



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**“ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y  
SOCIAL MIES-BOLÍVAR PERIODO 2011-2012”**

**AUTORA:**

**CRISTINA GUADALUPE MOSGUIDT RAMOS**

**DIRECTOR.**

**ING. WILTER CAMACHO**

**PARES ACADÉMICOS.**

**LIC. ROBERTO CULQUI**

**ING. CLARA MOREJÓN**

## **I. DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico de manera especial a los seres más importantes de mi vida, a Dios quien ha estado en cada paso que he dado por encima de todos, a mis padres quienes me enseñaron el verdadero espíritu de luchar y no rendirme ante nada ni nadie, a mi esposo quien estaba presente en cada uno de mis logros, a pesar de las adversidades que se han presentado a todos y cada una de las personas que hicieron posible que mi sueño de ser profesional se cumpla y que no me rinda en el camino les doy las gracias de corazón por estar conmigo siempre y por haber cumplido una meta más en el trayecto de mi vida profesional.

**Cristina Guadalupe Mosguidt Ramos**

## **II. AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera muy especial a mi director Ing. Wilter Camacho, a mis pares académicos Lic. Roberto Culqui, Ing. Clara Morejón por el apoyo brindado y por aportar con sus conocimientos profesionales en el desarrollo de mi trabajo de graduación y por la paciencia que tuvieron en la realización de la misma, gracias por ser mis tutores pero sobre todo por ser mis amigos.

### **III. CERTIFICADO DEL DIRECTOR**

ING. WILTER CAMACHO DOCENTE DIRECTOR DE TESIS A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA TIENE A BIEN

#### **CERTIFICACIÓN**

Que la señorita CRISTINA GUADALUPE MOSGUIDT RAMOS, egresada de la carrera de Ingeniería Comercial, ha trabajado bajo la supervisión del suscrito, en el anteproyecto de su trabajo de Graduación titulado **“ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL MIES BOLÍVAR PERIODO 2011-2012”**.

En tal virtud presento mi aval para que pueda continuar con el trámite legal consiguiente.

Ing. Wilter Camacho

**DIRECTOR**

#### **IV. AUTORIA NOTARIZADA**

Las opiniones y sugerencias del siguiente trabajo de investigación:

“ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL CLIENTE DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL MIES-BOLÍVAR PERIODO 2011-2012” , tiene como autora a la señorita CRISTINA GUADALUPE MOSGUIDT RAMOS, el mismo que soy responsable de todo el contenido.

Srta. MOSGUIDT RAMOS CRISTINA GUADALUPE  
Egda. De Ingeniería Comercial

## V. TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	III
AUTORIA NOTARIADA	IV
TABLA DE CONTENIDOS	V
LISTA DE CUADROS Y GRAFICOS	VI
LISTA DE A NEXOS	VII
RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL	VIII
INTRODUCCIÓN	IX
<b>CAPÍTULO I</b>	
1. TEMA	14
2. ANTECEDENTES	15
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
4. JUSTIFICACIÓN	18
5. OBJETIVOS	20
5.1.General	20
5.2.Específicos	20
6. MARCO TEÓRICO	21
6.1.MARCO REFERENCIAL	21
6.2.MARCO GEOREFERENCIAL	25
6.3.MARCO LEGAL	26
6.4.MARCO CONCEPTUAL	31
6.5.TEORÍA CIENTÍFICA	34
7. HIPÓTESIS	44
8. VARIABLES	45
8.1 OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	46
9. METODOLOGÍA	47
9.1.METODOS	47
9.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN	48

9.3.TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS	49
9.4.UNIVERSO Y MUESTRA	50
<b>CAPÍTULO II</b>	
2.1. TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
2.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	68
2.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
<b>CAPÍTULO III</b>	
3.1. APOORTE TEÓRICO Y /O PRÁCTICO	74
3.1.1 TITULO	74
3.2. DESARROLLO	74
3.3. PLAN OPERATIVO	87
3.4. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	88
3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APOORTE	89
3.6. BIBLIOGRAFÍA	90
3.7. ANEXOS	91

## **VI. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS**

### **LISTA DE CUADROS**

CUADRO N° 1	51
CUADRO N° 2	52
CUADRO N° 3	53
CUADRO N° 4	54
CUADRO N° 5	55
CUADRO N° 6	56
CUADRO N° 7	57
CUADRO N° 8	58
CUADRO N° 9	59
CUADRO N° 10	60
CUADRO N° 11	61
CUADRO N° 12	62
CUADRO N° 13	63
CUADRO N° 14	64
CUADRO N° 15	66
CUADRO N° 16	67
CUADRO N° 17	69
CUADRO N° 18	70
CUADRO N° 19	81
CUADRO N° 20	87

### **LISTA DE GRÁFICOS**

GRÁFICO N° 1	51
GRÁFICO N° 2	52
GRÁFICO N° 3	53
GRÁFICO N° 4	54
GRÁFICO N° 5	55



GRÁFICO N° 6	56
GRÁFICO N° 7	57
GRÁFICO N° 8	58
GRÁFICO N° 9	59
GRÁFICO N° 10	60
GRÁFICO N° 11	61
GRÁFICO N° 12	62
GRÁFICO N° 13	63
GRÁFICO N° 14	82
GRÁFICO N° 15	84

## **VII. LISTA DE ANEXOS**

ANEXO N° 1 CUESTIONARIO DE ENCUESTA	92
ANEXO N°2 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA	94
ANEXO N°3 FICHA DE OBSERVACIÓN INFRAESTRUCTURA	96
ANEXO N°4 FICHA DE OBSERVACIÓN SERVICIOS	97
ANEXO N° 5 LOGO DE LA INSTITUCIÓN	98
ANEXO N° 6 FOTOS DE LA INSTITUCIÓN	99
ANEXO N° 7 CERTIFICACIÓN MIES	104

## **VIII. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, es el punto final de todos los esfuerzos organizacionales que generará ganancias a cada uno de sus integrantes.

Es por eso que se requiere la implementación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente ya que muchas instituciones no cuentan con modelos, reglamentos u otros documentos que les permitan tener un seguimiento claro de lo que se requiere para una atención de calidad, quedando así de esta manera en un primer plano la implementación de estrategias que le permitan dar un óptimo desarrollo y rentabilidad a la institución, siendo beneficiarios tanto usuarios como funcionarios del MIES.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Bolívar no cuenta con un manual de control en la atención al cliente lo cual no garantiza la calidad de sus procesos administrativos por lo que no se controla la eficiencia y efectividad de dichos procesos, lo que nos ha permitido realizar el trabajo de investigación utilizando los métodos de investigación como método deductivo, inductivo, transversal, además de las técnicas de recolección de datos como la entrevista, la encuesta, ficha de observación los cuales me permitieron detectar los aspectos fundamentales para el desarrollo y elaboración de mi trabajo de grado.

A través de las encuestas y entrevistas realizadas tanto a usuarios como funcionarios del MIES obtuve la suficiente información de la entidad lo cual me sirvió para dar las conclusiones y recomendaciones, en las cuales manifiesta que la institución no cuenta con estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente, es de allí de donde nace la idea de proponer un modelo de estrategia para la atención eficiente de cada uno de los funcionarios.

La propuesta está constituida y desarrollada con la información basada en la institución y usuarios que frecuentan el MIES.

Es por ello que es necesario dentro de cualquier institución contar con un manual de estrategias de calidad para la atención del cliente, implantando una estrategia de servicio, puede ser en base a tres criterios:

La implantación por medio de la estructura

La implantación por medio de la tecnología

La implantación por medio de los empleados

Estos a su vez se desarrollan dando a conocer la estrategia que se pretende plantear en este trabajo.

## **IX. INTRODUCCIÓN**

La palabra cliente tiene su raíz en el término latino cliens que expresa la cualidad de la persona que se apoya en otra para procurar su ayuda. El Cliente es quien determina, lo que pretende basado en su poder de compra, libertad individual y capacidad de análisis, lo que necesita y de acuerdo a que requerimientos. La empresa, de acuerdo a investigaciones claras y objetivas, debe entonces, comprometerse éticamente y con una visión económicamente responsable, a satisfacer adecuadamente dichas necesidades.

De acuerdo a lo anterior la empresa deberá establecer internamente mecanismos claros que permitan desarrollar productos de calidad u ofrecer servicios centrados en la excelencia. Cada área de la empresa y de acuerdo a enfoques organizacionales modernos debe procurar que los bienes/servicios conformen un claro beneficio que genere rentabilidad y permita mantener la fidelidad del cliente.

Factores que influyen en la calidad de servicio del cliente

1. La internalización y vivencia diaria de los principios que rigen la misión, la visión y valores de la organización.
2. La posibilidad de crecimiento en la organización y los sistemas de recompensa influyen positivamente en la conducta de los clientes.
3. Las condiciones físicas y la capacidad tecnológica que presenta el ambiente laboral.
4. Adecuados sistemas de reclutamiento que permitan incorporar a la organización personas idóneas de acuerdo a un perfil basado en la formación técnica y profesional, valores, competencias y compromiso.

La Gerencia, entonces, debe procurar manejar de manera adecuada relaciones claras de comunicación y apoyo a los otros niveles, el liderazgo adecuado y las técnicas gerenciales precisas determinarán el éxito o el fracaso del proceso de intercambio entre la organización y sus clientes.

## **CAPÍTULO I**

### **1. TEMA:**

“ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL MIES- BOLÍVAR PERIODO 2011-2012”

## **2. ANTECEDENTES**

La institución en general se encuentra enfrentada a procesos de cambios acelerados por la sociedad en todos sus aspectos, por lo que nos da a entender que carece de un plan estratégico por lo que es necesario buscar nuevas alternativas de planificación acordes a las necesidades que exige este mundo totalmente cambiante. Creemos que esa alternativa es la creación de estrategias de calidad las cuales darán un mayor realce a la institución.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) promoverá y fomentará activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Bolívar ubicado en la ciudad de Guaranda ha experimentado un crecimiento constante desde que se dio inicio en nuestra provincia su primordial problema es la falta de un plan de actividades sistemáticas, planificadas en los procesos relacionados con la atención al cliente en el cual no realiza una buena planificación organización, dirección y control que le permita realizar una atención de calidad utilizando los recursos (humanos, financieros, materiales, además del conocimiento, ) con el fin de que la institución reconozca los principios fundamentales de cada disciplina y desarrollar habilidades gerenciales que le permitan diseñar, analizar, implementar y liderar estrategias sobre la atención del cliente de manera eficaz en un mundo cada vez más competitivo y cambiante.

Que la falta de coordinación por parte de los colaboradores, no permite que exista un excelente desarrollo ya que no se realiza actividades, procesos, técnicas, y métodos

relacionados con la atención y servicio del cliente que se aplica en el MIES, para que de esta manera el cliente se encuentre satisfecho el momento de obtener la información.

Además de la falta de un equipo creativo que estudie las expectativas y el desarrollo de propuestas apropiadas creadas por el usuario que nos permita identificar de una manera directa o indirecta lo que el usuario necesita.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [www.mies.gob.ec/index.php/institucional-información](http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional-información)



### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera inciden las estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente del ministerio de inclusión económica y social MIES- Bolívar?

## **4. JUSTIFICACIÓN**

Las empresas que brindan servicios juegan un papel importante en la sociedad. La falta de calidad en el servicio de atención al cliente es un problema latente en muchas organizaciones dedicadas a este giro, sin importar el tamaño de la entidad u organización. La falta de calidad en algunas instituciones del sector público hace que las entidades privadas tengan mayor posibilidad de crecimiento.

Para competir en cualquier sector se debe tener un rango diferenciador que te proporcione una ventaja competitiva. El trabajo de investigación nos permitirá conocer las necesidades y deseos de los usuarios por lo que el presente estudio se enfocara a desarrollar estrategias de calidad, puesto que es necesario tener una entidad que cumpla con todos los requisitos del sector público, infraestructura adecuada, personal capacitado que provea a los clientes excelente calidad en el servicio.

Con el desarrollo de estrategias, se busca ofrecer una institución de calidad en todos los sentidos, ya que una ciudad con crecimiento que necesita un ministerio digno y al mismo tiempo que la organización mediante estrategias le permita crecer y crear una verdadera ventaja competitiva.

Se trata de proponer estrategias en base a las necesidades de los usuarios y que sean entendibles a todos los miembros de la organización y que ofrezca a los usuarios un valor autentico en su servicio.

