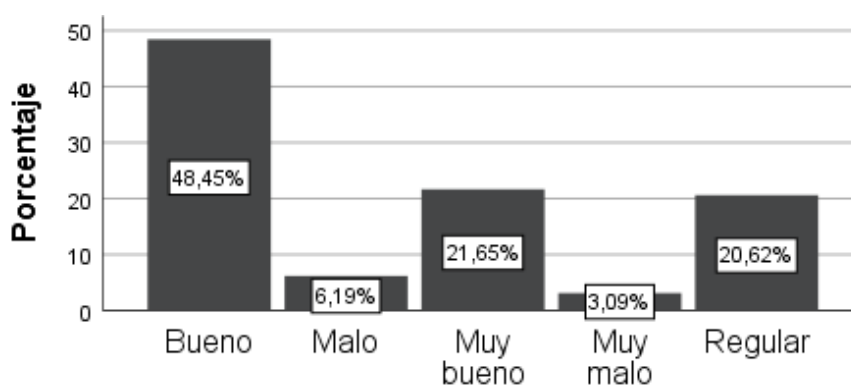
Tabla 19

Comportamiento del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	3	3,1	3,1	3,1
	Malo	6	6,2	6,2	9,3
	Regular	20	20,6	20,6	29,9
	Bueno	47	48,5	48,5	78,4
	Muy bueno	21	21,6	21,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 17

Comportamiento del personal



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 21,6% considera que es muy bueno el comportamiento del personal, por su parte el 3,1% afirma que es muy malo el comportamiento del personal. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que el comportamiento del personal en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es bueno, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad y perciben que el comportamiento del personal no es el adecuado para la función de servicio al cliente que se encuentran desempeñando.

17. ¿Califique la fiabilidad del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

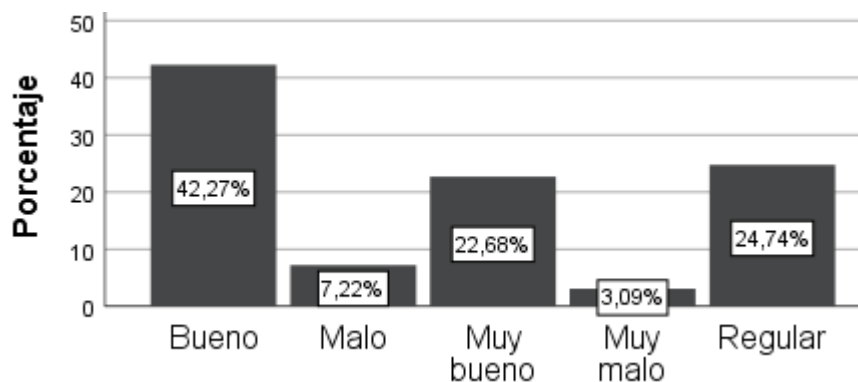
Tabla 20

Fiabilidad del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	3	3,1	3,1	3,1
	Malo	7	7,2	7,2	10,3
	Regular	24	24,7	24,7	35,1
	Bueno	41	42,3	42,3	77,3
	Muy bueno	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 18

Fiabilidad del personal



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 22,7% considera que es muy fiable el personal, por su parte el 3,1% afirma que el personal no es fiable. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que fiabilidad del personal en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la fiabilidad del personal según respuestas otorgadas ante los trámites realizados, pues en ocasiones existen equivocaciones o errores en el direccionamiento del trámite.

18. ¿Califique el nivel de capacitación del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

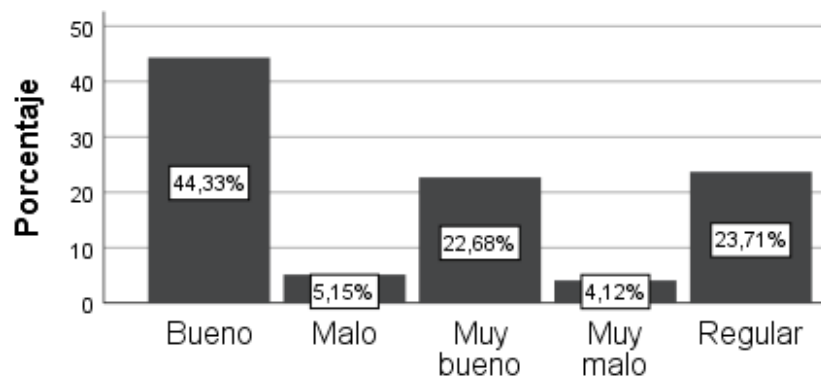
Tabla 21

Personal Capacitado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	4,1	4,1	4,1
	Malo	5	5,2	5,2	9,3
	Regular	23	23,7	23,7	33,0
	Bueno	43	44,3	44,3	77,3
	Muy bueno	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 19

Personal Capacitado



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 22,7% considera que es muy buena la capacitación del personal, por su parte el 4,1% afirma que es muy mala la capacitación del personal. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que el personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco se encuentra bien capacitado para la función de atención al cliente que desempeña, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante el personal capacitado, generalmente cuando no resuelve sus trámites en el tiempo estimado o no explica con claridad la secuencia del proceso.

19. ¿Califique la actitud de orientación del trabajador del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

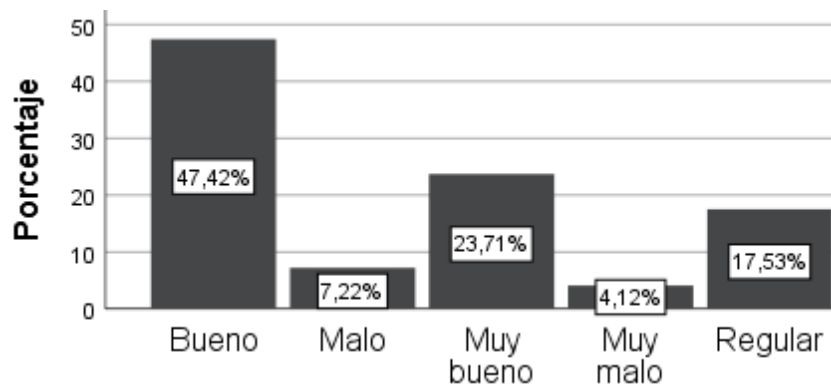
Tabla 22

Actitud de orientación del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	4,1	4,1	4,1
	Malo	7	7,2	7,2	11,3
	Regular	17	17,5	17,5	28,9
	Bueno	46	47,4	47,4	76,3
	Muy bueno	23	23,7	23,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 20

Actitud de orientación del trabajador



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 23,7% considera que es muy buena la actitud de orientación del trabajador, por su parte el 4,1% afirma que es muy mala la actitud de orientación del trabajador. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la actitud de orientación del trabajador en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, es decir que trabajan con enfoque a la necesidad del cliente, aunque no todos los clientes están de acuerdo con esta afirmación.

20. ¿Califique la comprensión del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco respecto al usuario?

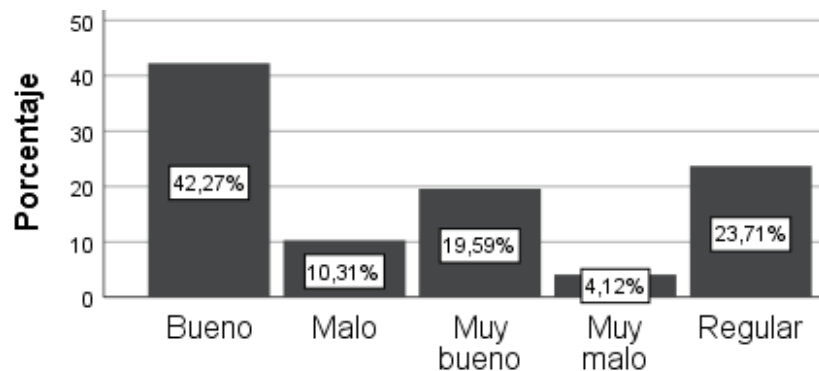
Tabla 23

Comprensión del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	4,1	4,1	4,1
	Malo	10	10,3	10,3	14,4
	Regular	23	23,7	23,7	38,1
	Bueno	41	42,3	42,3	80,4
	Muy bueno	19	19,6	19,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 21

Comprensión del usuario



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 19,6% considera que es muy buena la comprensión del trabajador, por su parte el 4,1% afirma que es muy mala la comprensión del trabajador. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la comprensión del trabajador en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la comprensión del trabajador según el trámite realizado.

21. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco brinda atención personalizada?

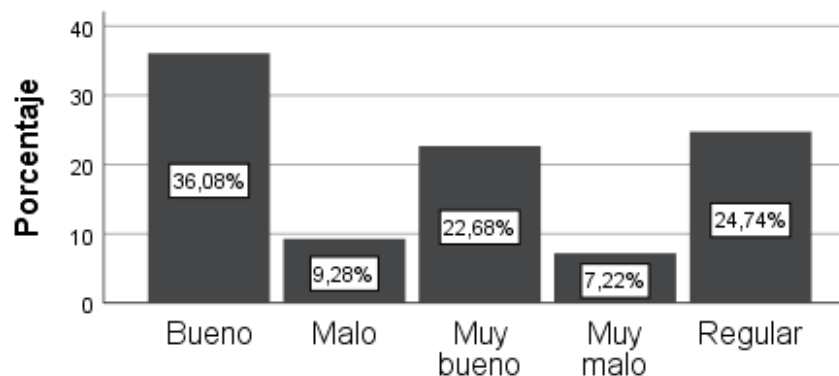
Tabla 24

Atención personalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	7	7,2	7,2	7,2
	Malo	9	9,3	9,3	16,5
	Regular	24	24,7	24,7	41,2
	Bueno	35	36,1	36,1	77,3
	Muy bueno	22	22,7	22,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 22

Atención personalizada



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 22,7% considera que es muy buena la atención personalizada, por su parte el 7,2% afirma es muy mala la atención personalizada percibida en atención al cliente. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco brinda atención personalizada, sin embargo, un porcentaje considerable de la población manifiesta cierta inconformidad indicando que la atención no es personalizada.

22. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco tiene horarios accesibles?

