

Implementación de capacitaciones de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quinindé, Ecuador

Implementation of user service training in the Decentralized Autonomous Government of the Quinindé Canton, Ecuador

Hilda Patricia Montaña Batioja, Janeth María Salazar Sánchez, Stefanie Apolo Apolo Malucin, Jessica Elizabeth Apolo Malucin

RESUMEN

El presente artículo parte del análisis de la necesidad de incrementar una capacitación puntual sobre las normas de atención al cliente. Para el propósito de esta investigación se conceptualiza a la formación de las normas de atención al cliente a los funcionarios públicos del en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quinindé del área de recaudación, como un eje primordial para el desarrollo del sector público, se investiga la metodología, utilizada para fortalecer y automatizar las estrategias de aprendizaje para los funcionarios por parte de la Universidad “Técnica Luis Vargas torres” de Esmeraldas sede Santo Domingo de los Tsáchilas. A partir del estudio realizado se pudo identificar las necesidades de capacitación. Además, se visibilizo los objetivos los cuales ayudaran a fortalecer e incentivar la gestión administrativa dentro de la institución. Se dará recomendaciones a los funcionarios y personal administrativo del departamento de recaudación con el fin de que se creen bases sólidas para que el funcionamiento de sus labores sea lo más eficiente posible. En definitiva, este proyecto de investigación busca ofrecer una solución eficiente y efectiva para la calidad del servicio en la atención pública de gobierno autónomo descentralizado del cantón Quinindé, que puede ser replicada en otras instituciones del cantón.

Palabras clave: Servidor público; calidad; servicio público; administración; capacitación.

Hilda Patricia Montaña Batioja

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Esmeraldas | Ecuador. hilda.montano@utelvt.edu.ec
<http://orcid.org/0009-0003-5857-586X>

Janeth María Salazar Sánchez

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Esmeraldas | Ecuador. janeth.salazar@utelvt.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-2913-8172>

Stefanie Apolo Apolo Malucin

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Esmeraldas | Ecuador. stefanie.apolo@utelvt.edu.ec
<http://orcid.org/0009-0004-6207-7828>

Jessica Elizabeth Apolo Malucin

Universidad Técnica Luis Vargas Torres | Esmeraldas | Ecuador. jessica.apolo@utelvt.edu.ec
<http://orcid.org/0009-0000-1113-1354>

<http://doi.org/10.46652/rgn.v9i39.1132>

ISSN 2477-9083

Vol. 9 No. 39 enero - marzo, 2024, e2301132

Quito, Ecuador

Enviado: agosto 30, 2023

Aceptado: noviembre 13, 2023

Publicado: noviembre 28, 2023

Publicación Continua



ABSTRACT

This article is based on the analysis of the need to increase specific training on customer service standards. The purpose of this research is to conceptualize the training of customer service standards to public officials of the Municipality of Quinindé around collection, as a fundamental axis for the development of the public sector, the methodology used to strengthen and automate learning strategies for officials by the University “Técnica Luis Vargas Torres” of Esmeraldas, Santo Domingo de los Tsáchilas branch, is investigated. Based on the study, it was possible to identify the training needs. In addition, the objectives were made visible, which will help strengthen and encourage administrative management within the institution. Recommendations will be given to officials and administrative staff of the collection department to create solid foundations for the operation of their work to be as efficient as possible. In short, this research project seeks to offer an efficient and effective solution for the quality of service in the public attention of the decentralized autonomous government of Quinindé canton, which can be replicated in other institutions of the canton.

Keywords: Public servant; quality; public service; administration; training.

Introducción

La Organización Mundial del Trabajo como una definición la “capacitación como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada; además evidencia que vivimos en un mundo cambiante, en donde constantemente hay que formarse, educarse y capacitarse para ser competentes en el área laboral” (Santillán & Mera, 2020, p. 11). En tal virtud, las instituciones en el mundo deben estar en constante actualizando de sus conocimientos y aportando talento, porque los requisitos de educación y calificación son los pasos necesarios en el escenario laboral para poder afrontar los desafíos asociados al brindar altos servicios de calidad y así alcanzar el éxito. Lograr la eficiencia y asegurar la competitividad.