La importancia de una apropiada estrategia que se aplique de manera correcta, influirá en el futuro y aumentara la calidad de iniciativas de las decisiones que se tomen en ese momento, ya que intervendrán en el futuro y en la estabilidad de la propia institución para de esta manera generar respuestas rápidas a las circunstancias inciertas que se presenten en este momento.

Como beneficiarios con la utilización de un manual de estrategias encontramos en una forma directa, en este caso el director, funcionarios y clientes del Ministerio de Inclusión Económica y Social porque van a contar con una guía o instrumento para poder controlar las actividades en los diferentes departamentos; brindando de esta

forma un servicio de calidad a los usuarios. También encontramos beneficiarios indirectos, que en este caso corresponden a los familiares de los usuarios.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. Objetivo General**

Desarrollar estrategias de calidad que fortalezcan el servicio de atención al cliente que brinda el ministerio de inclusión económica y social.

### **5.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los procedimientos y técnicas a utilizar en el Ministerio con relación a la atención del cliente y el servicio que este brinda.
- Realizar un análisis organizacional que permita identificar el tipo de estrategia que se aplicara en el MIES.
- Implementar estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente que permita mejorar las actividades relacionadas con el usuario y la institución.

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **6.1. Marco Referencial**

#### **Historia**

#### **Desarrollo Institucional**

El Ministerio de Bienestar Social inició su accionar en programas específicos como: Seguridad Social, Protección de Menores, Cooperativismo, Promoción Popular y Bienestar Social.

Posteriormente debido a las demandas de la sociedad y de los sectores más necesitados el Ministerio proyectó un desarrollo programático y ampliación de cobertura geográfica mediante la implementación de programas y proyectos orientados a la atención de los sectores vulnerables en forma directa y la generación de fuentes de trabajo a través de convenios con organizaciones no gubernamentales, comunitarias y organismos del sector público.

Cabe mencionar a continuación las unidades y programas que se crearon en el contexto del proceso histórico del Ministerio de Bienestar Social. Mediante Acuerdo Ministerial No. 850 del 28 de septiembre de 1984, publicado en el R.O. No. 61 del 8 de noviembre de 1984 se crea la Dirección de Atención Gerontológica, encargada de llevar adelante la política en materia de la Tercera Edad y propender al mejoramiento de las condiciones de vida de esta población.

El 29 de agosto del 2008, el Ministerio de Bienestar Social, a través de su ministra, Jeannette Sánchez, cambia de nombre por el de Ministerio de Inclusión Económica y Social. Partiendo del hecho que la inclusión debe ser un derecho adquirido desde el momento en que nace cualquier ecuatoriano y ecuatoriana; debe ser una práctica radicalmente humanista, responsable y obligatoria en toda nuestra sociedad; debe ser el inicio de un pensamiento renovado y renovador en nuestra patria, y en este sentido, absolutamente revolucionario porque aspira transformar esta sociedad que excluye, separa, fracciona, y crea privilegios y distancias entre sus ciudadanos. La inclusión social no es una ley del gobierno o un decreto que aparece inscrito en el registro oficial, Es, sobre todo, un proceso que tiene que ser construido colectivamente, con esperanza, buenas voluntad, alegría, organización, disciplina y

honestidad, y puesto en práctica por toda la población de las regiones de nuestra patria. El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), es ser un garante de los derechos de los y las ecuatorianas, mientras el sistema no los incluya adecuadamente. El MIES es ese puente para que nuestra población ecuatoriana (las madres del Bono, los campesinos pobres, los emprendedores populares, las asociaciones y cooperativas, nuestros niños y niñas, los jóvenes, nuestros abuelitos y nuestra población

Con capacidades especiales) pueda cruzar hacia esa sociedad y economía de la que por justicia y derecho forman parte, pero que hasta hoy los ha mantenido excluidos, Se trata, entonces de apoyar la acción del gobierno emanada por los distintos ministerios sectoriales y la política económica, y de garantizar desde toda la acción pública ese desarrollo incluyente y de democrático, ese país de todas y todos los ecuatorianos.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivos Estratégicos**

- Ampliar las capacidades de su población objetivo mediante la generación o garantía de las oportunidades de acceder a los servicios sociales de educación, formación, capacitación, salud, nutrición, y otros aspectos básicos de la calidad de vida que influyen en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor.
- Promover la inclusión económica de su población objetivo mediante la generación o garantía de las oportunidades de poseer, acceder y utilizar los recursos económicos de la sociedad para consumir, producir o realizar intercambios, de tal forma que se garanticen las oportunidades de acceso a trabajo, ingreso y activos.
- Garantizar el derecho de su población objetivo a la protección social y especial, de modo que no sufran grandes privaciones como consecuencia de cambios materiales que afectan negativamente sus vidas, mediante la regeneración sistemática de un nivel mínimo de ingresos y la protección o restitución de sus derechos económicos y sociales, de tal forma que se garanticen las oportunidades para vivir con seguridad y satisfactoriamente.

- Fomentar la ciudadanía, la organización y la cohesión social mediante la promoción o garantía de participación de los ciudadanos y ciudadanas como actores fundamentales de su propio desarrollo, el reconocimiento de su capacidad transformadora y de emprender acciones que les permitan acceder o recobrar la titularidad de los derechos económicos y sociales, y la ampliación de las oportunidades de la población para interrelacionarse.<sup>2</sup>

## **MISIÓN**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) promoverá y fomentará activamente la inclusión económica y social de la población, de tal forma que se asegure el logro de una adecuada calidad de vida para todos los ciudadanos y ciudadanas, mediante la eliminación de aquellas condiciones, mecanismos o procesos que restringen la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad y que permiten, facilitan o promueven que ciertos individuos o grupos de la sociedad sean despojados de la titularidad de sus derechos económicos y sociales, y apartados, rechazados o excluidos de las posibilidades de acceder y disfrutar de los beneficios y oportunidades que brinda el sistema de instituciones económicas y sociales.

## **VISIÓN**

Soñamos con una Patria para todos, sin exclusión, sin pobreza, con igualdad de oportunidades económicas, sociales y políticas para todos los ciudadanos y ciudadanas, independientemente de su sexo, color, raza, etnia, edad, procedencia, estrato social, condición de salud, y orientación sexual.

## **Reseña histórica del MIES de Bolívar**

En nuestra provincia da inicio en enero del 2000 con el acuerdo ministerial 1617 con el nombre de Bienestar Social a cargo de la Licenciada Karla Ruiz quien hasta esos entonces fue directora ubicando sus oficinas en la Cruz Roja de Bolívar hasta el año 2005 dando inicio con los departamentos de Planificación, Secretaria, Financiera, y Jurídica, los mismos departamentos que se caracterizan por desarrollar lo siguiente:

---

<sup>2</sup>[www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones- informacion institucional](http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones- informacion institucional)

**Planificación.-** se encarga de programar diferentes proyectos sociales que tenga el Ministerio.

**Financiero.-** maneja todo el sistema financiero contable que tiene la Dirección Provincial.

**Jurídico.-** se encarga de dar trámite a las organizaciones de primero y segundo grado, sea para la creación de una cooperativa o asociación, el ingreso o la exclusión de un miembro.

**Secretaria.-** recepción e ingreso de documentos, redacción de documentos oficiales, atención al público, lleva la agenda del director, asiste a reuniones que en su momento lo requiere.

Pero la institución al no tener un lugar propio en el cual desarrollar sus actividades diarias tuvo que cambiar de lugar, en el año 2006 al Edificio Vizcarra.

En octubre del 2007 cambia el nombre de Bienestar Social a Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES en el cual viene a formar parte de la institución programas adscriptos como el PPS, IESP, Aliméntate Ecuador, con los acuerdos ministeriales de la Dirección Provincial para la implementación de los programas.

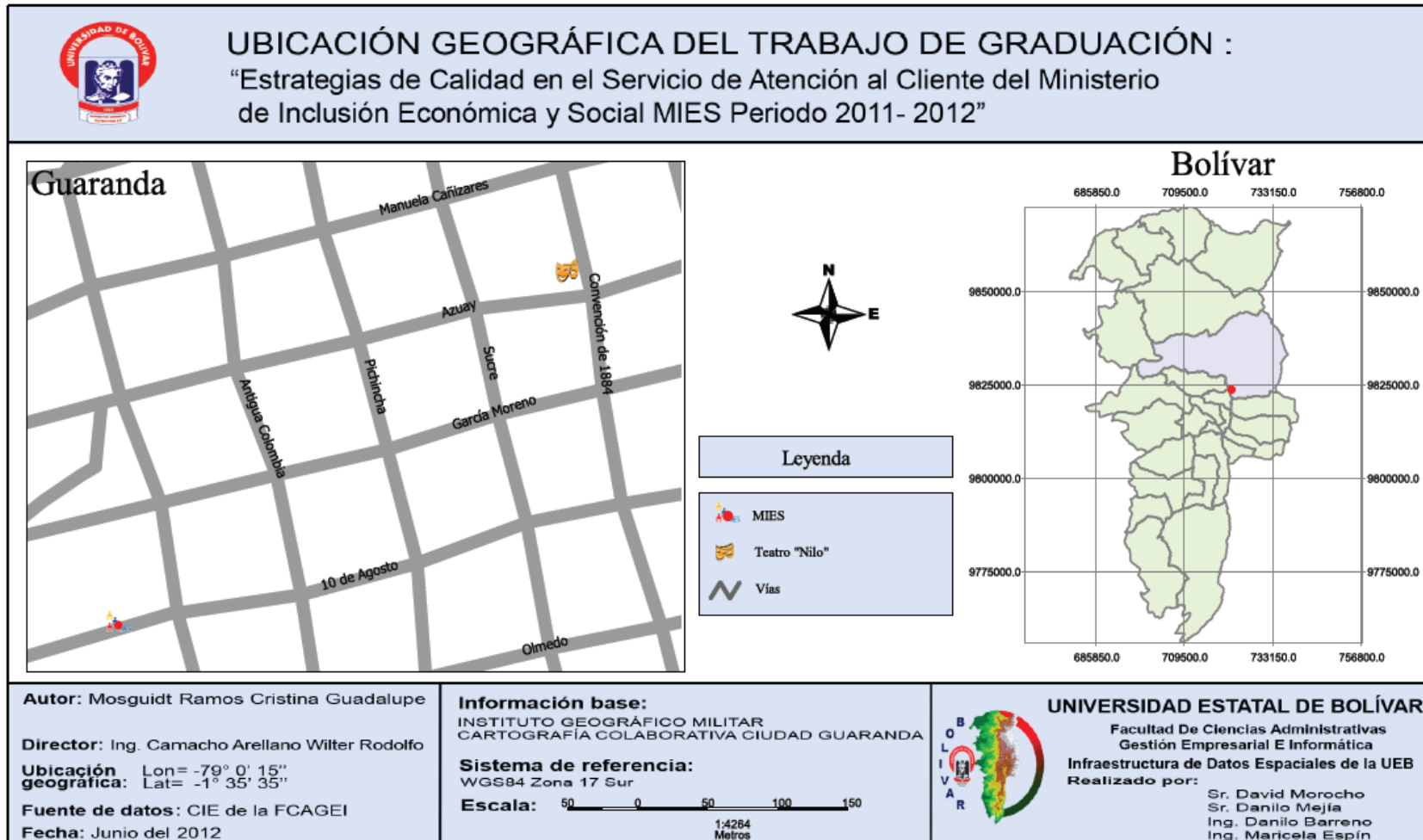
Luego de todo esto pasa a institución sus oficinas a la casa de la Señora Piedad Pérez a pocos pasos del INFA en el 2008. En noviembre del 2009 viene a ser parte del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES el INFA el mismo que fue una institución privada y al ser parte del MIES se convierte en pública, de acuerdo a los estatutos establecidos siendo parte de la misma, en este mismo año cambian sus oficinas al segundo piso del sindicato de choferes profesionales.

Hoy en día sus oficinas se encuentran ubicadas en el edificio del IESS en la parte posterior en el cual brindan su servicio a los usuarios que de esta solicitan a cargo del Sociólogo Jorge Boada Amores, quien brindo sus servicios en esta institución hasta el 7 de mayo del 2012. Para luego dar paso al Señor Miguel Ruiz Gurvara quien asumió el puesto de Director del MIES el 1 de junio del 2012, el cual ya se encuentra desempeñando.