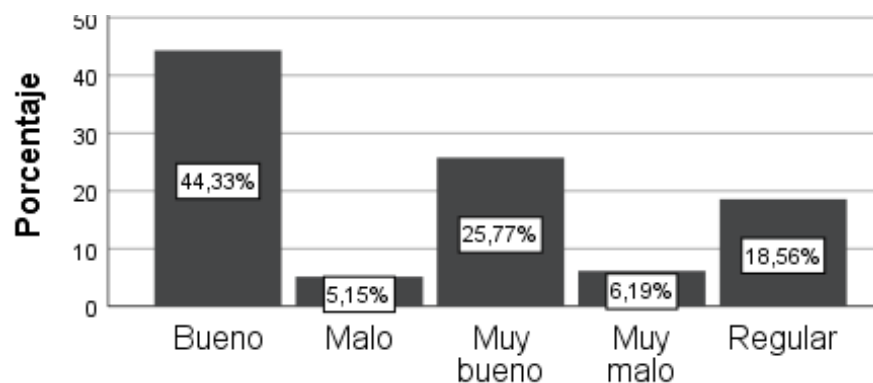
Tabla 25

Horarios accesibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	6	6,2	6,2	6,2
	Malo	5	5,2	5,2	11,3
	Regular	18	18,6	18,6	29,9
	Bueno	43	44,3	44,3	74,2
	Muy bueno	25	25,8	25,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 23

Horarios accesibles



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 25,8% considera que es muy buena la flexibilidad de los horarios, por su parte el 6,2% correspondiente a 6 personas considera que es muy mala la flexibilidad de los horarios. La mayoría de encuestados consideran que la flexibilidad de los horarios es buena en el Balcón de servicios, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la flexibilidad de los horarios de atención puesto que al ser una institución pública trabaja regularmente con un horario fijo sin excepciones lo cual en ocasiones causa que ciertas personas por actividades laborales no puedan realizar sus trámites en la institución.

23. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco le hace participe de las festividades?

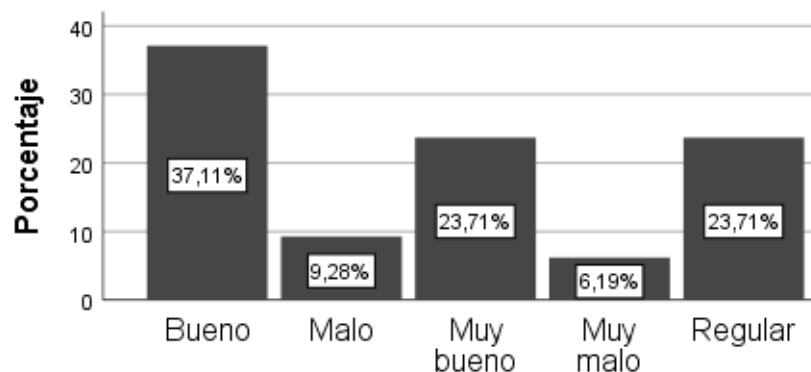
Tabla 26

Participación de las festividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	6	6,2	6,2	6,2
	Malo	9	9,3	9,3	15,5
	Regular	23	23,7	23,7	39,2
	Bueno	36	37,1	37,1	76,3
	Muy bueno	23	23,7	23,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 24

Participación de las festividades



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 23,7% siente que la inclusión del cliente es muy buena en las festividades, por su parte el 6,2% siente que la inclusión del cliente es muy mala en las festividades. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que su participación en las festividades realizadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante su participación en las festividades.

24. ¿El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco realiza un seguimiento del estado de sus trámites?

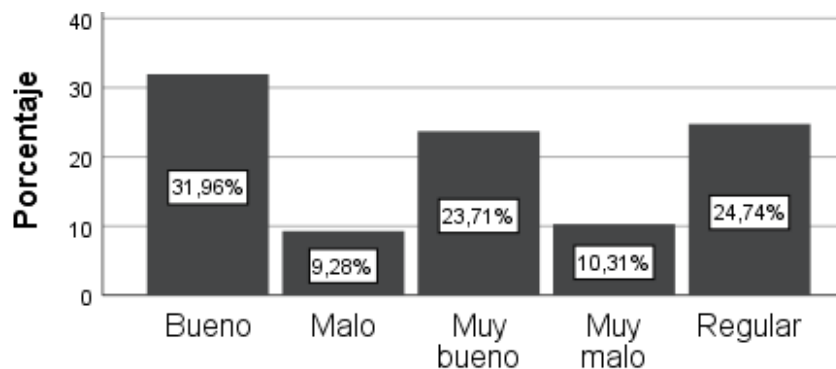
Tabla 27

Seguimiento del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	10	10,3	10,3	10,3
	Malo	9	9,3	9,3	19,6
	Regular	24	24,7	24,7	44,3
	Bueno	31	32,0	32,0	76,3
	Muy bueno	23	23,7	23,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 25

Seguimiento del servicio



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 23,7% considera que es muy bueno el seguimiento del estado de sus trámites, por su parte el 10,3% afirma que es muy malo el seguimiento del estado de sus trámites. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que el seguimiento del estado de sus trámites en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es bueno, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante el seguimiento del estado de sus trámites, aunque el balcón cuenta con una amplia gama de servicios virtuales que brindan soporte, estas inconformidades pueden deberse al desconocimiento de la ciudadanía

25. ¿Como calificaría la modificación del servicio en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco según sus necesidades?

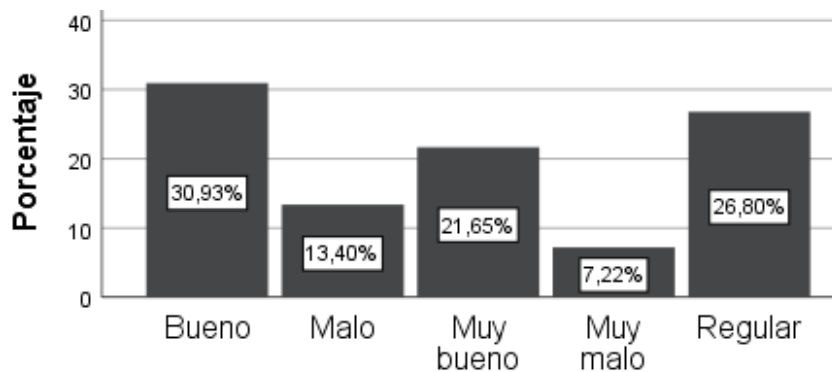
Tabla 28

Modificación del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	7	7,2	7,2	7,2
	Malo	13	13,4	13,4	20,6
	Regular	26	26,8	26,8	47,4
	Bueno	30	30,9	30,9	78,4
	Muy bueno	21	21,6	21,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 26

Modificación del servicio



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 21,6% consideran que la modificación del servicio es muy buena, por su parte el 7,2% afirma que la modificación del servicio es muy mala. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la modificación o adaptación del servicio prestado por el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es bueno, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad ante la adaptación que puede darse en la atención ya que generalmente cara trámite se resuelve en una cantidad de días establecidos según la naturaleza del mismo y no se puede aminorar el tiempo de respuesta.

26. ¿Como calificaría el protocolo de atención en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

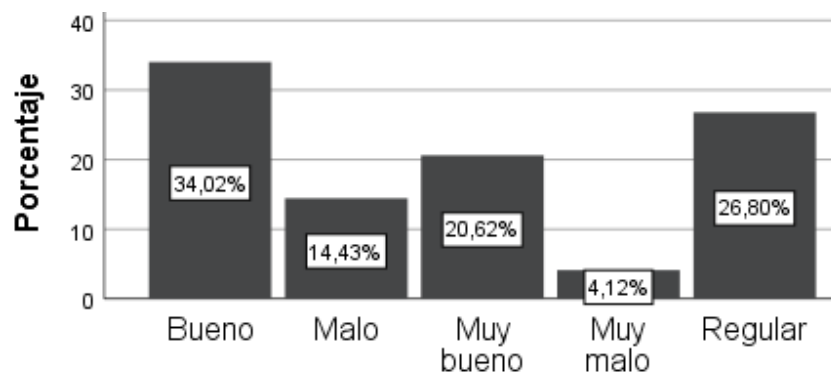
Tabla 29

Protocolo de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	4	4,1	4,1	4,1
	Malo	14	14,4	14,4	18,6
	Regular	26	26,8	26,8	45,4
	Bueno	33	34,0	34,0	79,4
	Muy bueno	20	20,6	20,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 27

Protocolo de atención



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 20,6% considera que es muy bueno el protocolo de atención, por su parte el 4,1% afirma que es muy malo el protocolo de atención empleado. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que el protocolo de atención en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es bueno, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad en el servicio percibido, en ocasiones el error humano incurre en retrasos al momento de entregar los trámites a los usuarios pues no se presenta la documentación necesaria o se llenan mal los formularios por parte del usuario.

27. ¿Como calificaría la simplificación de trámites en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

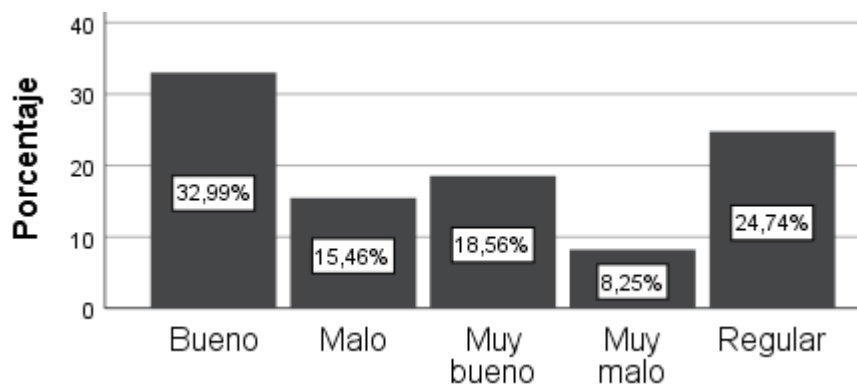
Tabla 30

Simplificación de tramites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	8	8,2	8,2	8,2
	Malo	15	15,5	15,5	23,7
	Regular	24	24,7	24,7	48,5
	Bueno	32	33,0	33,0	81,4
	Muy bueno	18	18,6	18,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 28

Simplificación de tramites



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 18,6% considera que es muy bueno el simplificar trámites, por su parte el 8,2% afirma que es muy malo realizar dicha simplificación. En base a los datos recopilados por la fuente de información primaria cabe mencionar que la mayoría de encuestados concuerdan en que la simplificación de trámites en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad manifestando que un trámite toma más del tiempo estimado.

28. ¿Como calificaría la mejora de procesos en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco?

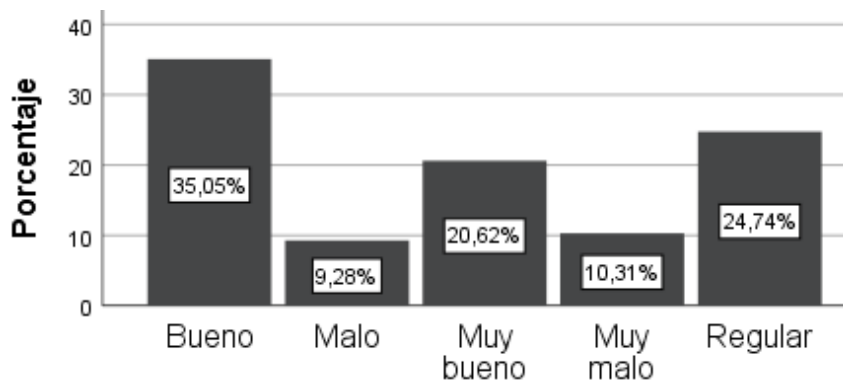
Tabla 31

Mejora de los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	10	10,3	10,3	10,3
	Malo	9	9,3	9,3	19,6
	Regular	24	24,7	24,7	44,3
	Bueno	34	35,1	35,1	79,4
	Muy bueno	20	20,6	20,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Figura 29

Mejora de los procesos



Interpretación

De las 97 personas encuestadas en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco el 20,6% considera que es muy buena la mejora de procesos, por su parte el 10,3% afirma que es muy mala la mejora de procesos percibida en el servicio. Cabe mencionar que la mayoría de encuestados consideran que la mejora de procesos percibida en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es buena, sin embargo, un pequeño porcentaje de la población manifiesta cierta inconformidad pues la mejora continua es un proceso paulatino en el que intervienen varios grupos de interés y no solo el cliente interno directo.