A nivel regional, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2014), reconoce que unos de los grandes desafíos que enfrentan es mantener a los servidores públicos en el correcto manejo y prestación de los servicios públicos, considerando que el personal tiene que estar de manera continua innovando sus habilidades y conocimientos, de esta manera garantizar la satisfacción de la ciudadanía con respecto a sus demandas.

En la formación y capacitación continua, en vista de que, para lograr una buena gestión en el sector público es necesario actualizar profesionalmente a los servidores para que sean eficientes y eficaces en cuanto la atención a los requerimientos de los usuarios, lográndolo por medio del uso herramientas tecnologías y la promoción persistente de nuevos conocimientos, a fin de generar resultados positivos que benefician a la colectividad en general. (p. 62)

En el Ecuador, Veliz & Llanos (2021), señala que “la capacitación y el desarrollo del personal son imprescindibles. Hoy en día las organizaciones más exitosas invierten mucho en capacitación para obtener un rendimiento garantizado de sus colaboradores” (p. 20). Por lo tanto, La capacitación es una de las inversiones más rentables que las instituciones públicas o privadas puedan tener, no solo para maximizar su rendimiento sino para mejorar la atención al cliente, esto garantizará que dichas instituciones brinden servicios de calidad para sus clientes o usuarios.

El Ministerio de trabajo del Ecuador, expresa en el Plan Nacional de Capacitación para el sector público 2022-2025, como objetivo general, donde buscan perfeccionar los conocimientos, habilidades, competencias y destrezas de todas y todos los servidores de las Instituciones Públicas con planes y programas de formación institucionales, especialización y estudios de posgrado, vinculados a los objetivos de desarrollo sostenible, el Plan Nacional de Desarrollo y las Normas de Comportamiento Ético Gubernamental; con el fin de mejorar la gestión de los recursos públicos, la atención al ciudadano y brindar servicios inteligentes y de calidad (Ministerio de Trabajo, 2022, p. 48).

Según Chiavenato (2018), afirma que:

La capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados de la institución. (p. 371)

Por lo tanto, la capacitación es esencial para el desarrollo personal y profesional, ya que permite mejorar las habilidades y conocimientos necesarios para interactuar en el entorno laboral y desempeñar las tareas asignadas. A través de la capacitación, se busca mejorar el conocimiento, las habilidades, las actitudes y los comportamientos de las personas en sus trabajos. La adquisición de nuevas habilidades y conocimientos permite a los empleados mejorar su desempeño y su capacidad para llevar a cabo tareas más complejas y variadas. Además, la formación continua puede ayudar a mantenerse actualizado en un mundo laboral que se encuentra en constante cambio.

En este sentido, Obando (2020), manifiesta que:

La capacitación del talento humano es parte de una cultura organizacional que permite que los empleados tengan las competencias necesarias para su desenvolverse eficientemente dentro de las organizaciones, de igual forma ayuda al clima laboral porque permite que el talento humano sienta que es parte importante de la empresa y que esta se preocupa por el desarrollo que tienen dentro de la organización. (p. 167)

Ante lo expuesto, los empleados capacitados son más eficientes y efectivos en su trabajo, lo que puede ayudar a reducir errores y aumentar la calidad del trabajo. Además, la formación puede ayudar a los empleados a adoptar nuevas tecnologías y métodos, lo que puede mejorar la eficiencia y la productividad de la empresa.

Atención al usuario

La ineficiente prestación de servicios públicos ha generado un malestar en la ciudadanía ecuatoriana. Castro (2019), reconoce que en “el país se está viviendo una situación por el mal servicio que prestan las instituciones públicas, debido a que los servidores públicos que atienden no solucionan los requerimientos y problemas del usuario en tiempo óptimos acompañados de una mala atención” (p. 3). Esto se refleja en la insatisfacción de los usuarios con el sistema público y el problema de la calidad de la atención, que ha sido ampliamente descrito en diversos estudios de nuestro campo en los últimos años.