## 6.2. MARCO

## GEOREFERENCIAL



### **6.3. MARCO LEGAL**

TÍTULO TIPO DE NORMA TIPO No. FECHA Creación del MBS Decreto Supremo R. Oficial 208 12/06/1980

#### **Reseña Legal Del Ministerio De Bienestar Social**

Cuando el Ecuador nace como Estado independiente, al separarse de la Gran Colombia en 1830, todas las actividades gubernamentales estaban a cargo de cinco Ministerios: del Interior y Relaciones Exteriores; Hacienda; Guerra y Marina; Obras Públicas; de Culto y Justicia. Mediante Decreto No. 1901, publicado en el R. O. No. 331 del 11 de septiembre de 1964, el Ministerio cambia la denominación a MINISTERIO DE PREVISIÓN SOCIAL, TRABAJO Y SALUD PÚBLICA, contemplando en su organización las Subsecretarías de: Previsión Social y Trabajo, y de Salud Pública.

Mediante Decreto No. 084, publicado en el R. O. No. 149 de 16 de junio de 1967 a la Subsecretaría de Salud Pública se eleva a la categoría de MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, mientras que la otra Subsecretaría retoma la denominación originaria del año 1925; esto es MINISTERIO DE PREVISIÓN SOCIAL Y TRABAJO, situación que se mantuvo hasta el año de 1973, que con el advenimiento de un régimen de facto, se expide el PLAN INTEGRAL DE TRANSFORMACIÓN Y DESARROLLO (1973-1977), en el que se encomienda la responsabilidad de presidir, formular y ejecutar la Política Social, en materia laboral, desarrollo de los Recursos Humanos, Empleo y Seguridad Social, Protección de Menores, Bienestar Social y Cooperativismo.

Por lo tanto se incorporan nuevas áreas de acción para el Ministerio, en relación a aquellas que inicialmente incluían en el año 1967 hasta los últimos meses de 1973. Este hecho promovió la necesidad de reorganizar al Ministerio, la misma que refleja en el Decreto No. 1334 de 27 de noviembre de 1973 publicado en el R. O. No. 446 del 4 de diciembre del mismo año con el que se le denomina MINISTERIO DE TRABAJO Y BIENESTAR SOCIAL, creándose en esta restructuración la Subsecretaría de Bienestar Social. Mediante Decreto Supremo No. 3815 del 7 de agosto de 1979 , publicado en el Registro Oficial No 208 del 12 de junio de 1980 se

crea el MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL como organismo responsable de formular, dirigir y ejecutar la política estatal en materia de Seguridad Social, Protección de Menores, Cooperativismo; y la Promoción Popular y Bienestar Social.

La creación de la Dirección Nacional de Poblaciones Indígenas publicado en el Registro Oficial No 190 de 21 de mayo de 1985 , como organismo técnico-operativo encargado de definir, aplicar políticas y ejecutar programas y proyectos para la organización y el desarrollo integral de las poblaciones indígenas del Ecuador.

Creación del Instituto Nacional de Capacitación - INACS publicado en el Registro Oficial No 363 de 27 de enero de 1986, Unidad encargada de la capacitación del personal institucional y comunitario. Creación de la Dirección Nacional de la Mujer, órgano técnico operativo, cuyos objetivos son los de promover la plena igualdad de la mujer en la vida política, jurídica, psicológica, económica, educativa, ética, cultural y la lucha por la paz para mejorar su condición como persona en la familia y asegurar una adecuada participación en el proceso de desarrollo del país.

Registro Oficial No 432 del 9 de mayo de 1986. Conformación de la Unidad Técnica de Coordinación Internacional encargada del seguimiento, control y coordinación de los programas y proyectos con recursos internacionales, Registro Oficial No 690 de 21 de mayo de 1987. Con Decreto Ejecutivo No. 1461 del 6 de enero de 1986, publicado en el R. O. No. 353 del 13 de enero de 1986 se crea la Subsecretaría de Desarrollo Rural Integral, encargada de administrar el subsistema de desarrollo rural marginal, ejecutando los programas y proyectos integrales bajo su responsabilidad.

Mediante Acuerdo Ministerial No. 240 del 17 de febrero de 1987, publicado en el R. O. No. 630 del 20 de febrero del mismo año, se crea la Dirección de la Juventud, encargada de ejecutar las políticas sociales dirigidas al sector juvenil. Con Acuerdo Ministerial No. 1145 del 20 de agosto de 1987, publicado en el R. O. No. 765 del 7 de septiembre del mismo año. Se crea la Dirección de Bienestar Social y Promoción popular de Manabí, encargada de aplicar políticas y ejecutar programas y proyectos para la organización y desarrollo comunitario. El 30 de junio de 1988 se estructuran las Direcciones Provinciales de Guayas, Azuay, Chimborazo, Manabí, Esmeraldas y El Oro, dependencias encargadas de ejecutar los programas y proyectos institucionales en su jurisdicción. En febrero 10 de 1994 con Decreto Ejecutivo No.

1473, publicado en el R. O. No. 378 de 10 del mismo mes y año, se Crea la Unidad Ejecutora Operación Rescate Infantil ORI, que atiende a menores de 0 a 6 años, en Centros Comunitarios de Desarrollo Infantil, dotándoles de cuidado diario, salud, atención nutricional y desarrollo psico-motriz. Creación de la Dirección de Defensa Contra Incendios, encargada de cumplir las responsabilidades asignadas al Ministerio de Bienestar Social en la Ley de Defensa Contra Incendios. Registro Oficial No 85 de diciembre 13 de 1988. Se encarga a la Dirección Nacional de Programas No Convencionales, dependencia de la Subsecretaría de Bienestar Social, la administración de Programa Red Comunitaria para el Desarrollo Infantil. R. O. No. 294 del 13 de octubre de 1989.

Encargase la Dirección del Frente Social al Ministro de Bienestar Social. Creada para solucionar oportunamente los problemas más agudos de la sociedad ecuatoriana. Registro Oficial No 943 de mayo 26 de 1992. Incorporación de la Unidad Ejecutora de Obras Emergentes al Ministerio de Bienestar Social, Suplemento del Registro Oficial No 915 de 15 de abril de 1988, a fin de que se cumplan los objetivos de Planificación, estudios, contratación, ejecución y fiscalización de obras consideradas como emergentes. Mediante Decreto Ejecutivo No. 1450 de febrero 7 de 1994, publicado en R. O. NO: 378 de febrero 10 del mismo año, se crea la Subsecretaría de Bienestar Social del Litoral, con la finalidad de desconcentrar los programas y proyectos que viene ejecutando el Ministerio en las provincias de El Oro, Manabí, los Ríos, Guayas y Galápagos. Con Acuerdo Ministerial No. 1051 de mayo 13 de 1994 y publicado en el R. O. No. 447 del 25 de mayo del mismo año, se crea la Dirección de Planeamiento y Seguridad para el Desarrollo Nacional a fin de que cumpla las funciones establecidas para el Ministerio en la Ley de Seguridad Nacional. El 23 de diciembre de 1994 mediante Acuerdo Ministerial No. 2822-A publicado en el Suplemento del Registro Oficial No 596 del 31 de diciembre de 1994, se expide el Reglamento Orgánico Funcional del Ministerio de Bienestar Social, con la finalidad de dotar al Ministerio de una estructura apropiada para la ejecución de programas y proyectos de su competencia. La Subsecretaría de Bienestar Social del Austro se crea con Acuerdo Ministerial No. 2822-A, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 596 del 31 de diciembre de 1994. Con Acuerdo Ministerial No. 729 de junio 5 de 1996 se crea la Subsecretaría de

Desarrollo Rural Integral del Litoral, a fin de desconcentrar las actividades financieras y técnicas en los programas y proyectos de Desarrollo Rural. Con Acuerdo Ministerial No. 001220 de agosto 18 de 1997 se crea la Subdirección de Cooperativas de la Región Oriental, para desconcentrar las actividades y proyectos para el sector cooperativo de la región. (Esta unidad no está en funcionamiento).

Cabe indicar que algunos programas y unidades operativas antes mencionadas ya no son parte del accionar del Ministerio, han sido transferidos a otros organismos gubernamentales creados y jerarquizados para impulsar procesos de desarrollo comunitario y en otros casos suprimidos o cambiados de denominación.

En este proceso de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional se expidieron los siguientes reglamentos orgánicos funcionales, constituyendo parte de ellos las unidades administrativas antes mencionadas.

1. Reglamento Orgánico Funcional publicado en el Registro Oficial No 74 de 27 de noviembre de 1979
2. Reglamento Orgánico Funcional publicado en el Registro Oficial No 797 de 31 de julio de 1984
3. Reglamento Orgánico Funcional publicado en el Registro Oficial No 890 de 10 de marzo de 1988
4. Reglamento Orgánico Funcional con Acuerdo Ministerial 02208 de 25 de octubre de 1991
5. Reglamento Orgánico Funcional publicado en el Suplemento del Registro Oficial No 596 de 23 de diciembre de 1994, éste último se enmarca en el ámbito de la Modernización del Estado, que incluye la Racionalización y Optimización de Recursos, la reducción del aparato estatal, la desvinculación del personal, la desregulación administrativa; procesos que vienen desarrollándose lentamente por falta de recursos y apoyo institucional y de otros organismos del Estado que tienen relación con los estudios para la modernización Ministerios.

Con Decreto Ejecutivo No. 1323 del 30 de septiembre de 1999, publicado en el R. O. No. 294 de octubre 8 de 1999, se fusionan los MINISTERIOS DE TRABAJO Y

RECURSOS HUMANOS Y DE BIENESTAR SOCIAL, en una sola entidad que se denomina MINISTERIO DE TRABAJO Y ACCIÓN SOCIAL. Mediante decreto Ejecutivo No 828 publicado en el R. O No 175 de 23-09-2003, se cambia de denominación al Ministerio de Bienestar Social por “Ministerio de Desarrollo Humano”. Decreto Ejecutivo No 1017, publicado en el R. O No 199 de 28-10-2003, se restablece el nombre del Ministerio a Bienestar Social.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>[www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones](http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones) -Leyes y Reglamentos de la institución- Estatutos

## 6.4. MARCO CONCEPTUAL

<sup>4</sup>**Administración.-** es la ciencia social o Tecnología Social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos.

**Calidad.-** Es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

**Coqueteador.-** son aquellos que todo lo expresan con insinuaciones, no dejan claro las cosas, incluso pueden hacer comentarios en doble sentido.

**Control.-** es un conjunto de organismos utilizados para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes diseñados y para que los actos administrativos se ajusten a las normas legales y a los referentes técnicos y científicos establecidos para las diferentes actividades humanas dentro de la organización social.

**Discutidor.-** Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos.

**Efusivo.-** Que manifiesta de manera muy viva los sentimientos, especialmente de alegría o afecto.

**Emprendedor.-** Es aquella persona que enfrenta con resolución, acciones difíciles.

**Ofensivo.-** Es aquel o aquello que ofende o que puede ofender (herir la dignidad o el amor propio de alguien). *Por ejemplo:* “Por favor, quita esa pancarta que puede resultar ofensiva para ciertas personas”, “El último libro de este autor es ofensivo

---

<sup>4</sup> [www.bibliotecasdelecuador-conceptos-relacionados-con-estrategias](http://www.bibliotecasdelecuador-conceptos-relacionados-con-estrategias)

para los mexicanos”, “Sus palabras fueron ofensivas para los asistentes, quienes no dudaron en manifestar su repudio”.

**Exploratorio.-** Que sirve para explorar.

**Manual.-** Que exige más habilidad de manos que inteligencia

**Aleatoria.-** Perteneciente o relativo al juego de azar.

**Investigación.-** La que tiene por fin ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica.

**Infeliz.-** De suerte adversa, no feliz, La infelicidad es el estado opuesto al de la felicidad. En principio y como tal no es ninguna enfermedad, pero muchas veces es la manifestación de un problema de salud que la condiciona.

**Cartera de Clientes.-** Se considera como un arma para la dirección de la empresa que garantiza un conocimiento más profundo de ellos, sus necesidades, sus deseos, antes y después de la adquisición de los productos o servicios.<sup>5</sup>

**Emancipación.-** Acción y efecto de emancipar o emanciparse.

**Reciprocidad.-** Correspondencia mutua de una persona o cosa con otra.

**Pluralista.-** Que se basa en el pluralismo o lo defiende.

**Laico.-** Independiente de cualquier organización o confesión religiosa.

**Consolidación.-** Acción y efecto de consolidar o consolidarse.

**Estrategias de Marketing.-** es parte de la estrategia comunicacional de una empresa que influye las otras estrategias de forma radical.

**Marketing Operativo.-** Es la puesta en práctica de la estrategia de marketing y del plan periódico a través de las variables de marketing mix: producto, precio, promoción y punto de venta o distribución.