Procesamiento de la entrevista

Tabla 32

Análisis de la entrevista

N°	Entrevistado 1	Entrevista do 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Observación
1	Las labores que se realizan dentro del departamento de Servicios Ciudadanos no tienen relaciones interinstitucionales	No	El trabajo se realiza de manera coordinada interinstitucional, y con instituciones públicas y privadas.	Sí ayudan las otras áreas	Si existe una cooperación institucional.	Sin relaciones interinstitucionales.
2	El clima laboral que se vive día a día es de mucho compañerismo, cooperación y colaboración, siempre trabajando en equipo.	No	Si el promotor realiza las actividades tanto administrativas, presupuestaria, y de responsable de Unidad y también de Promotor en el territorio.	En mi unidad si bastante colaboración dentro del área de catastros.	La mayor parte del tiempo el trabajo se lo debe realizar en equipo sin embargo en algunas ocasiones no sucede así.	Colaboración departamental y apoyo en el desarrollo de funciones en la mayoría de los casos.
3	Demasiada demanda de usuarios y poco personal para tramitología	Trabajo centrado en brindar nuevas imágenes en cada administración, pero sin mejora en procesos.	Falta de personal calificado, ineficiencia para manejar los recursos, falta de buen manejo de personal, sobrecargo de funciones.	Hacer respetar los turnos en línea.	La falta de herramientas para la ejecución del trabajo en campo, el desconocimiento de las actividades que realizan las diferentes Unidades.	Debilidades detectadas: poco personal capacitado, falta de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión.
4	Infraestructura, mobiliario y materiales para el bienestar de los	Se debe mejorarse la capacitación y	Debe existir un parámetro de exigibilidad para la contratación de los cargos	Realmente es difícil lograr agilizar la salida de tramites debido a que	Se debería mejorar la infraestructura, los equipos, desarrollar	Personal capacitado, falta de manual de procesos,

funcionarios como de los clientes	atención al cliente	directivos, para que sean personas afines y con experiencia.	se cuenta con un ingreso diario de una gran cantidad de tramites.	un manual de procesos, definir competencia s.	atención al cliente.
5 Buena	Negativa	La Percepción de la comunidad varía de acuerdo al funcionario.	Desconozco.	La perspectiva ha venido mejorando.	La mayoría de los colaboradores no identifican a ciencia cierta la percepción del usuario.
6 Mejorar el espacio de trabajo y entregar a los trabajadores buenas herramientas de trabajo.	Programa de carrera en base a la experiencia	Tener personal especializado, con conocimiento de la gestión pública, y las herramientas logísticas.	Seguir cumpliendo los parámetros y acorde a las fechas establecidas.	Definir procesos y tiempos en los trámites y capacitar y agilizar en los procesos de contratación pública.	Reducir el tiempo de los tramites, personal especializado.
7 Sin respuesta	Indiferente	Una Administración zonal inestable con poco recurso humano	Desconozco.	Buena	La mayoría de los colaboradores no identifican a ciencia cierta la percepción del usuario.
8 Sin respuesta	Necesario cambio global en todas las jefaturas	Que creen la partida de jefatura, para poder tener un equipo de trabajo, una sola persona no puede ser sobre cargada de trabajo.	Siempre se puede mejorar en cualquier institución. Estableciendo fechas de culminación que se cumplan.	Mayor comunicación entre las entidades municipales para no duplicar tareas si no fortalecerlas.	Cambio de organigrama funcional de la administración .
9 Si la hace efectiva, ya que sin la participación comunitaria no existiría el municipio como tal.	No	No, la comunidad siempre se queja de falta de personal que atienda y cumpla las necesidades reales.	Si ayuda bastante para mejorar la participación comunitaria.	Si, sin embargo, se podría fortalecer más.	Se considera hasta cierto punto la opinión ciudadana.

10	Con constantes capacitaciones a la atención al cliente y sobre todo enfocarse en el bienestar del servidor.	Mejorando el conocimiento de los usuarios sobre los tramites.	Por lo menos deberíamos contar con Wifi y tener actualizados los accesos a las herramientas tecnológicas.	Respetando los turnos que se generaron en línea.	Con definición de procesos y tiempos.	Mejorando el conocimiento de los usuarios sobre los tramites, reducción de tiempos de respuesta y atención en línea.
11	Tardanza en atención a los trámites. Los errores pueden ser de parte y parte porque muchas veces los usuarios llenan mal formularios o traen requisitos incompletos.	Mucho tiempo para atender un trámite.	La Administración tiene deficiencias tanto en el sistema como por errores humanos.	Los tiempos de respuesta de los trámites.	Es por la demora en la entrega de los tramites y pienso que eso se da por la falta de personal, y también en algunos casos no está definido los procesos.	Demasiado tiempo de respuesta de los tramites, desconocimiento requisitos o secuencia del proceso por parte de los usuarios.
12	Mejorando la forma de atender tramitología por las vías de tecnología	No	Solo se sensibiliza	De mi parte lo hago trabajando horas extras para poder realizar más tramites	Tengo desconocimiento del tema	Planes de acción no definidos.
13	No	No	Se habla constantemente de estos temas, se tiene claro el problema y la solución.	Ya se encuentra en lo antes mencionado	Trabajo en equipo.	

Interpretación

Del análisis realizado se puede identificar que existen varias necesidades entre las cuales desatacan: selección de personal calificado, capacitación sobre las actividades a realizar, definir los procesos para la gestión de los tramites, motivación, falta de conocimiento sobre herramientas tecnológicas, tiempo de respuesta en los trámites y trabajo en equipo. En base a las áreas se mencionadas se estructura la propuesta de intervención.

Tabla 33

Variables de respuesta de la entrevista

Variable	Instrumento	Técnica	Resultado
Variable independiente Sistema de gestión	Encuesta	Cuestionario	Deficiencias en la organización y gestión de recursos
Variable dependiente Atención al cliente	Encuesta	Cuestionario	Inconformidad en los clientes por la calidad de atención

Verificación de hipótesis

La función de la correlación de Spearman es para determinar si existe una relación lineal entre las dos variables en un período de tiempo y que la relación no es casual; en otras palabras, la relación es estadísticamente significativa. El coeficiente de correlación mide el grado de relación o asociación que suele existir entre dos variables aleatorias. No es fácil determinar la correlación con la dependencia causal, el coeficiente fluctúa en el rango $-1 \leq \rho \leq 1$. Su propósito es medir la fuerza de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas normalmente distribuidas. Según Restrepo y González (2007) cuando $\rho = +$ la relación es directa entre variables. Si $\rho = -$ las relaciones son inversas y si $\rho = 0$ son independientes. En este caso la correlación presenta un valor de ,951** por lo cual presenta una relación lineal directamente proporcional.

Tabla 34

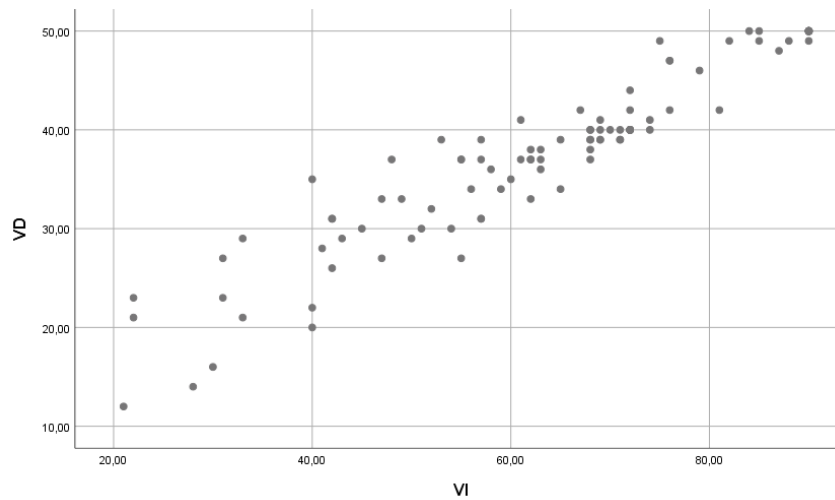
Correlación de Spearman

Correlaciones				
			VD	VI
Rho de Spearman	VD	Coeficiente de correlación	1,000	,951**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	VI	Coeficiente de correlación	,951**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 30

Dispersión de datos



Interpretación

Al evidenciar una relación lineal directamente proporcional podemos inferir que a partir de la implementación de un sistema de gestión mejora directamente el nivel de atención al cliente, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa H_a : La implementación de un sistema de gestión de atención al cliente permitirá que los usuarios, sean atendidos de manera óptima y puedan ser resueltas sus necesidades en cuento a trámites de manera efectiva y satisfactoria, es decir el sistema de gestión influirá en la atención al cliente.

4.2 Discusión

Atendiendo al objetivo específico número 1 se obtiene como hallazgo que los incidentes que se presentan en cuanto a la atención de clientes en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco radican principalmente en el tiempo que toman todos y cada uno de los tramites. Adicionalmente no se maneja un manual de procesos por lo cual los tramites tardan más tiempo el ser entregado ya que van de un departamento a otro sin seguir ningún orden sistemático que facilite la atención, los resultados obtenidos coinciden con los la investigación previa realizada por Mera (2015) quien menciona que la adecuada aplicación y ejecución del manual de procesos es capaz de proveer una disciplinada y organización al momento de atender al cliente. Tal cual como lo da a

conocer el autor de la investigación los sistemas de gestión de calidad cada vez son más requeridos por las organizaciones que trabajan por y para el cliente.

Atendiendo al objetivo específico número 2 se obtiene como hallazgo que las causas que ocasionan los incidentes presentados están centradas en el talento humano pues el mismo rota constantemente y cuando se integra no recibe ningún tipo de capacitación u orientación que instruya sobre las funciones que debe cumplir, se asume que está capacitado y que sabe lo que debe hacer, hecho que no siempre es así en vista de la burocracia prima en la entidad y no siempre los perfiles contratados cumplen con las necesidades del cargo vacante, los resultados obtenidos concuerdan con los resultados expuestos por Cifuentes (2017) quien pudo detectar que no existen capacitaciones para los funcionarios, que permitan adoptar una atención adecuada y eficaz, por tanto, es necesario implementar un modelo de gestión.