Las instituciones públicas han identificado políticas para mejorar la atención y los servicios que brindan a los ciudadanos, pero estas políticas aún se están implementando a nivel global, por lo que existen varios vacíos que deben ser llenados, ya que estas organizaciones, además de brindar bienes y servicios, también buscan un óptimo servicio al cliente, utilizando estrategias para integrar a toda la organización o creando áreas específicas y capacitando a sus empleados para brindar un mejor servicio al usuario (Chavéz, 2021, p. 12).

En ocasiones los tiempos de espera que maneja el sector público en la atención al cliente son muy elevados debido a que los procesos son desorganizados, y esto es desfavorable tanto para el cliente como para los empleados porque ellos al no cumplir con lo dispuesto en el reglamento de trabajo del municipio del cantón Quinindé les afecta directamente en su evaluación de su desempeño y en el caso de los usuarios en el tiempo que tardan en ser atendidos.

Al respecto Moreno (2009), expresa:

El servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. Además, es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento. (p. 9)

Por lo tanto, es una serie de actividades interrelacionadas proporcionadas por el servidor público de esta forma, garantizar que el cliente o usuario reciba el producto en el momento y lugar correcto y su uso adecuado.

Por otro lado, López (2020), señala a través de su libro *Atención al cliente, consumidor y usuario*:

La atención al cliente, consumidor y usuario no es una herramienta exclusiva que sirva a empresas privadas. Las administraciones y servicios públicos, sean del tipo que sean, deben cuidar a sus usuarios atendéndoles en todo lo que necesiten. Si no existiesen estas técnicas, la prestación de servicio sería incompleta y el objetivo de atender al ciudadano y ofrecerle soluciones no estaría cumpliendo en su totalidad. (p. 5)

En este contexto, la calidad del servicio en el sector público nos ayuda a establecer mecanismos para mejorar la calidad y además brindar información a la sociedad que permita evidenciar el cumplimiento de los objetivos establecidos. En este sentido, se ha evolucionado mucho con el pasar de los años, ha crecido vertiginosamente el alcance de las primeras instancias algo concierne a control o supervisión a también se ha convertido en uno de los factores de estrategia global de las instituciones tanto públicas como privadas.

Satisfacción de los usuarios

La satisfacción del usuario es el camino para que las entidades públicas observen sus necesidades de tal manera que mejoren las técnicas en el desarrollo de la empresa pública como lo es el municipio de Quinindé cuando los ciudadanos requieren que sus necesidades sean atendidas de manera ágil.

La calidad del servicio público es importante porque nos permite identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que hay en el Municipio del Cantón Quinindé, a partir de allí, se realiza un análisis bajo un enfoque estratégico del proceso de evaluación de la calidad en el sector público. Cada una de estas estrategias, se las debe presentar como resultado, de que serán los objetivos que se quiere llegar y nos servirán como insumo para el establecimiento de mejoras en la evaluación de los servicios.

Por este motivo es muy importante tener una buena organización y que la perspectiva sea para la mejora del servicio de atención al cliente en la empresa pública del cantón Quinindé y se lo va a realizar de manera profesional, basado directamente en una capacitación de atención al cliente para el área de recaudación en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Quinindé esta se desarrollara de manera satisfactoria, porque será en beneficio de cada una de las personas que soliciten el servicio, y así mejoren sus estrategias para que sus pedidos sean de manera eficaz y eficiente.

Metodología

El método empleado en esta investigación es mixta, la investigación mixta es una metodología de investigación que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto la investigación cualitativa como la investigación cuantitativa, en base a nuestra investigación ya que necesitamos recopilar información para saber cómo se lleva a cabo la atención a la cliente en el área de recaudación del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quinindé, la investigación mixta podría utilizarse para evaluar el uso y la satisfacción del usuario. Para llevar a cabo una investigación mixta se usan varias técnicas como entrevistas, encuestas observaciones etc.

Este enfoque se utiliza cuando se quiere una mejor comprensión del problema de investigación, y que no lo podríamos obtener, con cada uno de estos métodos por separado. Los datos cuantitativos nos dan información cerrada, sin embargo, la investigación cualitativa nos da información abierta la cual podemos recopilar por medio de la observación. Investigación de tipo exploratorio o descriptiva se busca obtener una visión general y detallada en el que se hace indispensable el actuar de las normas de atención al cliente, para que estas se fortalezcan en el trabajo y sirvan como eje, para evitar situaciones que pueden llegar a ser conflictivas dentro del área laboral.