---

<sup>5</sup> [www.bibliotecasdelecuador-conceptos-relacionados-con-estrategias](http://www.bibliotecasdelecuador-conceptos-relacionados-con-estrategias)



**Marketing.-** Es un anglicismo que tiene diversas definiciones. Según Philip Kotler (considerado por algunos padre del *marketing*<sup>1</sup> ) es «el proceso social y administrativo por el que los grupos e individuos satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios».

**Planeación.-** Es señalar entre varias alternativas las más convenientes para cumplir la misión de una organización, requiriendo un análisis riguroso del pasado y del presente así como una previsión técnica del futuro.

**Economía.-** Descripción de acontecimientos que tiene relación con el consumo, distribución, intercambio y producción de los bienes y servicios.

**Integridad.-** Dotar a las organizaciones sociales, de los recursos humanos, técnicos y materiales, es decir tener con quien y con que realizar las actividades.

**Supervisión.-** Los sistemas de control siempre requieren de una buena supervisión que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo.

**Precisión.-** Representa el grado en el que se puede esperar razonablemente que la información se encuentre libre de errores y pueda comunicar resultados que reflejen la realidad.

**Seguridad.-** Son los medios y mecanismos de control que evitan el uso no autorizado de recursos para prevenir el acceso no autorizado a los bienes y la información de la entidad.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> [www.bibliotecasdelecuador-conceptos-relacionados-con-estrategias](http://www.bibliotecasdelecuador-conceptos-relacionados-con-estrategias)

## 6.5. TEORÍA CIENTÍFICA

### **Atención Al Cliente**

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona. En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida de la organización depende de ello.

De tal forma, para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actuaciones. Los clientes constituyen el elemento vital e impulsor de las organizaciones, ya que hacia ellos va dirigido el producto o servicio final; por ello desde pequeñas y medianas empresas hasta las más importantes corporaciones, el tratamiento efectivo al público ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de su clientela.<sup>7</sup>

Por lo tanto, un producto o servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que independientemente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos los elementos que la conforman, por consiguiente la atención al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan, para satisfacerlos, implicando algo más que oír sus quejas, cambiar un servicio y sonreír ante ellos.

---

<sup>7</sup>DESATNICK Robert – Como conservar la clientela y el trato que debe tener el cliente. Editorial legis 1 ed. 2009 Asunción Paraguay.

Debido a esto, en los últimos años las tendencias administrativas se han dirigido hacia la creación de una cultura de servicio por medio de enfoques gerenciales que proporcionan métodos y herramientas para transformar una organización en un negocio dirigido al cliente y orientado hacia el servicio, consagrando la excelencia como el norte de cualquier acción emprendedora.

De tal manera, estos parámetros aportan un extraordinario valor, incluyendo la atención a los detalles y formas de sentido común para trabajar en forma excelente haciendo una gran diferencia en términos de calidad, mejoras, costos más bajos y aumento de la oportunidad.

Sin embargo, de no realizarse un servicio de buena calidad en la atención al cliente, puede surgir en la organización alejamiento de éstos hacia otras entidades, es decir, baja en el aspecto de competitividad, decaen las metas, métodos y programas utilizados para el logro de un nivel gerencial, surgen problemas en cuanto a la tecnología, recursos humanos y técnicas administrativas, lo cual trae consigo una disminución en la productividad de la institución por parte de la gerencia de sus empleados.

Debido a la importancia que tiene este estudio para la efectividad operacional de la organización se ha considerado oportuno realizar una investigación que evalúe los niveles del servicio de atención al cliente y así lograr mejorar la calidad del mismo, en cuanto a la educación de las personas con valores culturales como la honestidad, puntualidad, espíritu de logro, entre otros. <sup>8</sup>

### **El Trato con el Cliente**

**El cliente discutidor:** Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de clientes.

**El cliente enojado:** Cuando se trata este tipo de clientes no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse". Esto lo enojará más.

---

<sup>8</sup>GINEBRA, Arana, Dirección de Servicio la obra de calidad, Ed. 2010 Mc Graw Hill México.

**El cliente conversador:** Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

**El cliente ofensivo:** El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡NO LO HAGA! Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

**El cliente infeliz:** Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar cambiarlos, se debe procurar de mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

**El cliente exigente:** Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

**El cliente Coqueteador:** Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.<sup>9</sup>

**Macro entorno.-** El análisis del entorno generalmente se refiere a los datos macroeconómicos pero también puede incluir industria y análisis de la competencia, análisis del consumidor, innovaciones de producto y el entorno interno de la compañía.<sup>10</sup>

**Tecnología.-** Es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio

---

<sup>9</sup> LAU, Jesús. estrategias para el trabajo efectivo ed. Alfabrara, Argentina: 2007.

<sup>10</sup><http://www.bibliotecasdelecuador.com/analisis-del-entorno>

ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas. Es una palabra de origen griego, *τεχνολογία*, formada por *téchnē* (τέχνη, *arte, técnica u oficio*, que puede ser traducido como *destreza*) y *logia* (λογία, el estudio de algo). Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una de ellas o al conjunto de todas. Cuando se lo escribe con mayúscula, *Tecnología*, puede referirse tanto a la disciplina teórica que estudia los saberes comunes a todas las tecnologías como a educación tecnológica, la disciplina escolar abocada a la familiarización con las tecnologías más importantes. (Grima Cintas, Pedro. *Técnicas de Gestión de Calidad*.)<sup>11</sup>

**Estrategias de Calidad.**-Ningún proceso de Servicio/Atención al cliente será apropiado si no está enmarcado en una clara vocación de servicio, una serie de principios estructurados en valores morales y un adecuado trabajo en equipo, Cada etapa del ciclo del servicio requiere de un cuidadoso manejo. Para obtener un resultado de calidad se pueden enfocar diversas estrategias y sistemas que permiten prestar un servicio de calidad, pero para que esto sea posible se requiere de compromiso y de la internalización de valores acordes con una orientación clara de la organización hacia el cliente. La creatividad también juega un importante papel en la excelencia de la calidad en la atención pues permite distinguirse de la competencia gracias al aporte de ideas del capital humano de la empresa. La creación de un estilo de atención distintivo permite lograr una adecuada posición en el mercado y a largo plazo el aumento de las utilidades económicas y por ende del bienestar financiero para todos los participantes en el proceso productivo.

El cliente interno motivado y preparado es vital para que toda política de servicio alcance el éxito. La participación de cada área en el proceso hasta llegar al contacto directo con el cliente externo debe ser conducida con la misma maestría con la que un director de orquesta dirige a sus músicos para deleitar a la audiencia con una sinfonía de Mozart. Para esto debe contarse con claras directrices y con una formación constante que permita a cada empleado estar presto a resolver cualquier dificultad que se presente durante el desarrollo diario de las actividades inherentes al negocio. En algo coinciden todos los métodos, cursos y libros escritos con la

---

<sup>11</sup>LEVIN, Jack; "Fundamentos de la Investigación" harla., México, S.A., 2 ed. Año 2008

finalidad de lograr un servicio de excelencia y es en la aplicación de algunas estrategias básicas que pueden ser complementadas con una buena dosis de creatividad por parte de los prestadores de servicio al cliente externo.

**Servicio.**-Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados) Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible).<sup>12</sup>

Se presentan a continuación alguna recomendación pero con la salvedad de que no son fórmulas mágicas y que deben ir acompañadas de muchas otras estrategias en las áreas de producción, finanzas y recursos humanos de la empresa para que se logre un claro enfoque general que permita el éxito y el rendimiento apropiado en el corto, mediano y largo plazo. De acuerdo a diversas investigaciones, se presentan al momento de recibir una atención inapropiada en cualquier fase del ciclo del servicio:

1. El 96% de los clientes que han recibido una atención no acorde con sus expectativas nunca se quejan, sencillamente nunca vuelven.
2. Los clientes satisfechos transmiten su experiencia positiva al menos a tres personas de su círculo íntimo, los insatisfechos transmiten su mala experiencia a nueve o más personas pues las experiencias negativas siempre son motivo de conversación.
3. Cuesta mucho más dinero lograr un buen cliente, debido a los gastos en publicidad, promoción, ofertas, llamadas telefónicas; que mantener contentos y agradecidos a los clientes en proceso de fidelización o claramente fieles a la organización.

---

<sup>12</sup>. GRIMA CINTAS, Pedro. Formación permanente para la mejora continúa. "Integrated Management Sistemas". Ed 2007

4. Aun cuando un cliente consuma el mínimo de nuestro bien o servicio, a la larga y basándose en su fidelidad siempre será muy rentable el contar con su preferencia.

5. Si un cliente recibe adecuada atención a sus quejas existe la posibilidad entre un 50% y un 95% de que regrese, esto de acuerdo a la rapidez y eficiencia con la que se maneje la situación de inconformidad.

6. También es importante mencionar que si un cliente se siente insatisfecho por un bien físico adquirido de nuestra organización, si la atención fue adecuada, se mantendrá su fidelidad condicionada a una mejora en el producto ofrecido.<sup>13</sup>

La Calidad no es una etapa del proceso, es todo el proceso en sí mismo; comienza al expresarse la necesidad y culmina al ser está satisfecha, por lo que nos dice que tenemos que tener en claro lo siguiente:

- Compromiso con la administración y liderazgo: No puede existir una política de calidad si la organización no está consciente del compromiso asumido tanto con sus clientes internos como con los externos.
- Enfoque en el Cliente: La organización debe estar orientada a satisfacer adecuadamente las necesidades del cliente externo e interno. El Servicio está orientado en ambas direcciones y los directivos se transforman en servidores activos de ambos grupos.
- Conciencia de la medición de la calidad y el servicio: Se debe, constantemente, medir estadísticamente la calidad aplicando cuestionarios, entrevistas o cualquier instrumento que permita controlar y medir la satisfacción de los clientes internos y externos.
- Capacitación y Educación: Las organizaciones deben crecer en todos los sentidos. El capital humano de las empresas debe estar continuamente preparándose, especializándose, formándose para asumir nuevos retos. La continuidad de estudios de pregrado y postgrado, los cursos, congresos, talleres, ponencias, en fin, la formación académica permanente es clave para

---

<sup>13</sup> COLLINS. Humberto Domínguez. El servicio invisible.-Editorial ECOE. Ed. Colombia 2006

estar siempre preparados para asumir los cambios y procurar la evolución constante de la empresa.<sup>14</sup>

### **Principios del servicio al cliente**

Existen diversos principios que se deben seguir al llevar a cabo el servicio al cliente, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del servicio, el cliente.

1. Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
2. Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.
3. Sistemas, no sonrisas. Decir “por favor”, "corazón" y “gracias” no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio los sistemas sí le garantizan eso.
4. Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.
5. Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir, autoridad para atender sus quejas.
6. Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselo una y otra vez, para hacerlos volver.
7. Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.
8. Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.
9. Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad. Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios (incentivos).
10. Investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.
11. Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.
12. No dejar esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> VARGAS Q. Martha-ALDANA DE VEGA Luz Ángela. Calidad y Servicio Editorial ECOE.Ed. Colombia 2007



**Política.-** Del griego *πολιτικός* (pronunciación figurada: *politikós*, «ciudadano», «civil», «relativo al ordenamiento de la ciudad»), es la actividad humana que tiene como objetivo gobernar o dirigir la acción del Estado en beneficio de la sociedad. Es el proceso orientado ideológicamente hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos de un grupo en asuntos públicos. La ciencia política es una ciencia social que estudia dicha conducta de una forma académica utilizando técnicas de análisis político; los profesionales en esta ciencia adquieren el título de politólogos, mientras quienes desempeñan actividades profesionales a cargo del Estado o se presentan a elecciones se denominan políticos.

**Cultural.-** es un término que tiene muchos significados interrelacionados, además de ser un patrón integral de conocimiento humano, creencia y comportamiento que depende de la capacidad para el pensamiento simbólico y el aprendizaje social, un grupo de actitudes compartidas, valores, metas y prácticas que caracterizan a una institución, una organización o un grupo.

## **FODA**

**Fortalezas.-** La fortaleza es coraje, es la capacidad de reencontrar la fuente de energía inagotable que nos hace posible iniciar o reiniciar una tarea, o levantarnos después de un revés de la Vida, desde el convencimiento de que todo obstáculo es, por su propia naturaleza, salvable y necesario para el aprendizaje, y todo dolor, transitorio.