Como hallazgo del objetivo específico 3 se detectan ciertas falencias que aportan al diseño de la propuesta de intervención, las necesidades para solventar la problemática implican la adopción de un organigrama funcional en vista de que no existe una persona especializada en cada área y las decisiones dependen de una sola persona que cumple múltiples roles a la vez. Cabe mencionar también cada usuario entrega la documentación correspondiente al personal a cargo sin embargo en varias ocasiones los papeles se devuelven puesto que los formularios no se llenan bien, bajo este contexto se destaca la importancia de implementar un sistema de atención al cliente. Los resultados obtenidos concuerdan con lo mencionado por Ocaña y Morell (2021) quienes llegaron a exponer que existe la necesidad de implementar un programa de gestión de la calidad de los servicios públicos para identificar y solucionar parámetros que inciden en la atención al cliente.

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

Con relación al primer objetivo específico que consiste en determinar los incidentes que se presentan en cuanto a la atención de clientes en el Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco fue tratado en el apartado 4.1 como análisis de la encuesta dejando constancia que los incidentes que se presentan en cuanto a la atención de clientes dependen tanto de los funcionarios como de los mismos usuarios ya que no se ofrece una guía para el llenado de documentos y en ocasiones los usuarios no entregan la documentación completa lo cual provoca devolución de los tramites y por ende pérdida de tiempo un recurso tan necesario en este ámbito que maneja un volumen considerable de solicitudes al día. Si bien los turnos de atención se gestionan de manera virtual especialmente desde la pandemia, la atención es presencial y la documentación debe pasar ciertos filtros por lo cual va de un departamento a otro haciendo que el tiempo de respuesta se extienda.

El segundo objetivo específico que trata sobre analizar las causas que ocasionan los incidentes presentados en cuanto a la atención de clientes en el balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco fue desarrollado en el apartado 4.1 como análisis de la entrevista donde de determino que las causas que ocasionan los incidentes presentados en cuanto a la atención de clientes presentan varias aristas. El principal factor se origina en la falta de un manual de procesos donde se estipule de manera sistemática el ciclo de vida de un trámite, se presenta también una deficiencia en la gestión de personal nuevo pues los cargos son cubiertos por profesionales no calificados en el área que si bien desempeñan sus funciones no lo hacen como debería ser. Adicionalmente los colaboradores afirman que carecen de materiales y herramientas que faciliten el cumplimiento cabal de sus funciones.

En relación al tercer objetivo específico centrado en elaborar estrategias y procedimientos para promover una atención de calidad al usuario en el balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco fue tratado en el apartado 6 donde se presenta un esquema que aborda las necesidades identificadas. Se establece un análisis de los factores

internos y externos que afectan a la institución, acto seguido se presentan las estrategias formadas mediante la matriz EFE y EFI. Se considera también un organigrama en el cual se distribuyen los trámites por departamentos según la naturaleza de los mismos. Finalmente atendiendo la necesidad de un manual de procesos se muestra un esquema de los procesos requeridos desde que el usuario solicita información sobre un determinado trámite hasta que se lo entrega en ventanilla.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a la primera conclusión se recomienda considerar la opinión de los ciudadanos puesto que generalmente existen cajas de sugerencias o recomendaciones pero en realidad no son tomadas en cuenta ya que la problemática persiste entre los usuarios y los funcionarios, también es importante ahondar en programas y talleres de capacitación desde la inducción del personal para que conozcan enteramente sus funciones e incursionen en el uso de herramientas tecnológicas con la finalidad de facilitar los procesos y mejorar la calidad de atención brindada a los clientes, la calidad del servicio es subjetiva ya que depende de cómo fue atendido un usuario, al mejorar la guía a los usuarios la cantidad de errores se minimiza y por ende el tiempo de respuesta de cada trámite.

Acorde a la segunda conclusión es recomendable analizar de forma detallada los factores externos e internos que influyen en la calidad de atención a los clientes, mediante dicho estudio se pueden formular estrategias y planes de acción que promuevan un servicio que cumpla con las expectativas de todos y cada uno de usuarios. Es importante también organizar los procesos de gestión de talento humano con la finalidad de ser incorporar colaboradores que cumplan con el perfil requerido y aporten positivamente a la administración zonal, ante la falta de un organigrama funcional es posible considerar la estructuración de una jefatura interna haciendo énfasis en los colaboradores con años de experiencia, para capacitarlos en áreas complementarias e incorporarlos de manera activa en la toma de decisiones.

En cuanto a la tercera conclusión se recomienda adaptar la propuesta diseñada según los recursos disponibles en la institución, lo importante es agilizar los procesos y en cada fase aplicar indicadores de cumplimiento para corregir errores y mejorar de manera continua.

Para evitar aglomeraciones es fundamental profundizar en las herramientas digitales usadas para gestionar la mayor parte del proceso de forma virtual como la verificación de los documentos o el cumplimiento de requisitos de tal forma que presencialmente únicamente se reciba la documentación completa sin riesgo de devoluciones.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Objetivo

Elaborar estrategias y procedimientos para promover una atención de calidad al usuario en el balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco.

6.2 Alcance

La presente propuesta contempla la elaboración de estrategias para mejorar la atención al cliente en base al análisis de los factores internos y externos detectados durante el proceso de levantamiento de la información, a partir de lo expuesto la organización puede o no acoger las sugerencias mencionadas en el documento.

6.3 Justificación

El balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco atiende una serie de trámites al día, sin embargo los usuarios manifiestan que no se cuenta con una guía clara que estipule los requisitos que deben completar para presentarlos en ventanilla lo cual ocasiona en varias ocasiones la devolución de los documentos por otra parte el personal que labora en el balcón de servicios expresa que internamente no se cuenta con una organización administrativa ni con un manual de procesos que facilite los tramites por ello la documentación viaja de departamento en departamento sin emitir respuesta. Ante las necesidades expuestas la presente investigación pretende elaborar estrategias y procedimientos para promover una atención de calidad al usuario en el balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco.

6.4 Involucrados

En este apartado se sistematizan todos los grupos de interés que de forma directa o indirecta intervienen en el proceso de gestión en la administración para facilitar el proceso de atención al cliente.

Tabla 35

Grupos de interés

Proveedores	Muy ilustre municipio descentralizado de Quito, empresas proveedoras de servicios básicos (agua, luz eléctrica, internet), empresa de seguridad, empresa de aseo.
Internos	Personal administrativo, personal de atención en ventanillas, departamentos de atención de tramites, personal presupuestario y personal de trabajo en territorio.
Externos	Sociedad, empresas públicas municipales.
Clientes	Moradores de la ciudad que acceden a efectuar diversos trámites en el balcón de Servicios de la administración zonal de Tumbaco.

6.5 FODA

En este punto se realiza un análisis de los factores internos y factores externos identificados a través de los instrumentos de recolección de información.

Tabla 36

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Colaboración departamental	1. Acceder a talleres de capacitación y formación continua
2. Equipo multidisciplinario	2. Posibilidad de reducir tiempos de atención
3. Nuevas instalaciones	3. Renovación de la administración

4. Sistema en línea para agendar turnos	4. Gran demandada de trámites por la ciudadanía
5. Presupuesto asignado por el estado	5. Incorporación de medios audiovisuales en la página web
DEBILIDADES	AMENAZAS
1. Relaciones interinstitucionales	1. La comunidad siempre se queja de la ineficiencia
2. Poco personal capacitado, desconocen sus funciones	2. Desconocimiento de los usuarios sobre el uso de la plataforma en línea
3. Falta de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión.	3. Burocracia estatal
4. Falta de manual de procesos	4. Rotación de personal
5. Selección de colaboradores especializados	5. Racionalización en el gasto público

6.6 Análisis de factores externos

Tabla 37

Matriz MEFE

MEFE			
Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Valor Ponderado
OPORTUNIDADES			
1. Acceder a talleres de capacitación y formación continua	10,00%	3	0,30
2. Posibilidad de reducir tiempos de atención	10,00%	4	0,40
3. Renovación de la administración	10,00%	4	0,40

4. Gran demandada de trámites por la ciudadanía	10,00%	4	0,40
5. Incorporación de medios audiovisuales en la página web	10,00%	3	0,30
AMENAZAS			
1. La comunidad siempre se queja de la ineficiencia	10,00%	1	0,10
2. Desconocimiento de los usuarios sobre el uso de la plataforma en línea	10,00%	2	0,20
3. Burocracia estatal	10,00%	1	0,10
4. Rotación de personal	10,00%	1	0,10
5. Racionalización en el gasto público	10,00%	2	0,20
TOTAL	100,00%		2,50

6.7 Análisis de factores internos

Tabla 38

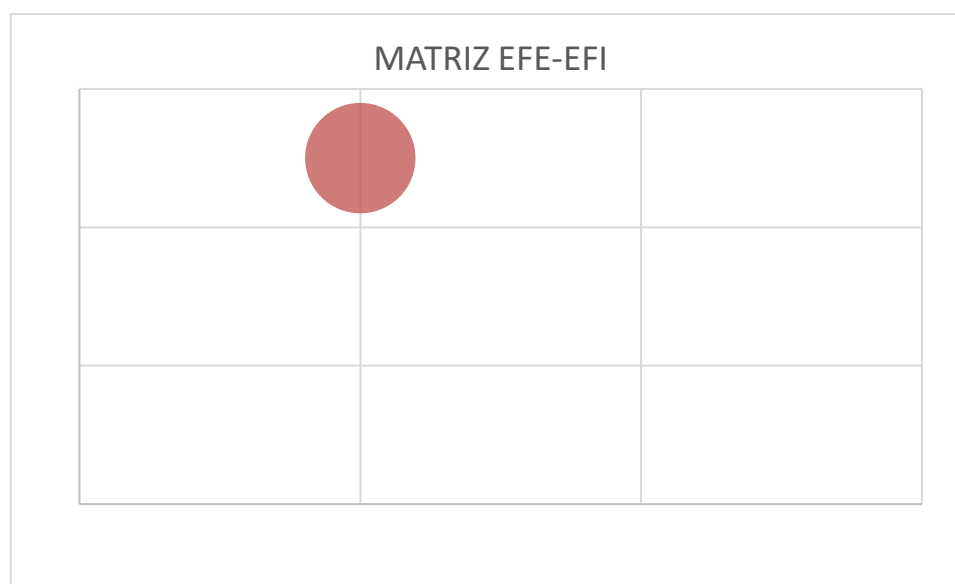
Matriz MEFI

MEFI			
Factores determinantes del éxito	Peso	Calificación	Valor Ponderado
FORTALEZAS			
1. Colaboración departamental	10,00%	4	0,40
2. Equipo multidisciplinario	10,00%	3	0,30
3. Nuevas instalaciones	10,00%	3	0,30
4. Sistema en línea para agendar turnos	10,00%	4	0,40