Resultados

Entrevista

1. ¿El personal cumple con su horario asignado?

Si, cumple su horario asignado porque cuando se pasan las 8 horas establecidas por el código de trabajo nos deben pagar horas extras.

2. ¿Solicita ayuda para alguna actividad de atención al cliente?

Si se pida ayuda al personal que tiene más experiencia o más años en la empresa ya que son quienes vienen manejando el sistema y por lo tanto tienen más conocimiento.

3. ¿Qué tan a menudo son las capacitaciones que se realizan?

Las capacitaciones en la empresa se realizan cuando hay novedades que afectan las tareas o funciones para que el obtenga más conocimientos para su rendimiento de trabajo.

4. ¿Tiene usted confianza en sus empleados?

Si por que por medio de ellos se puede saber alguna necesidad o problema que puede tener la empresa.

5. ¿El desempeño laboral de los trabajadores para usted es satisfactorio?

Si porque ellos dan la plena confianza de su profesionalismo al momento de realizar su trabajo.

6. ¿Motiva al personal para que realice un trabajo eficiente?

Se motiva con una remuneración mínima pero muy significativa para el personal que cumple de una manera eficaz el trabajo.

7. ¿Las instalaciones son adecuadas y tienen buen ambiente?

Si porque es un ambiente favorable que se caracteriza por un entorno productivo que facilita el desempeño de los colaboradores y propicia su bienestar.

8. ¿Tiene usted un cronograma que especifique sus actividades diarias?

Si porque por medios de ellos se establece las actividades diarias y se lleva correcta orden de lo que debe cumplir a cabalidad.

9. ¿Capacitan constantemente al usuario?

Si para que el personal tenga las acciones para impartir conocimientos a los clientes y la empresa sea vista de la mejor manera.

10. ¿Le gustaría que su personal se capacite?

Si me gusta porque el personal juega un papel muy importante dentro de la institución como tal ellos son capacitados y así adquieren los conocimientos básicos que necesitan.

Encuesta

De acuerdo con las encuestas realizadas a los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quinindé

Tabla 1. ¿Te sientes conforme en tu área designada?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	240	60%
No	160	40%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Acorde a los resultados, el 60% de los empleados está de acuerdo con área designada de trabajo y el 40% no está conforme con su área de trabajo designada.

Tabla 2. ¿Sientes que estas contento con el puesto de trabajo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	30%
No	280	70%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Con respecto a la segunda interrogante, el 30% de los empleados encuestados indican que, si se sienten satisfechos con sus puestos de trabajo, mientras que el 70% no se sienten satisfecho con su puesto de trabajo.

Tabla 3. ¿Trabaja en equipo?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	160	40%
No	240	60%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Como se observa los resultados de la tercera pregunta, se puede situar que gran parte del área administrativa no tienden a trabajar en equipo, sea por mala actitud o propósitos individuales. Estamos hablando que el 60% no le gusta trabajar en equipo y un 40% de los encuestados menciona que si trabaja en equipo.

Tabla 4. ¿Cada que tiempo realizan integración?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	30%
No	280	70%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Acorde a los resultados, el 70% de los empleados tiene conocimiento o no reciben o realizan integración y el 30% si lo hace esto muestra que existe individualismo en la institución.

Tabla 5. ¿Tiene relación adecuada con sus clientes?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	240	60%
No	160	40%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

En base a los resultados obtenidos, el 60% de los empleados tiene conocimiento sobre el buen trato que debe tener el cliente más el 40% no tiene conocimiento del manejo de buen trato al cliente.

Tabla 6. ¿Motiva al personal para que realice un trabajo eficiente?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	280	70%
No	120	30%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Acorde a los resultados, el 70% de los empleados tiene conocimiento y motivación por parte del líder y el 30% no tiene esa motivación.