**Oportunidades.-** todos aquellos eventos del medio ambiente externo que de presentarse, facilitarían el logro de los objetivos, casi siempre traen la etiqueta con el precio y ahí es donde la mayor parte de la gente se desanima, se les hacen caras, las quieren fáciles, sin costo y sin esfuerzo.

**Debilidades.-** Todas aquellas actividades que realiza con bajo grado de eficiencia. Son los factores negativos que posee la persona y que son internos constituyéndose en barreras u obstáculos para la obtención de las metas u objetivos propuestos. Ejemplo de debilidades son los siguientes: Carencia de objetivos, falta de recursos para la acción, falta de motivación, mal manejo de situaciones, mal manejo de

---

<sup>15</sup>CAMACHO CASTELLANOS Juan Carlos Marketing de Servicios .edi.abril-septiembre 2008

recursos, desorden, fallas en la capacitación. Un elemento importante es que las debilidades no es poner las fortalezas en negativo, ya que muchas debilidades pueden no coincidir con los aspectos positivos, en este como en todos los ejercicios lo adecuado es hacerlos de manera concienzuda y tratando de ser lo más veraz

Posible, en todo caso dar información errónea o falsa solo le dará resultados inadecuados y poco prácticos.

**Amenazas.-** todos aquellos del medio ambiente externo que de representarse, complicarían o evitarían el logro de los objetivos, son los aspectos del ambiente que pueden llegar a constituir un peligro para el logro de los objetivos. Entre estas tenemos: falta de aceptación, antipatía de otros hacia lo que se hace, malas relaciones interpersonales, competencia, rivalidad, falta de apoyo y cooperación. Como se ha podido dar cuenta a este momento, contamos con elementos positivos y elementos negativos, hay un elemento positivo y uno negativo en cada una de las situaciones <sup>16</sup>

**Clientes Potenciales.-** son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro(a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros. <sup>17</sup>

**Asociación de Productores.-** es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o

---

<sup>16</sup> [www.proyectopv.org/1-verdad/FOERTALEZAS1.htm](http://www.proyectopv.org/1-verdad/FOERTALEZAS1.htm) Autor Ing. Edward J. Flores M.

<sup>17</sup> <http://www.enplenitud.com/diagnostico-Clientes-potenciales.blogspot.com>

actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup>GOSSO, Fernando Híper satisfacción del cliente Ed. 1 México 2008

## **7. HIPÓTESIS**

La aplicación de estrategias de calidad mejorara el servicio de atención al cliente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Bolívar en el periodo 2011-2012.

## **8. VARIABLES**

### **Variable Independiente**

- ✓ Aplicación de Estrategias de calidad

### **Variable Dependiente**

- ✓ Mejorará el servicio de atención al cliente del MIES

## 8.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	ITEMS
<b>Independiente</b> Aplicación de Estrategias de calidad	Estrategias de calidad En esta modalidad estratégica de prácticas, el empresario está orientado a cubrir los requerimientos del cliente así como implementar un programa de mejora continua de su proceso y servicio.	Participación	Participación de los Clientes y Funcionarios.	80%	¿Conoce usted si el MIES cuenta con estrategias de calidad para la atención del cliente?
		Atención a los clientes	La cantidad de usuarios a los que se atenderá.	70%	¿Se realiza controles internos de calidad en la institución?
		Coordinación	La forma de coordinar y procesar la información.	80%	¿Cuenta con un manual de control actualizado en la atención al público la institución?
<b>Dependiente</b> Mejorará el Servicio de Atención al cliente del MIES	La calidad de atención al cliente es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, además constituyen como el elemento vital de cualquier organización	Nuevos servicios	Satisfacción de los clientes, agilidad en los tramites	100%	¿Está conforme con la atención que le brinda la institución?  ¿Considera necesario la aplicación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente?  ¿Cree que el personal del MIES está calificado para brindar un buen servicio?

## **9. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizarán los métodos que nos permitirá encontrar soluciones a los resultados.

### **9.1. Método**

#### **Inductivo**

Este método va de lo particular a lo general, y a partir del estudio de casos se puede llegar a la generalización; a la vez nos permite conocer los procesos administrativos que utiliza el Ministerio de Inclusión Económica y Social, con lo que me di cuenta y determine el nivel de control que lleva y de esta manera determinar los mejores métodos y técnicas para fortalecer el sistema de control de calidad en el servicio de atención al cliente.

#### **Deductivo**

Este método va de lo general a lo particular, porque a partir de las leyes, conceptos y definiciones se llega a la aplicación en casos específicos; y nos ayuda a conocer la situación actual de la entidad en lo que se refiere al control y aplicación de estrategias para determinar un mejor sistema para controlar los procedimientos del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

#### **Transversal**

Está orientado de forma horizontal y cubre varios aspectos de la investigación; lo que nos permitirá descubrir los procedimientos administrativos y de calidad en un momento y tiempo determinado.

## **9.2 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se lleva a cabo será de tipo descriptivo, bibliográfico y de campo; a continuación se expondrá en que se basan y porque mi investigación corresponde a cada una de ellas.

### **Investigación Descriptiva**

Se emplea para conocer detalles y características de un hecho o fenómeno, así como de personajes y situaciones; a través de este tipo de investigación se puede describir todos los aspectos más destacados e importantes sobre la implementación de estrategias de calidad en el servicio del MIES.

### **Investigación Bibliográfica**

Es la investigación que se realiza a través de los textos y documentos impresos o manuscritos, para obtener la fundamentación teórica del tema y datos que se requieran para el desarrollo del trabajo. Esto nos ayuda a seleccionar la información científica para el trabajo de investigación dando un soporte importante, la misma que fue analizada, sintetizada y reflexionada.

### **Investigación De Campo**

Esta investigación se realiza en el Ministerio de Inclusión Económica y Social a los empleados de la misma donde se producen los hechos, por lo que nos permite obtener información de primera mano, y llegar a la fuente de campo indispensable para establecer si la hipótesis planteada se cumple o no.



### **9.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **LA ENCUESTA**

Esta técnica nos permite conocer la información necesaria mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios de la institución el cual nos da como muestra de estudio de 297 personas a quienes se les aplicara las preguntas necesarias.

#### **LA ENTREVISTA**

Por medio de esta técnica se puede conocer la información del MIES, así como el criterio que tiene cada uno de los funcionarios de la institución, la misma que será aplicada de igual forma al señor Director para poder tener información y opiniones que son de ayuda para obtener el suficiente material que se requiere para el desarrollo del trabajo.

## 9.4. UNIVERSO Y MUESTREO

Nuestro trabajo de investigación está enfocado a los funcionamientos del Ministerio de Inclusión Económico y Social y a los usuarios que solicitan de esta:

### Tamaño de la Muestra

$$n = \frac{N}{e^2 (N-1) + 1}$$

$$n = \frac{1152}{(0,05)^2(1152-1)+1}$$

$$n = \frac{1152}{(0,0025)(1151)+1}$$

$$n = \frac{1152}{2,8775+1}$$

$$n = \frac{1152}{3,8775}$$

$$n = 297 //$$

Vamos a proceder aplicar las encuestas a los 17 funcionarios y a 297 usuarios ya que creo que la investigación que voy a realizar como es, implementar estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente del Ministerio de Inclusión Económica y Social, los principales personajes de esta investigación son los funcionarios antes mencionados, ya que ellos serán de gran apoyo para la investigación del proyecto, al proporcionarme la información precisa del funcionamiento de la institución, incluyendo a los clientes.

## CAPÍTULO II

### 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 2.1 Tabulación, Presentación E Interpretación De Resultados

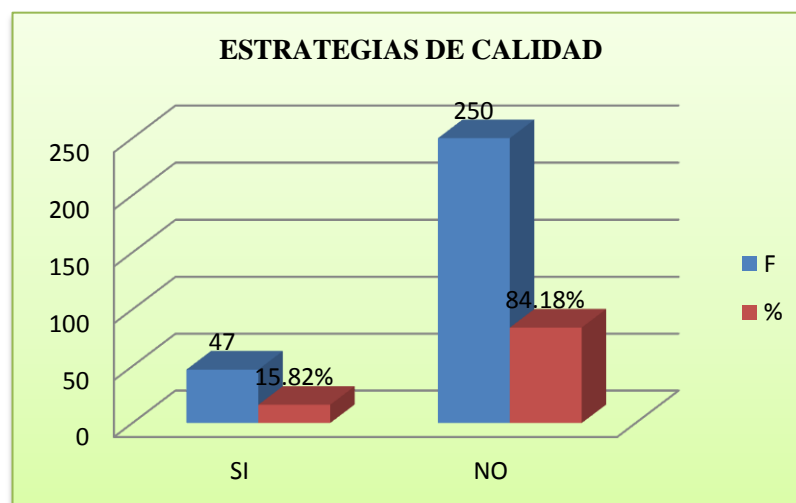
Encuesta realizada a los usuarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES

1.- ¿Conoce usted si el MIES cuenta con estrategias de calidad para la atención del cliente?

Cuadro No. 1

VARIABLES	F	%
SI	47	15.82%
NO	250	84.18%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

Gráfico N° 1



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Cristina Mosguidt

#### Análisis e Interpretación

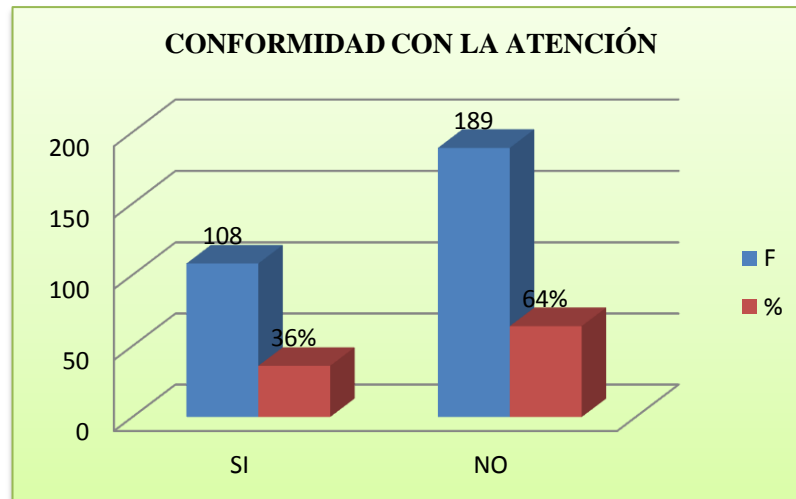
Al observar estos resultados, la tercera parte de los usuarios encuestados contestan que no conocen de la existencia de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente quizá sea por esto que se requiere la implementación de estrategias para que oferten una atención íntegra y de calidad que todo usuario solicita.

## 2.- ¿Está conforme con la atención que le brinda la institución?

**Cuadro No. 2**

VARIABLES	f	%
SI	108	36%
NO	189	64%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 2**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

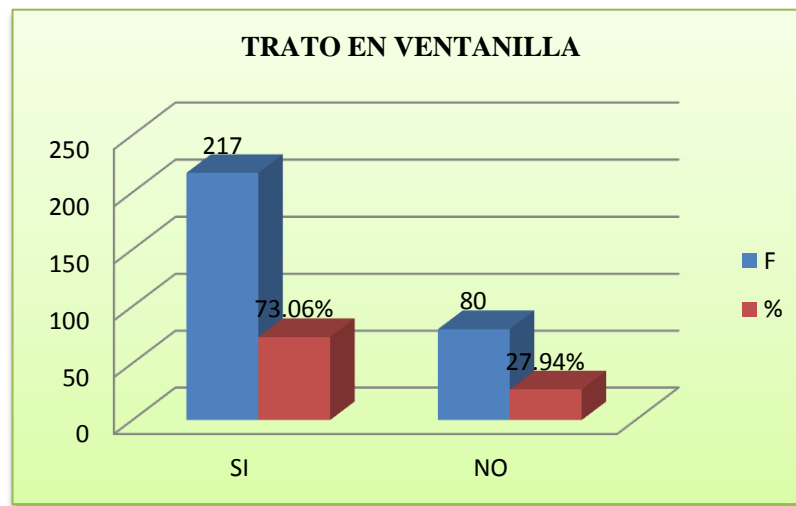
Resulta admirable conocer que la mayoría de los encuestados no reciben una buena atención por parte de la institución considerando que es una institución de estado, estos resultados nos hacen pensar que los usuarios están dispuestos a colaborar con la elaboración y aplicación de estrategias de calidad que permitirá generar un cambio que beneficie a l MIES y a los usuarios.

3.- ¿El trato que obtiene al acercarse a la ventanilla de información es de su total satisfacción?