5. Presupuesto asignado por el estado	10,00%	3	0,30
DEBILIDADES			
1. Relaciones interinstitucionales	10,00%	2	0,20
2. Poco personal capacitado, desconocen sus funciones	10,00%	1	0,10
3. Falta de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión.	10,00%	2	0,20
4. Falta de manual de procesos	10,00%	1	0,10
5. Selección de colaboradores especializados	10,00%	1	0,10
TOTAL	100,00%		2,40

Interpretación

Mediante el análisis de factores internos y externos como se evidencia el gráfico se aprecia que la administración zonal del balcón de servicios de Tumbaco se encuentra en entre el cuadrante I y II donde se recomienda crecer y construir



6.8 Formulación de estrategias

Tabla 39

Matriz de estrategias

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORMACIÓN DE ESTRATEGIAS	1. Acceder a talleres de capacitación y formación continua	1. La comunidad siempre se queja de la ineficiencia
	2. Posibilidad de reducir tiempos de atención	2. Desconocimiento de los usuarios sobre el uso de la plataforma en línea
	3. Renovación de la administración	3. Burocracia estatal
	4. Gran demanda de trámites por la ciudadanía	4. Rotación de personal
	5. Incorporación de medios audiovisuales en la página web	5. Racionalización en el gasto público
FORTALEZAS	F1O3 Reestructurar la estructura de la administración interna considerando la antigüedad del personal en cada departamento.	F2A4 Fortalecer mediante capacitaciones las habilidades y capacidades de cada colaborador a fin de colocarlo en un puesto específico acorde a sus características y evitar la constante rotación de personal.
1. Colaboración departamental		
2. Equipo multidisciplinario		

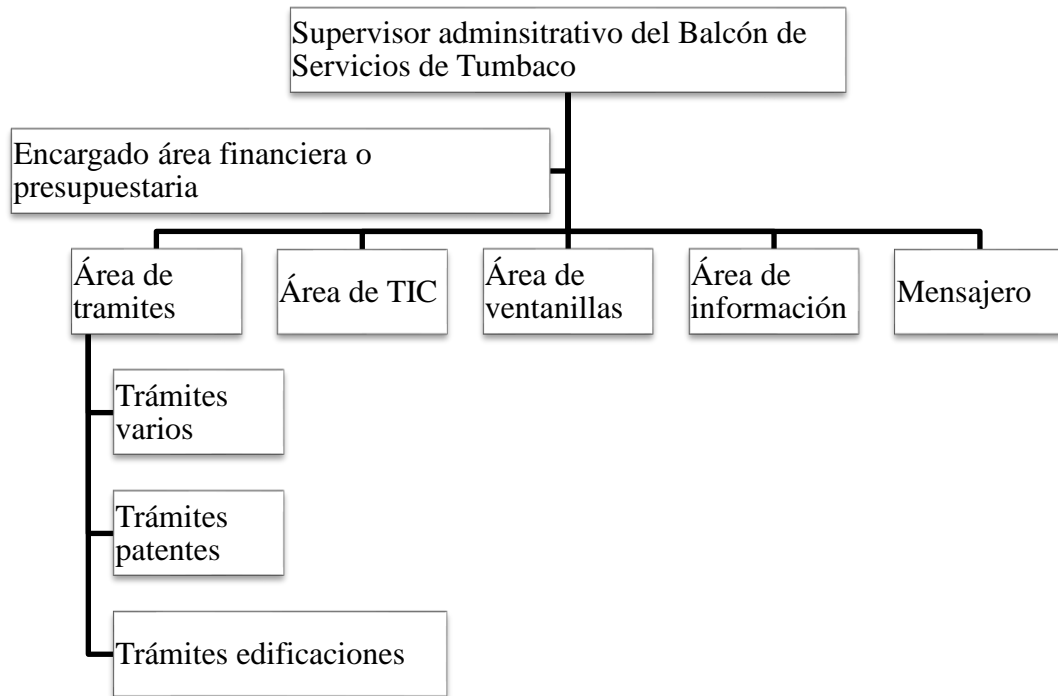
3. Nuevas instalaciones	F4O4 Incrementar los servicios a través de la plataforma tales como información sobre documentación para evitar aglomeraciones de manera física debido a la gran demanda presentada por los usuarios.	F4A2 En la página web actual adjuntar video tutoriales o guías para facilitar la comprensión del usuario ante los procesos que debe ejecutar.
4. Sistema en línea para agendar turnos		
5. Presupuesto asignado por el estado		
DEBILIDADES	D2O1 Mejorar el proceso de selección de personal basado en perfiles requeridos y el proceso de inducción al personal nuevo.	D3A1 Gestionar el uso de herramientas tecnológicas como plataformas digitales que faciliten los trámites tanto para el cliente interno como para el cliente externo.
1. Relaciones interinstitucionales		
2. Poco personal capacitado, desconocen sus funciones	D4O2 Diseñar e implementar un manual de procesos para los trámites manejados a fin de reducir el tiempo de atención de cada trámite.	D5A5 Buscar el apoyo de universidades para que mediante proyectos de vinculación de cuarto nivel se capacite al personal en áreas específicas requeridas para el cumplimiento de sus funciones.
3. Falta de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión.		
4. Falta de manual de procesos		
5. Selección de colaboradores especializados		

6.9 Organigrama propuesto

El organigrama considera todas las actividades mencionadas por los participantes durante el levantamiento de información, el área de tramites de ha distribuido de la siguiente manera: tramites varios (validación de huellas dactilares para el acuerdo de uso de medios electrónicos, reclamos administrativos, asesoramiento y guía de trámites en línea), tramites patentes (patentes, LUAE actualización y para reclamos tributarios) y tramites edificaciones (permisos de construcción, permisos de planos, licencias de construcción, subdivisiones, propiedad horizontal, habitabilidades, licencias para trabajos varios).

Figura 31

Organigrama

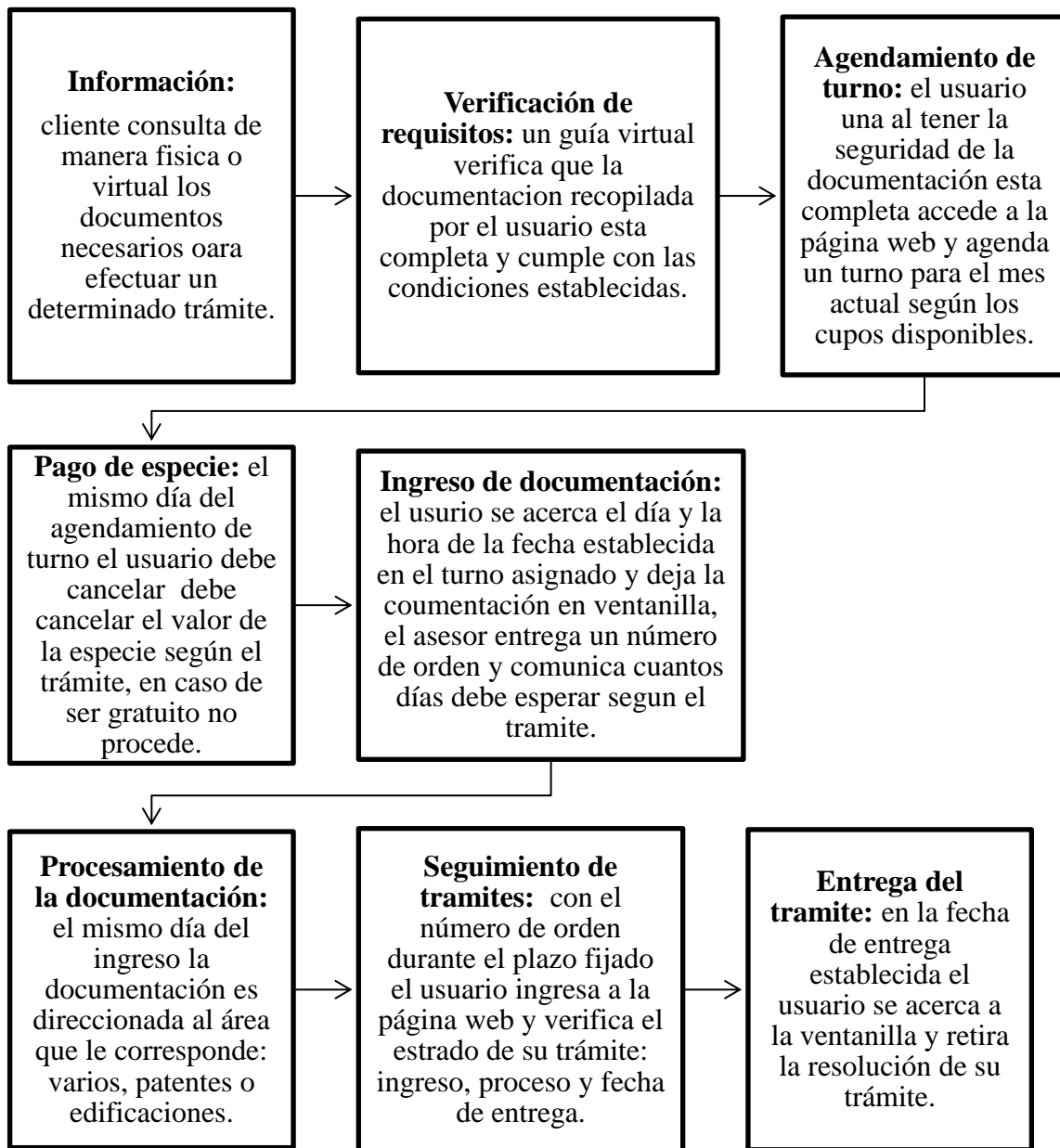


6.7 Diagrama de flujo de los procesos identificados

A partir de la información analizada previamente se consideran los siguientes procesos para facilitar la gestión de tramites en la administración zonal del balcón de servicios de Tumbaco:

Figura 32

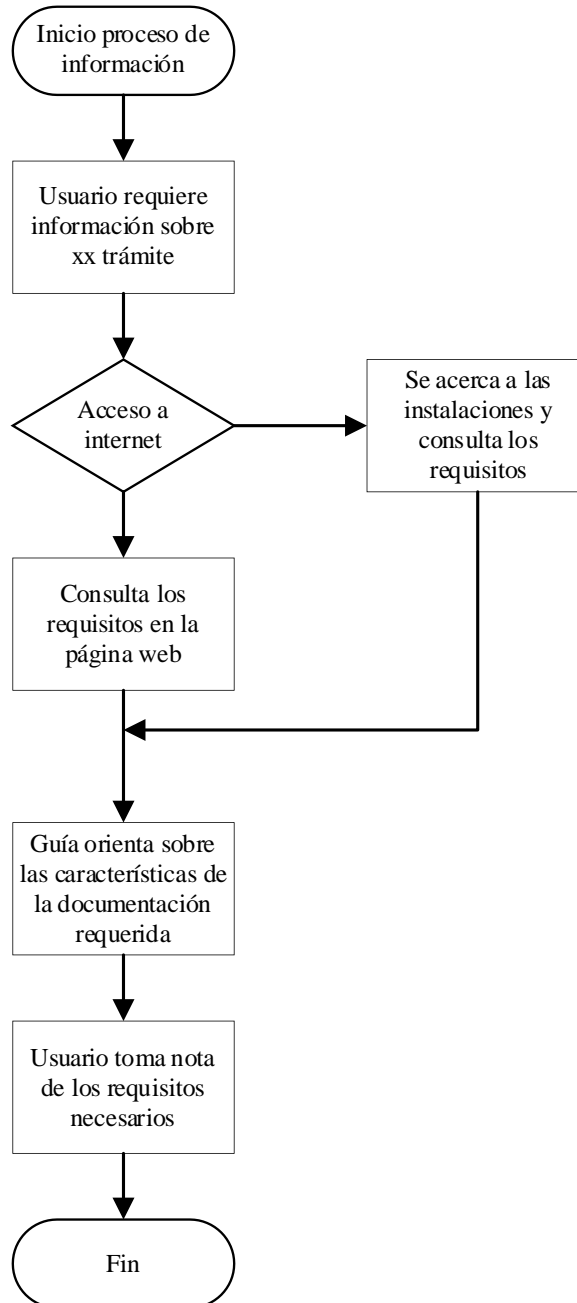
Secuencia de procesos



- Información

Figura 33

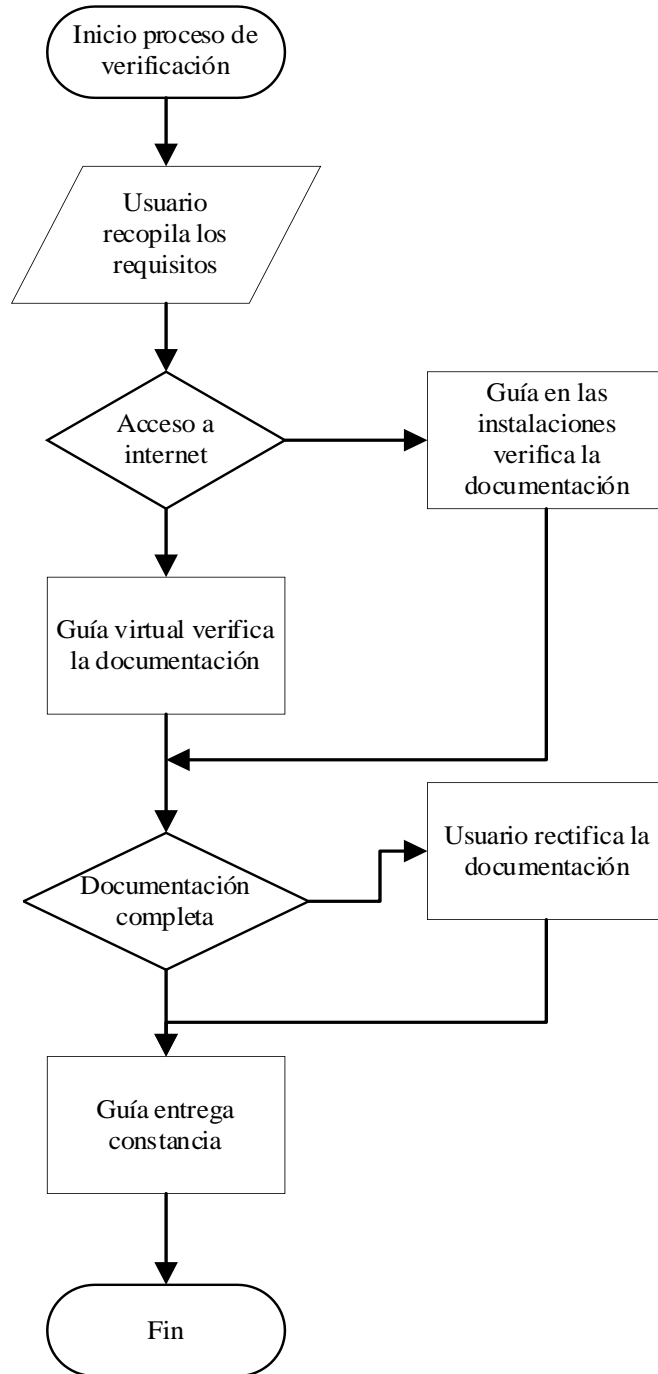
Proceso de información



- **Verificación de requisitos**

Figura 34

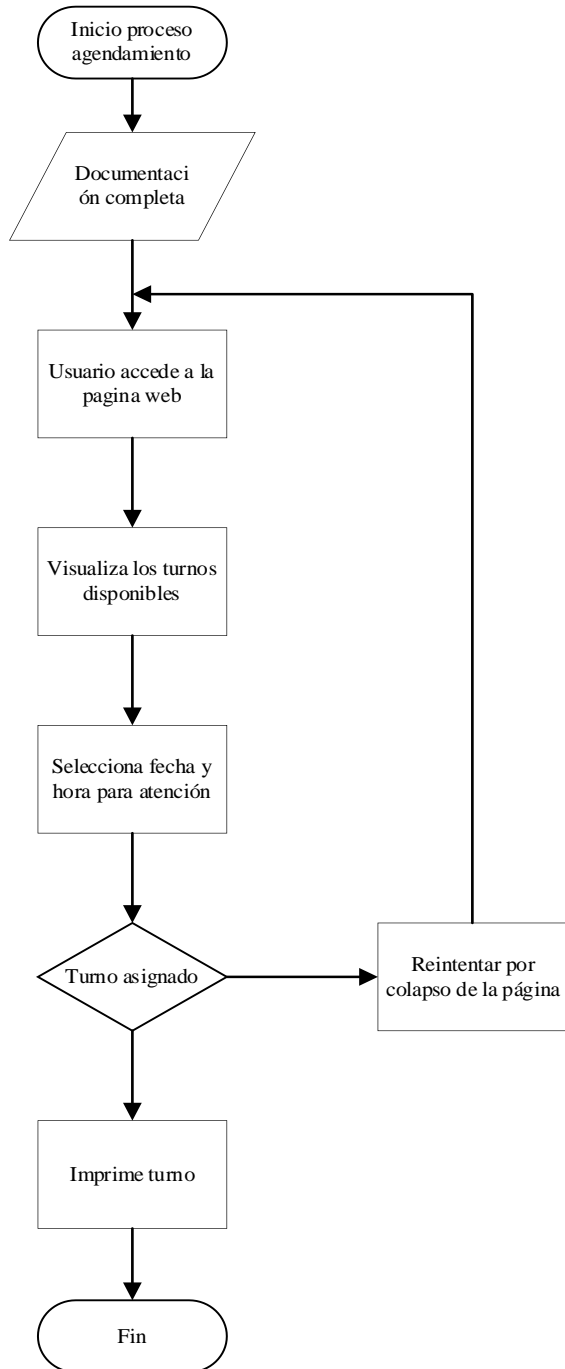
Proceso de verificación



- **Agendamiento de turno**

Figura 35

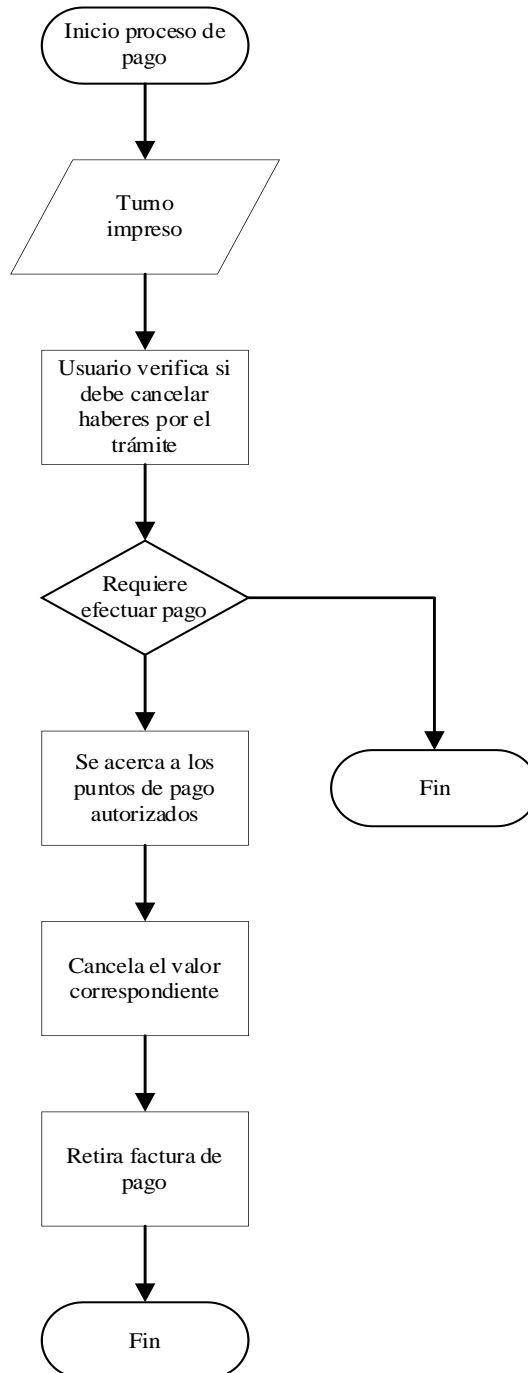
Proceso de agendamiento



- Pago de especie

Figura 36

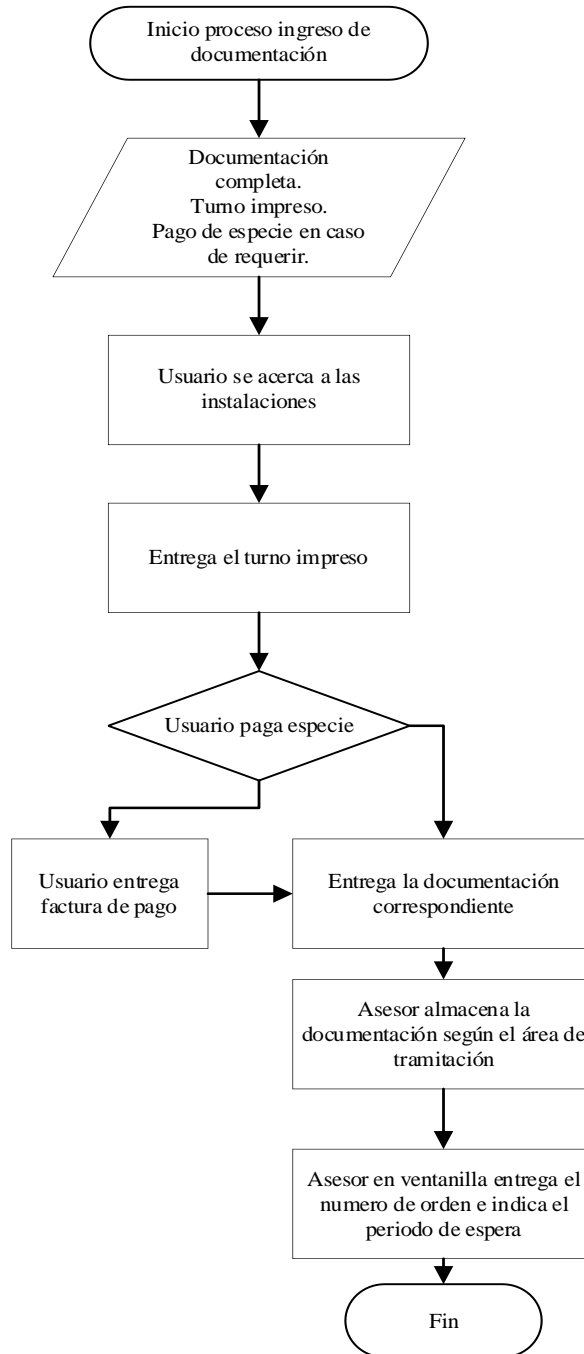
Proceso de pago



- Ingreso de documentación

Figura 37

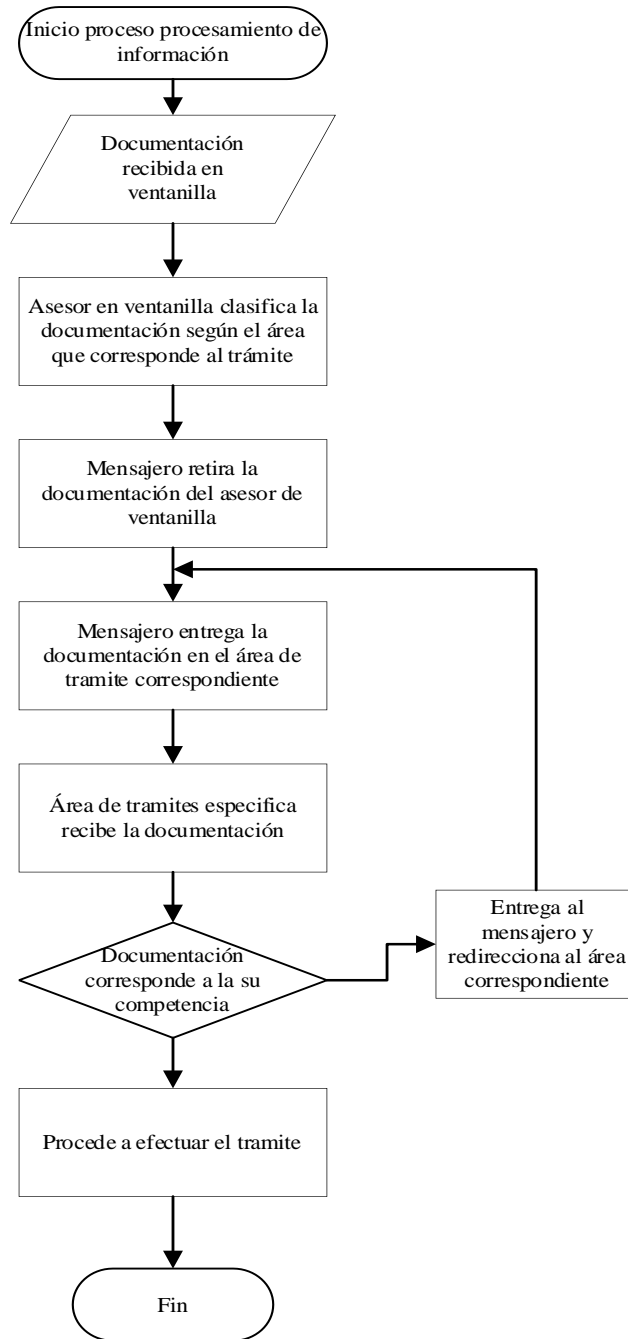
Proceso de ingreso



- **Procesamiento de la documentación**

Figura 38

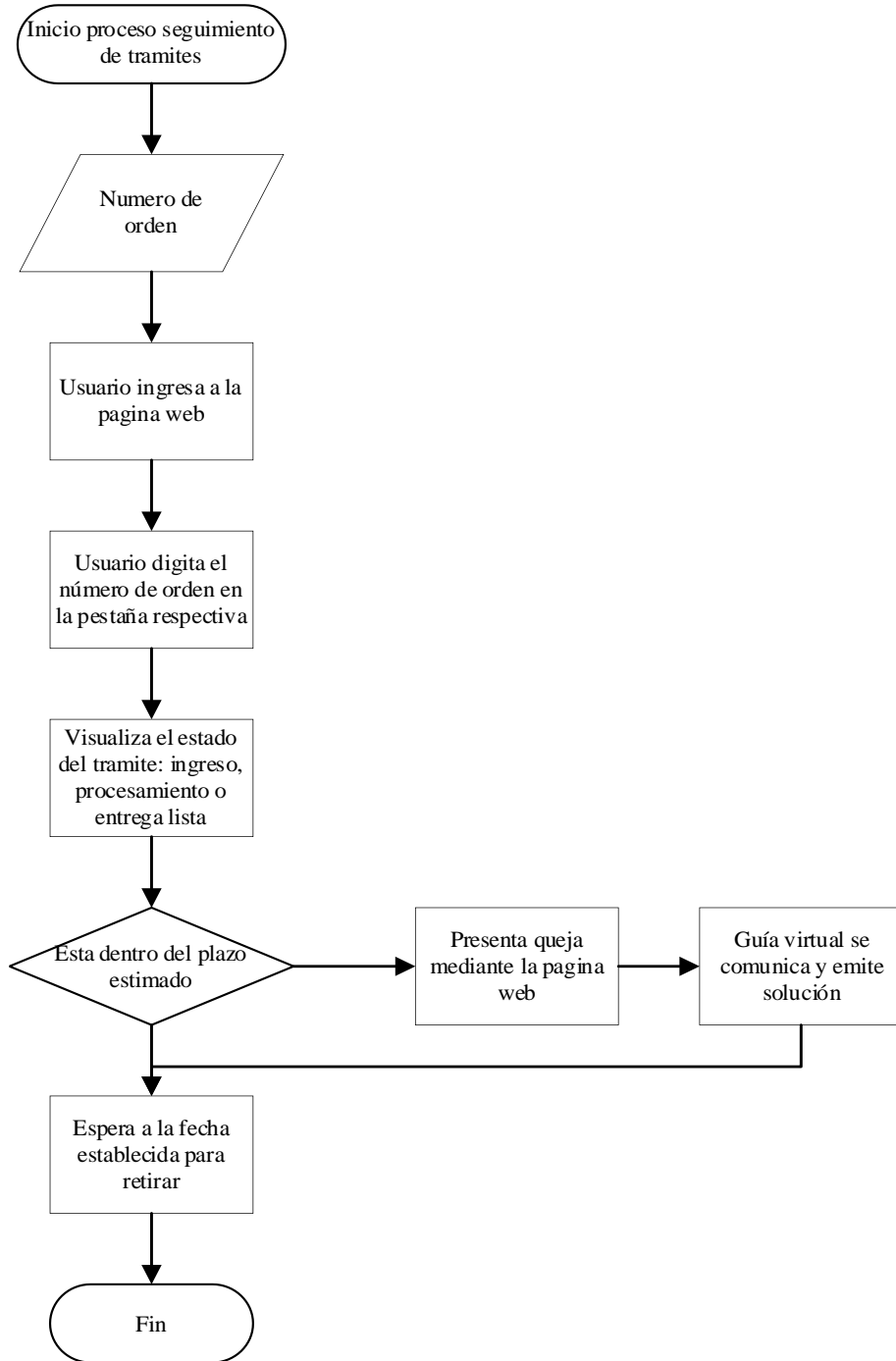
Proceso de procesamiento



- Seguimiento de tramites

Figura 39

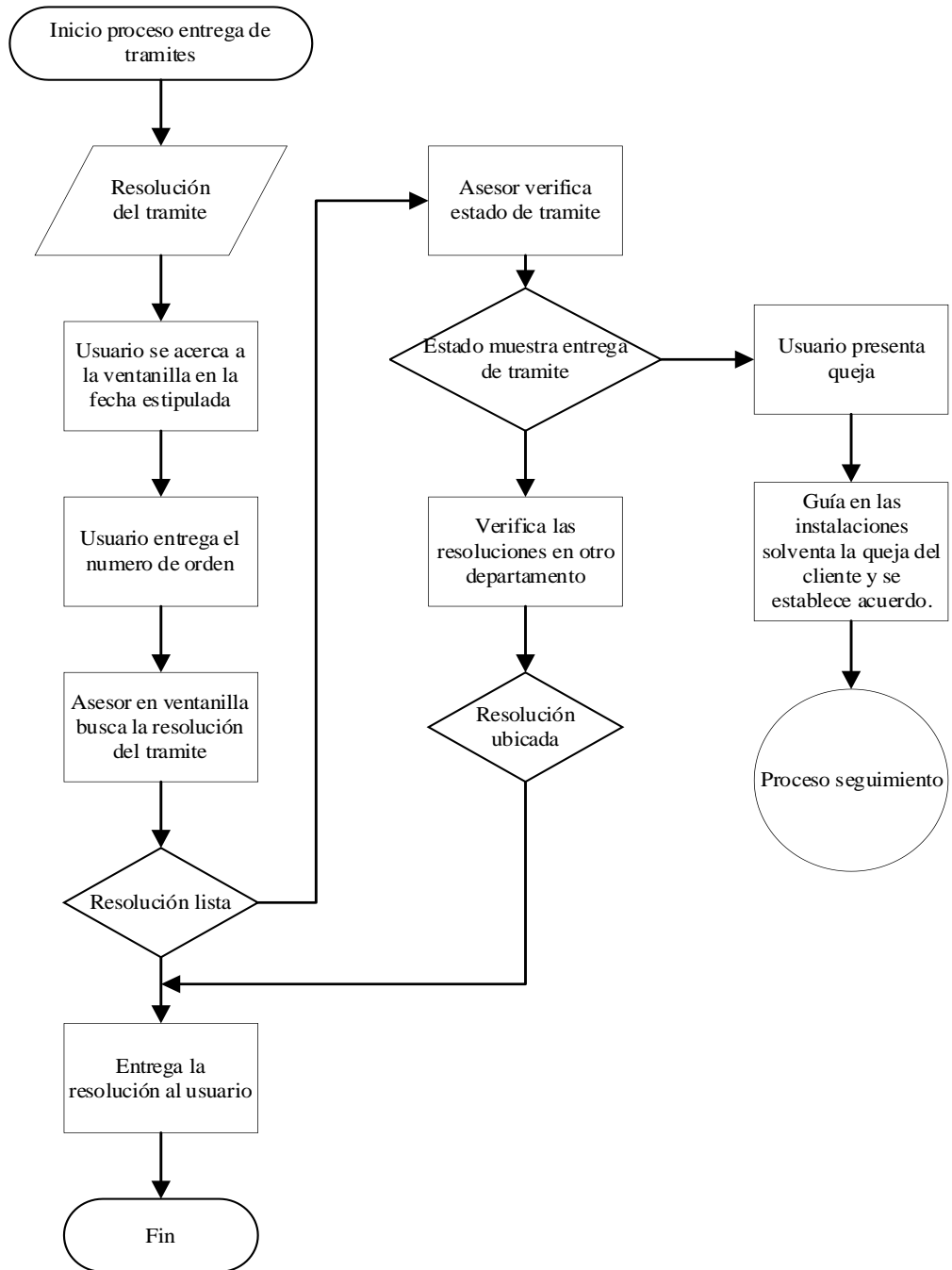
Proceso de seguimiento



- Entrega del tramite

Figura 40

Proceso de entrega



BIBLIOGRAFÍA

- Castillo, S. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). doi:ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea)
- Cifuentes , M. (2017). *MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCION AL USUARIO DEL AREA DE TESORERIA DEL GADM DE VINCES*. Babahoyo-Ecuador : UNIANDES.
- Consejería de empleo, formación y trabajo autónomo. (2017). Cadena de valor. Obtenido de <https://www.andaluciaemprende.es/wp-content/uploads/2019/02/CADENA-DE-VALOR.pdf>
- Contraloría General de la República. (2001). *LEY DE REGIMEN DEL DMQ*. Obtenido de https://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a1/leyes/LEY_DE_REGIMEN_DISTRITO_METROPOLITANO_QUITO.pdf
- Contraloría General de la República del Ecuador . (2001). Ley 46. Ley de regimen del DMQ. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/ley-46-ley-regimen-643461361#:~:text=Ley%20de%20regimen%20del%20distrito%20metropolitano%20de%20quito,-Texto%20Refundido%20Citado&text=Norma%20citada%20en%3A%20una%20sentencia,8%20de%20Marzo%20del%202001.>
- Cruz, L. O., & Pérez, A. O. (2017). PROCESOS MÁS RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO. *Universidad de Medellín* . doi:DOI: 10.22395/seec.v20n45a8
- Díaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*(39). doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Duque, E. J. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25). doi:ISSN 0121-5051

- Emprendedores. (2017). El cliente. *Emprendedores.es*, 9. Obtenido de https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, S., León, C. C., & Menéndez, A. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6). doi:ISSN 1025-0255
- Garrote, P. R., & Rojas, M. d. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas. *Universidad de Nebrija*. Obtenido de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf
- Hernández, h., & Parejo, I. B. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. doi:<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Jaramillo, J. (2015). *Principios de gerencia y Administración de*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Machín, M. M., Sánchez, B. S., & López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1). doi:ISSN 0252-8584
- Mendoza, L. F., & Loaiza, J. S. (2021). Análisis del compromiso y la satisfacción del cliente interno. *Revista Investigación y Negocios*, 14(23). doi:<https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.129>
- Mera, L. (2015). “*El Sistema de Gestión de la Calidad y el nivel de satisfacción del cliente atendido por la unidad de call center en la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. EEASA-EP*”. Ambato - Ecuador : Universidad Tècnica de Ambato .

- Monroy, M. A., & Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente externo. *Investigación administrativa*, 48(123). doi:ISSN 1870-6614
- Moreno, C. J., Cevallos, D. M., & Balseca, N. I. (2018). Diseño de un modelo de cadena de valor para las Pymes en la ciudad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5). doi:ISSN 2218-3620
- Moreno, G. R., Pineda, R. d., & Pineda, R. C. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos*, 5(1). Obtenido de <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396>
- Municipio de Quito . (2022). Obtenido de <https://www.quito.gob.ec/index.php/administracion-zonales/administracion-zonal-tumbaco#balc%C3%B3n-de-servicios>
- Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ocaña, S. P., & Morell, A. I. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2). doi:ISSN 1561-3046
- Oviedo, C., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4). doi:ISSN 0034-7450
- Pilligua, C. F., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). doi:ISSN: 2248-6011
- Ponce, G., Espinoza, D., & Tapia, K. (2017). Capacidades organizacionales generadoras de valor: análisis del sector industrial. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 271-290. doi:ISSN 1390-6291

- Ramírez, E. H., Maguiña, M. E., & Huerta, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20). doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Restrepo, L. F., & González, J. (2007). From Pearson to Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2). doi:ISSN 2256-2958
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 21(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sandoval, C. A. (2013). Investigación Cualitativa . *Módulos de Investigación Social*. doi:ISBN: 958-9329-09-8
- Saumeth, K. M., & Ospino, L. S. (2017). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimens. empres*, 10(2), 100-107. Obtenido de http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3460/1/Calidad_evolucion.pdf
- Silva, J. G., Macías, B. A., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2). doi:<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Steffanell, I., Arteta, Y., & Noda, M. (2017). La satisfacción del cliente interno. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín*, 23(3), 1-13. doi:E-ISSN: 1027-2127
- Terán, N. T., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. d. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. 5(1). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Villalobos, N. A. (1999). El sistema de valores del cliente externo e interno. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 7(4). doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-11691999000400006>

Zavala, F. N., & Vélez, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Ciencias económicas y empresariales*, 6(3), 264-281. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

Objetivo: Recopilar información sobre la calidad de servicio brindado por el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco.

El presente documento es de carácter académico por lo cual la información es confidencial.

Tabla 40

Modelo de encuesta

Dimensión	Atributo	Calificación
Elementos Intangibles	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco cuenta con equipos tecnológicos modernos	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco cuenta con instalaciones físicas modernas	1 2 3 4 5
	El uniforme de los trabajadores del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es el adecuado	1 2 3 4 5
	Equipamiento tecnológico del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es suficiente	1 2 3 4 5
	Los equipos del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son visualmente atractivos	1 2 3 4 5

Fiabilidad	Cómo califica la limpieza y desinfección del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco	1 2 3 4 5
	Las instalaciones del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco son confiables	1 2 3 4 5
	El personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco genera confianza	1 2 3 4 5
	La información brindada por el personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco es confiable	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco brinda atención virtual	1 2 3 4 5
Capacidad de Respuesta	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco se comunica pertinentemente	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco ofrece rapidez de respuesta	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco le atiende oportunamente	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco tiene esta disponible para responder sus inquietudes	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco resuelve sus reclamos	1 2 3 4 5

Seguridad	Califique el comportamiento del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco	1 2 3 4 5
	Califique la fiabilidad del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco	1 2 3 4 5
	Califique el nivel de capacitación del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco	1 2 3 4 5