Tabla 7. ¿Las instalaciones son adecuadas y tienen buen ambiente?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	240	60%
No	160	40%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Mediante los resultados expresados por los encuestados, el 60% de los trabajadores trabajan en un adecuado lugar incluyendo un buen ambiente laboral mientras que el 40% no tiene concilia ese adecuado ambiente y lugar apropiado para desenvolver su trabajo

Tabla 8. ¿Tiene usted cronograma que especifique sus actividades diarias?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	240	60%
No	160	40%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Acorde a los resultados, el 60% de los empleados no tiene conocimiento de cronograma de actividades y saben cómo interpretarlo mientras que el 40% no tiene conocimiento alguno.

Tabla 9. ¿Capacitan constantemente al usuario?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	160	60%
No	240	40%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

De acuerdo con los resultados, el 60% de los empleados no tienen conocimiento de que exista una constante capacitación y el 40% no tiene conocimiento de capacitación al usuario

Tabla 10. ¿Le gustaría que su personal se capacite?

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si		80%
No		20%
Total	400	100%

Fuente: Elaborado por los autores.

Los resultados arrojados en la pregunta, los encuestados están de acuerdo que sean capacitados, por otra parte, el 20% indicaron que no es necesario capacitarse.

Discusión

Luego de efectuado el estudio de investigación se evidencia que en el GAD Municipal del cantón Quinindé invertir en una capacitación será de beneficio en el futuro, dado que la institución adquiere nuevos conocimientos, habilidades, destrezas ayudara en el desempeño de la institución, mientras que otras contradicen estos estudios.

De modo que el área de recaudación es fundamental para el desarrollo de la organización puede tener un acercamiento más directo en la atención a los usuarios de una manera oportuna de calidad, la investigación realizada permitió observar que los procesos que se atención a los clientes son más eficientes cuando se brinda al personal de la organización capacitaciones.

Sin duda el mejoramiento de la atención a los usuarios genera una productividad en el desempeño de los empleados al estar ellos capacitados el rendimiento es excelente y de competencia para realizar mejores sus labores dentro de la organización.

Este estudio tuvo como finalidad de generar un entorno saludable entre los empleados y usuarios que sea favorable, eficiente y eficaz en el GAD Municipal del cantón Quinindé con la implementación del Manual de servicio y Atención al Usuario que está vigente y en la Ley Orgánica del servicio Público dando resultados productivos a la institución, motivando al equipo y producción un ambiente laboral saludable.

Conclusión

Los ciudadanos consideran que los servicios públicos son importantes, pero que su calidad y el funcionamiento del Municipio de Quinindé, están en desacuerdo con que dicta las normas de calidad en el servicio público. Al respecto concluimos que los funcionarios de recaudación del Municipio de Quinindé deben estar en constante capacitación, para que refresquen sus capacidades y estrategias al momento de interactuar con los usuarios.

La gestión pública de la calidad es sin duda alguna una buena estrategia de fidelización del usuario y un factor relevante para asegurar la permanencia de la institucionalidad, lo cual da un valor agregado a la gestión y la calidad en el servicio público. Las capacitaciones serán un elemento importante e indispensable para alcanzar los objetivos y para el aseguramiento de la calidad en el Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Quinindé. Por lo tanto, esta capacitación se realizó en el marco de lo legal basándonos en el Manual de servicio y Atención al Usuario que está vigente y en la Ley Orgánica del servicio Público.

Referencias

- Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil* [Trabajo de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17454>
- Chavéz, F. (2021). *Propuesta de estrategias de servicio al cliente en mejora de la atención al usuario en la sede central del gobierno regional de Cajamarca* [Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8374>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. <https://acortar.link/qSNwOz>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Moreno, A. (2009). *Lineamientos para la creación de una cultura de servicio al cliente en una empresa del sector de alimentos: caso Martmore Ltda.* [Trabajo de grado, Universidad del Rosario]. Repositorio Institucional. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/1015>

- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad . *Sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Santillán, W., & Mera, H. (2020). La capacitación como generador de valor empresarial. *Visionario Digital*, 4(3) 6-18. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i3.1269>
- Ministerio de Trabajo [Ecuador]. (2022). *Plan nacional de formación y capacitación del sector público*. <https://acortar.link/OPgTWf>
- Veliz, K., & Llanos, M. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas: Coordinación Zonal 5–Salud–Ecuador. *Ecociencia*, 8(5), 19-39. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.