**Cuadro No. 3**

VARIABLES	f	%
SI	217	73.06%
NO	80	27.94%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 3**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

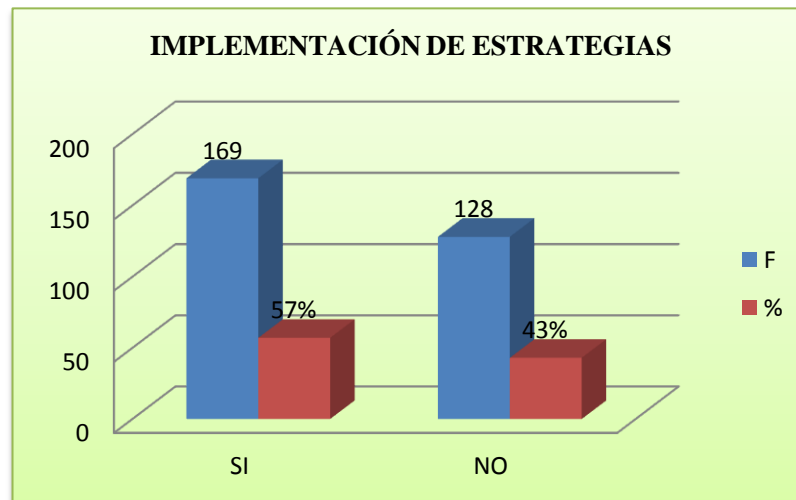
El hecho de que en los usuarios sientan que son tratados con amabilidad significa que son indicadores de una institución saludable y de calidad, esto no significa que los resultados nos satisfagan completamente porque hay todavía porcentajes significativos que no reciben el mismo trato; por lo menos así lo sienten. Entonces, es por ellos por los que se debe trabajar para que la Institución sea ejemplo de respeto y admiración.

**4.- ¿Considera necesario la aplicación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente?**

**Cuadro No. 4**

VARIABLES	F	%
SI	169	57%
NO	128	43%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 4**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

**Análisis e Interpretación**

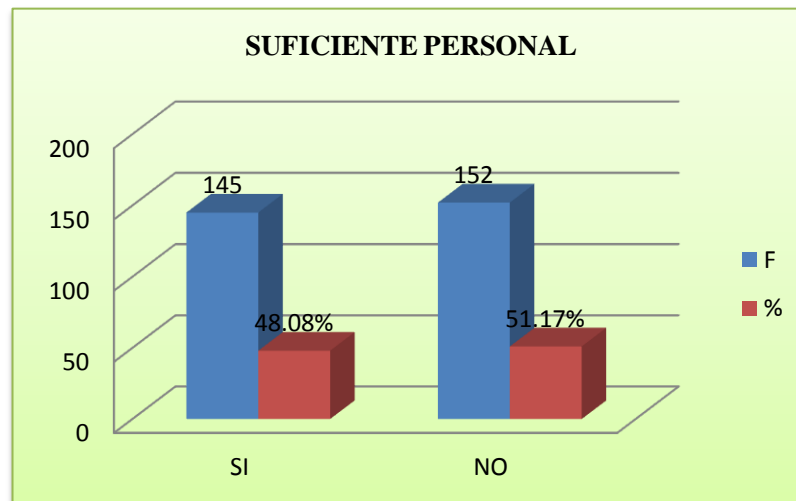
Este resultado ha sido uno de los más favorables para la elaboración del trabajo ya que en su totalidad las personas encuestadas están de acuerdo con la implementación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente, tomando muy en cuenta la predisposición de los usuarios y así buscar alternativas de solución y necesidad que tiene la institución.

5.- ¿Cree usted que la institución cuenta con suficiente personal para cubrir sus necesidades?

**Cuadro No. 5**

VARIABLES	f	%
SI	145	48.08%
NO	152	51.17%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 5**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

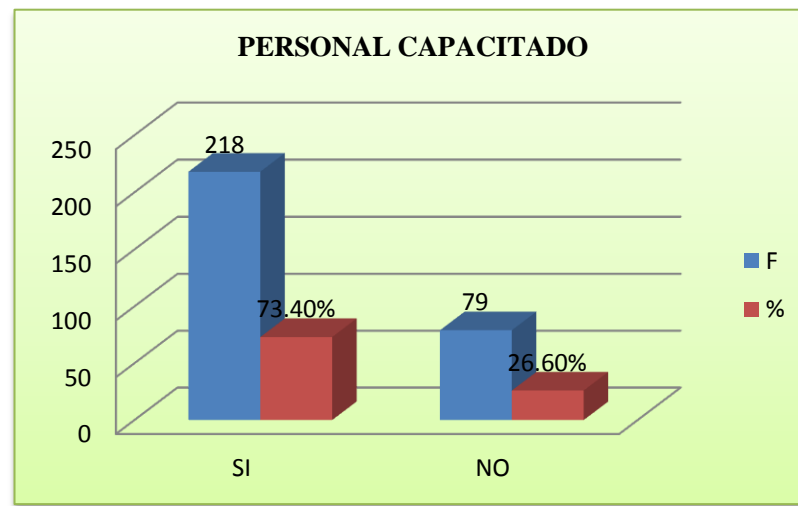
Como se muestra en la figura 5 nos podemos dar cuenta que la institución no cuenta con el suficiente personal que requieren los usuarios para la satisfacción de sus necesidades, por lo que se considera la contratación de más personal.

6.- ¿Cree que el personal del MIES está calificado para brindar un buen servicio?

**Cuadro No. 6**

VARIABLES	f	%
SI	218	73.40%
NO	79	26.60%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 6**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosquidt

### **Análisis e Interpretación**

Claramente observamos que la mayoría de los usuarios piensan que los funcionarios del MIES están capacitados para desempeñar sus labores pero esto no significa que todo es alentador ya que una parte de estos cree que no lo está lo que nos preocupa que no todos estén satisfechos con el servicio de la institución.

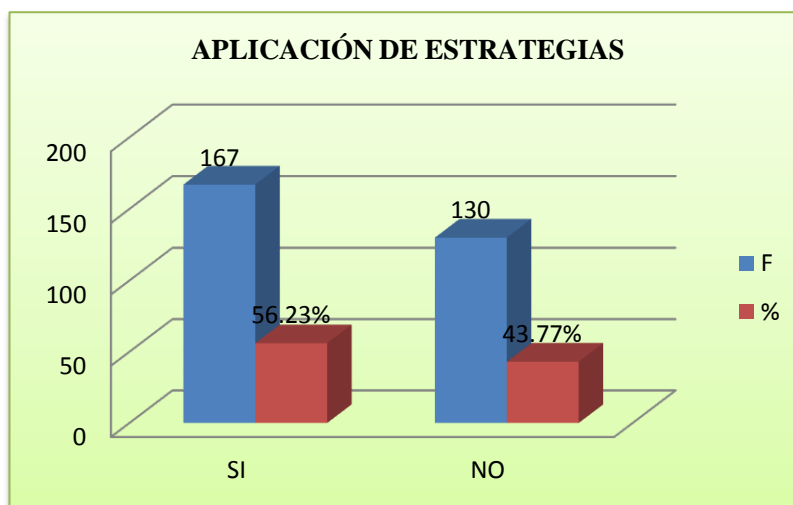


7.- ¿Considera necesario la aplicación de técnicas para la atención del cliente en los departamentos del MIES?

**Cuadro No. 7**

VARIABLES	f	%
SI	167	56,23%
NO	130	43,77%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico N° 7**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

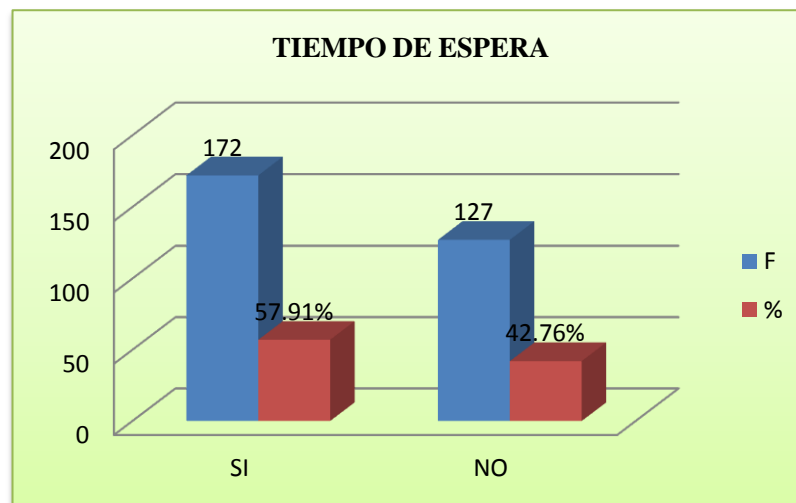
Los usuarios vierten su criterio y al respecto dicen que en los departamentos del ministerio deberían implementar más técnicas para una atención de calidad. Repercutiendo en la baja autoestima y el trato recibido por los mismos me orienta a poner mayor cuidado en estas áreas que son muy indispensables dentro de la institución.

8.- ¿El tiempo de espera que obtiene al realizar un trámite en la institución es inmediato?

**Cuadro No. 8**

VARIABLES	f	%
SI	172	57.91%
NO	127	42.76%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 8**



Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

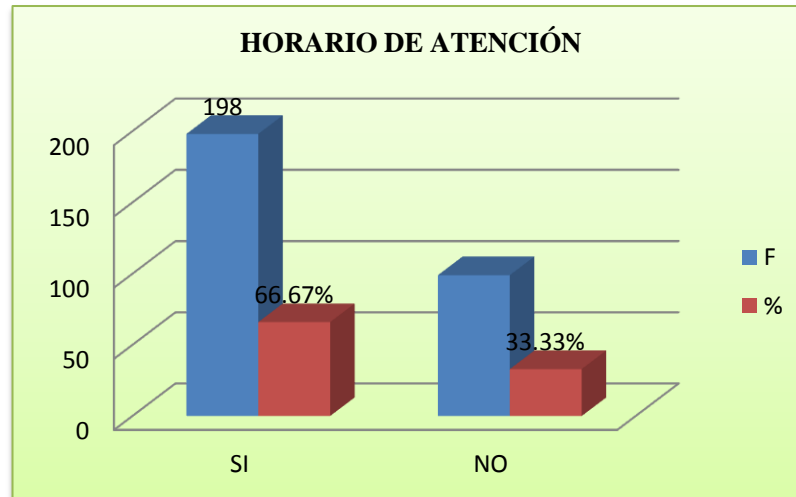
Como muestra la figura 8 los usuarios nos dan a conocer que el servicio que reciben el momento de realizar trámites son rápidos pero sin dejar de lado que el 42.76% de los clientes no están de acuerdo con la agilidad en sus trámites. Repercutiendo en la imagen institucional y los beneficios que deben prestar los departamentos para el desarrollo afectivo de la institución.

## 9.- ¿Está de acuerdo con el horario de atención del MIES?

**Cuadro No. 9**

VARIABLES	f	%
SI	198	66.67%
NO	99	33.33%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 9**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosquidit

### **Análisis e Interpretación**

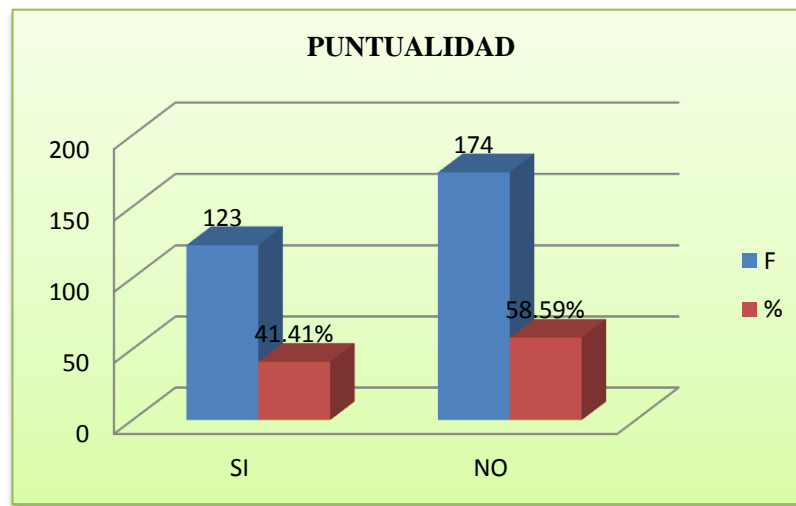
Estos resultados significan que los usuarios consideran que la atención que brindan los funcionarios del MIES es comprensible. No obstante, hay respuestas minoritarias que preocupan porque se quisiera que todos, sin excepciones, sean parte de esos procesos de comprensión.