	Califique la actitud de orientación del trabajador del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco	1 2 3 4 5
	Califique la comprensión del personal del Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco respecto al usuario	1 2 3 4 5
Empatía	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco brinda atención personalizada	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco tiene horarios accesibles	1 2 3 4 5
	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco le hace participe de las festividades	1 2 3 4 5

	El Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco realiza un seguimiento del estado de sus trámites	1 2 3 4 5
	Como calificaría la modificación del servicio en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco según sus necesidades	1 2 3 4 5
	Como calificaría el protocolo de atención en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco	1 2 3 4 5
	Como calificaría la simplificación de trámites en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco	1 2 3 4 5
	Como calificaría la mejora de procesos en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco.	1 2 3 4 5

Anexo 2 Entrevista

Guía de entrevista a personal administrativo y funcionarios públicos de la administración zonal del balcón de servicios Tumbaco del DMQ

Universidad Técnica de Ambato

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL BALCON DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ZONAL TUMBACO DEL MUNICIPIO DEL DMQ.

Esta guía debe ser aplicada solo después de la obtención del consentimiento informado.

- Lugar, fecha y hora:

- Entrevistador/a:
- Datos generales/sociodemográficos
- Edad:
- Lugar de residencia:
- Formación (especialidad y grado académico):

Objetivo: Recopilar información sobre el sistema de gestión aplicado para la atención al cliente en la administración zonal TUMBACO

Antecedentes en el campo de gestión

1. Para empezar, hábleme por favor de su trayectoria en el campo de la investigación, ya sea actualmente o en otros lugares donde haya trabajado.
2. ¿Cómo fue que se inició en esas actividades?
3. Y como parte de su trabajo en el área gestión ¿se ha dedicado a la gestión de procesos vinculados con la atención al cliente? Cuénteme por favor sobre esto.
4. ¿Ha desarrollado alguna labor de gestión en su actual trabajo o en otros municipios? (De ser así), ¿qué tipo de labores ha cumplido?

Proceso de gestión político institucional

5. Describa brevemente las relaciones interinstitucionales de gobierno, públicas y privadas. ¿Se logra apoyo bajo un clima de cooperación favorable en la medida en que existan recursos disponibles?
6. ¿La política está basada en la diversidad de ideologías? De ser así considera que se fortalecen la orientación e impacto de la gestión y la consecución de recursos.

Proceso de gestión económico administrativo

7. Desde su perspectiva indique las fortalezas y las debilidades de la administración zonal de Tumbaco.

8. Considere los siguientes aspectos: infraestructura, atención al cliente, capacitación del personal y brevedad de respuesta a los tramites. ¿Desde su perspectiva que elemento debería mejorarse para agilizar los procesos y por qué?
9. ¿Cómo percibe la comunidad a la gestión de la administración zonal de Tumbaco?
10. ¿Qué debería hacer el equipo de la administración zonal de Tumbaco para sobresalir y ganar eficiencia, efectividad y eficacia?
11. ¿Cómo perciben los financistas a la gestión de la administración zonal de Tumbaco?
12. ¿Se puede continuar mejorando y creando valor en la gestión gubernamental?
¿Qué necesitaría usted para hacerlo?

Proceso de gestión de la comunidad

13. La administración zonal de Tumbaco atiende varios tramites, ¿Podría decirse que el ambiente de gestión estimula y hace efectiva la participación comunitaria? ¿De qué manera cree que se fortalecer o mejorar el proceso de atención al cliente?
14. ¿Cuáles son las quejas más frecuentes por parte de los usuarios? considera que se suscitan por errores humanos o por parte del sistema.
15. En base a quejas o errores frecuentes ¿se implementan planes de acción para promover la mejora continua? ¿de qué manera se lo hace?

Cierre

16. ¿Hay algo que desee agregar en relación con los temas que hemos tratado?