**10.- ¿Cree usted que los funcionarios del MIES son puntuales en su trabajo y al momento de dar la información?**

**Cuadro No. 10**

VARIABLES	f	%
SI	123	41.41%
NO	174	58.59%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 10**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosquidit

### **Análisis e Interpretación**

Nos resulta preocupante creer que más del 50% de los usuarios del MIES consideran que los funcionarios no son puntuales en su trabajo y al momento de dar su información.

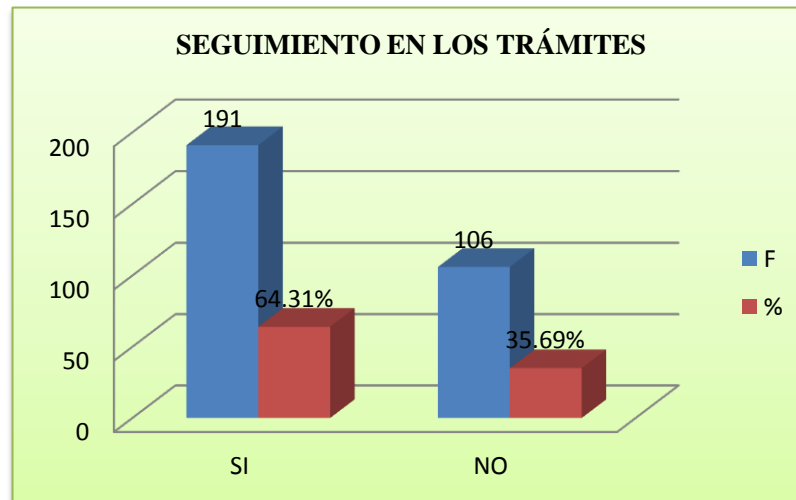
Esta opinión permite darnos cuenta que el personal que labora en la institución necesita capacitarse en materia de atención al cliente para que los trámites se realicen con prontitud y eficacia.

## 11.- ¿La institución se preocupa por dar seguimiento a sus necesidades?

**Cuadro No. 11**

VARIABLES	f	%
SI	191	64.31%
NO	106	35.69%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 11**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

Como indica en la figura 11 la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que si siguen sus trámites considerablemente hasta obtener los resultados esperados.

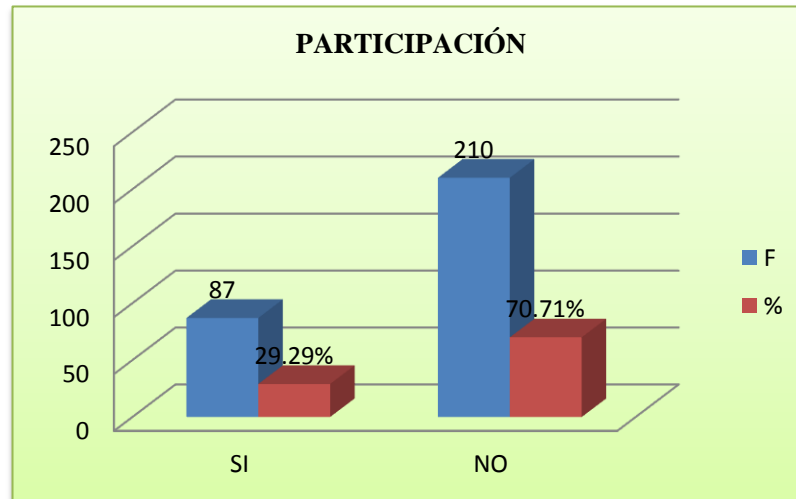
Pero siempre nos queda una parte en la que nos dicen que ya no siguen sus procesos por lo que nos preocupa y por otro lado nos fortalece saber que es necesaria la implementación de estrategias de calidad.

## 12.- Ha participado en alguna actividad que organiza la institución

**Cuadro No. 12**

VARIABLES	f	%
SI	87	29.29%
NO	210	70.71%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 12**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

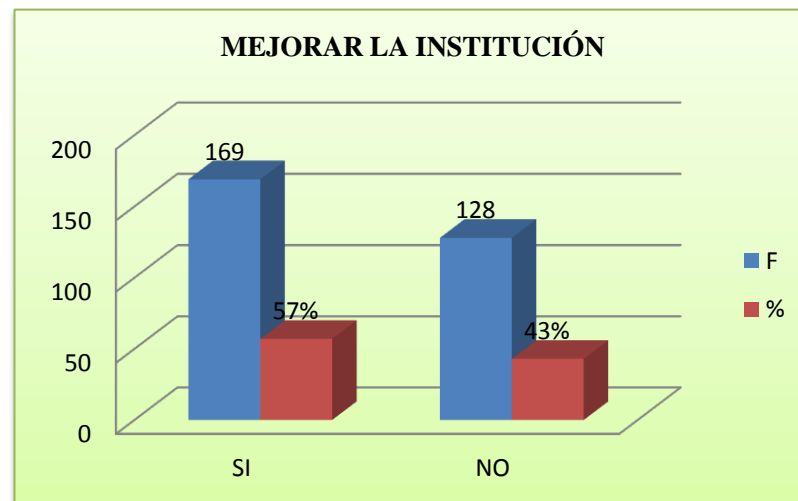
En la opinión de las personas encuestadas se refleja que los usuarios participan ocasionalmente, por lo que la institución debe generar actividades en donde su participación sea mayoritaria y no se cree resentimientos por preferencias a pocos usuarios que intervienen en toda actividad.

### 13.- ¿Considera necesario el mejoramiento de la institución?

**Cuadro No 13**

VARIABLES	f	%
SI	169	57%
NO	128	43%
<b>TOTAL</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N° 13**



**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

Mayoritariamente concuerdo y es notorio darse cuenta que la comunidad encuestada manifiesta que la institución debe mejorar y que las autoridades de la institución tienen que tener claro lo que el usuario solicita, dando de esta manera un servicio de calidad.

**Entrevista realizada a los Funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES**

**Cuadro N° 14**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
¿Cuenta la institución con reglamentos para el control de calidad en la atención al cliente?	15	2		17
¿Cree que es necesaria la creación de estrategias de calidad para el mejoramiento de la institución?	17			17
¿Se realiza controles internos de calidad en la institución?	7	10		17
¿Existen procedimientos de control sobre estrategias de calidad en el servicio de atención en el MIES?	12	5		17
¿Cree usted que con la ayuda de manuales de apoyo se pueda implementar estrategias de calidad en la atención al cliente?	9	8		17
¿Considera usted que su institución cuenta con el recurso humano, financiero y material adecuado para brindar una atención de calidad?	13	4		17
¿Cuál cree usted que es el proceso a seguir en caso de encontrar irregularidades en la atención al cliente?			17	17
¿Antes de acercarse un usuario a la ventanilla para realizar preguntas, se fija en la presencia o vestimenta del usuario?	3	14		17
¿Estaría dispuesto a cambiar algún aspecto en su trabajo si este implicara una mejor aceptación de los usuarios?	17			17



¿Cree usted que beneficiara la implementación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente al ministerio?	17			17
--	----	--	--	----

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

### **Análisis e Interpretación**

De la entrevista realizada a todos los funcionarios del MIES me pude dar cuenta que en su mayoría están de acuerdo con la implementación de estrategias de calidad en el servicio y que están dispuestos a cambiar algunos aspectos de ser necesario, realizar talleres o charlas que les motiven obteniendo así el desarrollo y engrandecimiento de la organización.

## FICHA DE OBSERVACIÓN

**LUGAR:** Guaranda, Provincia Bolívar

**INVESTIGADORA:** Cristina Mosguidt

### INFRAESTRUCTURA

**CUADRO N° 15**

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	NO APLICABLE
1	Oficinas espaciosas	3		
2	Claridad en las oficinas	2		
3	Luz natural	3		
4	Sillas de espera	6		
5	Unidad de agua	1		
6	Área de aseo	1		
7	Baño	1		
8	Garaje	1		
9	Buena ubicación	1		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

**LUGAR:** Guaranda, Provincia Bolívar

**INVESTIGADORA:** Cristina Mosguidt

**SERVICIOS**

**CUADRO N° 16**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO APLICABLE</b>
1	Atención amable	X		
2	Rapidez en los tramites		X	
3	Información adecuada	X		
4	Seguimiento a los procesos		X	
5	Trabajo en equipo		X	
6	Horarios accesibles	X		
7	Personal capacitado	X		
8	Tecnología avanzada	X		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

## 2.2. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

### a. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

**H<sub>1</sub>:** La aplicación de estrategias de calidad mejorara el servicio de atención al cliente del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES- Bolívar en el periodo 2011-2012.

**H<sub>0</sub>:** La aplicación de estrategias de calidad no mejorara el servicio de atención al cliente del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES- Bolívar en el periodo 2011-2012.

### MODELO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA.

En base a la información de la muestra, la formulación de la hipótesis y el cumplimiento de los supuestos; el estadístico de prueba que se utilizó es de CHI cuadrado para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis Nula.

#### Definición del nivel de significación.

El nivel de significación escogido para la investigación fue del 5% (95%).

#### 2.2.1 Chi Cuadrada (X<sup>2</sup>).

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi Cuadrada cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

Dónde:

- **X<sup>2</sup>:** Chi Cuadrada.
- **∑** : Sumatoria.
- **O:** Datos observados (Encuestas).
- **E:** Datos esperados (Observación).

Para la comprobación de la hipótesis se relacionó dos preguntas de la encuesta realizada y se observó las siguientes frecuencias de respuesta:

**¿Conoce usted si el MIES cuenta con estrategias de calidad para la atención del cliente?**

SI ( )

NO ( )

**Ha participado en alguna actividad que organiza la institución**

SI ( )

NO ( )

### CUADRO N° 17

#### Frecuencias de las Respuestas.

POBLACIÓN	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Estrategias de calidad	47	250	297
Participación de los clientes	87	210	297
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>460</b>	<b>594</b>

Fuente: Investigación de campo  
Elaborado por: Cristina Mosguidt

#### 2.2.2 Zona de Aceptación o Rechazo.

**Grados de Libertad (gl).**

$$(gl) = (F - 1) (C - 1)$$

Dónde:

- **gl:** Grado de Libertad.
- **C:** Columnas de la Tabla.
- **F:** Filas de la Tabla.

**Cálculo:**

$$(g1) = (F - 1) (C - 1)$$

$$(g1) = (Filas - 1) (Columnas - 1)$$

$$(g1) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(g1) = (1) (1)$$

$$(g1) = 1$$

Nivel de significación = **5%**

El valor tabulado de la prueba Chi Cuadrada ( $X^2_t$ ) con 1 grado de libertad y un nivel de significación del 5% es de **3.841**.

**CUADRO N° 18****Cálculo Matemático.**

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	$\frac{(O - E)^2}{E}$
ESTRATEGIAS DE CALIDAD / SI	47	67	-20	400	5.9
ESTRATEGIAS DE CALIDAD /NO	250	230	20	400	1.7
PARTICIPACIÓN DE LOS CLIENTES / SI	87	67	20	400	5.9
PARTICIPACIÓN DE LOS CLIENTES / NO	210	230	-20	400	1.7
				<b><math>X^2 =</math></b>	<b>15.2</b>

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

**2.2.3 Decisión:**

El valor de  $X^2_1 = 3,841$  es  $< X^2_c = 15.2$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada para esta investigación; es decir, la aplicación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES Bolívar, la cual permitirá aplicar y mejorar los procesos, administrativos y estrategias de la gestión financiera tomando en cuenta el entorno que los rodea. De esta manera se podrá cumplir con las exigencias y

necesidades que el usuario necesita en una forma responsable, quedando de esta manera comprobada la hipótesis.

## **2.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **2.3.1 CONCLUSIONES**

- Los funcionarios y usuarios manifiestan que no existe estrategias de calidad para la atención del cliente en la institución.
- Los funcionarios están dispuestos a un cambio radical, la misma que deciden colaborar para la elaboración del de estrategias de calidad.
- Los funcionarios manifiestan que no existe trabajo en equipo, por lo que no se cumple los objetivos y metas institucionales.
- La mayoría de usuarios están de acuerdo con el horario de atención, influyendo en la satisfacción, puntualidad y el normal desenvolvimiento, claro sin dejar de lado a las personas que no están de acuerdo ya que ponen en consideración los viajes que hacen.
- El trato que se brinda a los usuarios es adecuado, garantizando una buena comunicación y seguridad en sí mismo.
- Los usuarios manifiestan que en el Área Jurídica y Área Financiera prestan mal servicio, repercutiendo en el desarrollo integral de la institución.
- Las autoridades del MIES manifiestan que es necesario la implementación de Estrategias de Calidad en el servicio de atención al cliente para el mejoramiento de la institución.

### **2.3.2. RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta los criterios de los funcionarios y clientes; de la investigación de campo realizada en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Bolívar, se establece la necesidad de comprometer a las autoridades a llevar a cabo la implementación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente considerando que puede constar con los siguientes aspectos:

1. Una buena imagen institucional.
2. Objetivos claros que orienten a cada uno de los departamentos en la gestión administrativa.
3. Micro proyectos enfocados a:



- Capacitar al personal y autoridades en la práctica de relaciones humanas para la buena convivencia social.
- Socializar los proyectos que identifiquen los beneficios obtenidos a las asociaciones adscriptas a la institución
- Capacitar al personal, autoridades y de servicio en Metodologías Activas y manejos de Recursos Tecnológicos

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. APOORTE TEÓRICO Y /O PRÁCTICO**

#### **3.1.1. Título**

“Estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-Bolívar periodo 2011-2012”

Para la elaboración de las estrategias de calidad en el servicio me voy a basar en la implantación de estrategias en base a tres criterios:

- ✓ Implementación por medio de la estructura
- ✓ Implementación por medio de la tecnología
- ✓ Implementación por medio de los servicios

Dentro de la tercera opción se desprende otros literales que serán de suma importancia para la creación de la misma:

#### **Objetivo**

- Competir por talento
- Desarrollar habilidades y conocimientos
- Facultar a los empleados para que puedan servir
- Trabajar en equipo
- Evaluar el desempeño y premiar la excelencia.

Para de esta manera lograr que todos los miembros de la institución tengan un desarrollo personal y social el cual se vea reflejado en cada una de las actividades que estos desempeñan obteniendo de esto la satisfacción y anhelo del cliente cumpliendo así con los resultados esperados.

### **3.2. Desarrollo**

Considerando los resultados obtenidos en base a la investigación que se realizó, se decidió que de acuerdo al tipo de empresa, y tratando de responder a la mayor parte de los incidentes críticos, la estrategia se basara en los empleados, es decir en el

servicio que este brinde respaldada por la estrategia en la estructura y tecnología debido a que es necesario enfocarse en alguna pero cumpliendo con las otras dos.

### **1.- ESTRATEGIA EN BASE A LA ESTRUCTURA:**

No existe una única estructura para todas las empresas, se tiene que analizar cuál es la mejor estructura para nuestra estrategia. Independientemente de la estrategia de servicio, se necesita una estructura que facilite lo siguiente:

Liderazgo cultural para el mejoramiento continuo del servicio.

Orientación y coordinación de las iniciativas para mejorar el servicio que oferta el MIES.

Conocimientos y recursos técnicos para respaldar el esfuerzo del mejoramiento del servicio.

Soluciones o recomendaciones relativas a problemas específicos de la calidad del servicio.

Prestación del servicio que satisfaga o supere las expectativas de los clientes día tras día.

Recuperación excelente cuando el servicio original falla.

Debido a la inexistencia de calidad en el servicio, propongo la creación de un departamento, dedicado exclusivamente a prestar apoyo a la calidad del servicio, debido al tamaño de la institución y considerando que no es la única, no se propone que este compuesto inicialmente por un grupo sino, por un encargado que brinde apoyo y facilite el mejoramiento continuo del servicio, su función directa, no será mejorar el servicio, sino ayudarles a todos los demás integrantes de la institución a hacerlo. Es importante presentar que el trabajo de esta persona, será la de facilitadora.

Con la creación de este puesto de trabajo, se garantiza el interés constante de la organización con base en mejorar el servicio y no solo sea algo que se propone y no se le da seguimiento ni evaluación. Una de sus funciones será la del manejo de las

quejas y estar monitoreando las tareas donde se está fallando o donde el usuario experimente una mala atención.

Se propone que para estar centrados en el cliente, se formen equipos monitoreados por la persona encargada de la calidad en el servicio, que estos equipos o parejas de atención, estén encargados de satisfacer y de atender a un cierto número de clientes mediante el tiempo que permanezca en los establecimientos, esto es, para que ellos se hagan responsables absoluto sobre la buena atención del usuario y el funcionario durante el tiempo que dure el trámite y de esta forma al cliente se le facilita la identificación de las personas con las que trato.

Este proceso lo vemos un poco lento, pero que podría tener resultados muy positivos, puesto que requiere esfuerzo capacitación constante, además de que se tiene que delegar responsabilidades a cada uno de los equipos para tomar decisiones sin tener que consultar a tantas personas. Esto permitirá ser más eficiente algunos de los aspectos que los usuarios calificaron en el estudio como importantes, pero que no se estaban cumpliendo de acuerdo a sus expectativas.

Con esto se pretende mejorar la calidad de la atención, la calidad en el servicio, la calidad de vida en el trabajo.

Se procura responder con estos grupos de trabajo a los siguientes críticos: falta de comunicación director-usuario y la falta de atención por parte de los trabajadores que podrían mejorar significativamente si se sintieran más responsables de los usuarios, además de la atención inmediata. Para la mejor implantación de los equipos de trabajo se propone lo siguiente:

Que el director apoye a los grupos de trabajo, permitiendo que tomen responsabilidades que antes no podían, que puedan intervenir en juicios de opiniones cuando consideren necesario, que la gerencia apoye las ideas de estos grupos que son los que tienen el trato directo con el usuario. Que se les permita participar en la toma de decisiones, los equipos deben estar organizados para complementarse, por esto se debe buscar destrezas que se complementen y que permitan tener equipos capacitados y exitosos.

## **2.- ESTRATEGIA EN BASE A LA TECNOLOGÍA**

La estrategia de servicio debe ser la base de la estructura de la organización, también debe determinar cómo se debe utilizar la tecnología. La tecnología es una herramienta un medio para lograr la estrategia deseada.

Esta a su vez se puede aplicar en:

Los materiales

Los métodos

La información.- el éxito de la tecnología depende de la mano que maneje la herramienta. Se puede mejorar la probabilidad de éxito siguiendo seis pautas para utilizar la tecnología como herramienta:

- Adoptar un enfoque holístico
- Automatizar los sistemas eficientes
- Resolver un problema genuino
- Proporcionar un control, no menos.
- Optimizar la tecnología básica
- Cambiar la alta tecnología con mucho contacto personal

La tecnología debe tener un cliente, ya sea interno o externo y esta debe favorecer tanto a unos como a otros. El tipo de tecnología que se implantara debe ser fácil de utilizar y fácilmente controlable, facilitar el trabajo de los clientes internos y mejorar la percepción de los clientes externos. El resultado que se obtendrá de combinar la tecnología con el servicio personal es una mejor atención a todos los usuarios del MIES.

También la tecnología debe ayudar a agilizar el servicio, ya sea automatizado algún servicio o frenando las operaciones que causan errores, valerse de la tecnología para agilizar el servicio además de mejorar la calidad, puede reducir costos.

Con esto se pretende responder o ayudar a mejorar los siguientes incidentes críticos: la falta de equipo necesario, demasiado tiempo de espera y atención inmediata.

La confiabilidad es la esencia del servicio de calidad, nada puede remplazar a un servicio confiable y exacto. La falta de confiabilidad suele originarse en que la persona que presta el servicio no tiene acceso suficiente a la información. En un sistema manual, lo más probable es que no exista la información necesaria para maximizar la confiabilidad del servicio.

La comunicación entre el personal de servicio y los clientes es obviamente vital para el servicio de calidad y es particularmente vulnerable a los contratiempos, se debe considerar la posibilidad de utilizar la tecnología de las comunicaciones para ampliar el acceso a la información requerida y proporcionar más información pertinente a reducir el tiempo y el esfuerzo para obtener la información y presentar la información de una manera más agradable.

La comunicación entre personal externo e interno se mejora mediante la recepción del problema y se traslada de manera inmediata al encargado de resolver el problema de mejor manera posible.

Otra posible función de tecnología es la de aumentar el servicio, esto implica complementar el servicio primario con características favorables para los clientes, difíciles copiar y factibles desde un punto de vista financiero y operativo. La tecnología avanzada suele ser una pieza clave de la estrategia.

### **3.- ESTRATEGIA EN BASE A LOS SERVICIOS:**

Reclutar y seleccionar personas inclinadas al desempeño, desarrollar sus capacidades, cultivar su libertad para actuar orientarlas para que obren concertadamente, crear el clima propio para el logro; los empleados son la compañía, en la institución los usuarios tienen contacto directo con el personal y en la manera que sea tratado es la manera en que juzgaran a toda la organización. El tipo de personal que debe ser contratada debe responder a la estrategia, para que el servicio sea extraordinario se necesita personas con talento y que quieran sobresalir.

Debido al estudio que se realizó se decidió que la mejor forma de aplicar y basar la estrategia es en base a los empleados, puesto que en el sector público, donde los usuarios son vulnerables debido al aspecto en el que encuentran, el trato que reciban por parte de cada persona con la que tenga que tratar durante su visita al ministerio

determinara la perspectiva que marcara la pauta en como el usuario juzgara la calidad del servicio recibido.

Asimismo es de importancia fundamental para el prestigio y la confiabilidad de la institución que todo el personal además de amable esté capacitado en el área y de acuerdo a la responsabilidad que desempeña.

Para competir por talento es necesario que el encargado de la contratación de personal se convierta en un empleador eficaz, con altas miras y que se empleen múltiples métodos de reclutamiento.

La mejor manera de atraer empleados extraordinarios es ofrecer trabajos extraordinarios. Definitivamente creemos que la estrategia de calidad debe estar basada en la gente que labora en la institución, se necesita invertir en el capital humano para mantenerlos en la organización y que se sientan satisfechos de su trabajo, darle la posibilidad de seguir creciendo en su carrera y contribuir al éxito del ministerio.

En esta fase, se tiene que realizar una evaluación con mucho cuidado al candidato para evaluar sus destrezas y sus capacidades, además de investigar si sus aspiraciones profesionales coinciden con la estrategia del ministerio, de este modo, el sentirá mucha más satisfacción en su empleo.

### **Competir por Talento**

La estructura y tecnología son fundamentales para implementar la estrategia de servicios. Sin embargo, no permite llegar muy lejos sin personas con la actitud, los conocimientos y las destrezas indispensables para convertir en realidad la estrategia.

Los factores críticos para vincular la estrategia de servicios con el personal son: reclutar y seleccionar personas inclinadas al desempeño, desarrollar sus capacidades, cultivar su libertad para actuar orientarlas para que obren concertadamente crear el clima propicio para el logro.

El competir por talento requiere de una serie de factores de seguimiento del personal, una de ellas es invertir en el desarrollo continuo de estos empleados, de nada servirá

contratar a las personas ideales si no se les da seguimiento u oportunidad de crecimiento.

### **Desarrollar Habilidades y Conocimientos**

Las personas que prestan los servicios deben tener las destrezas y los conocimientos necesarios y el deseo de utilizar en beneficio de los clientes y de la organización.

El mejor momento para comenzar a enseñar todo esto, es durante las fases iniciales de contratación, la creación de un taller introductorio para los nuevos miembros sería de gran ayuda para que se explicara con detalle cada punto mencionado y que el nuevo miembro pueda responder a cualquier cuestionamiento de quien lo requiera.

Se debe revisar el sistema de capacitación, principalmente para los funcionarios, ofreciendo becas o el apoyo para estar actualizándose o tomando talleres en distintos ministerios que ofrecen periódicamente cursos para funcionarios, de este modo se apoya a la carrera de cada una y el personal estará más capacitado para servir mejor a los clientes.

### **Facultar a los Empleados para que Puedan Servir**

En este punto, como se mencionó anteriormente, es necesario que los empleados trabajen de manera autónoma y sin tantos trámites burocráticos donde para realizar cualquier movimiento es necesario consultar a los superiores y con esto se crea una respuesta al cliente de ineptitud, para evitar que esto suceda debe existir zonas seguras donde los empleados pueden tomar decisiones, dependiendo el puesto que tengan: zonas de bajo riesgo donde deben preguntar a un superior, y las zonas de alto riesgo donde es obligatorio consultar a un manual o a los superiores, esta última zona es crítica en una institución porque una decisión tomada incorrectamente puede traer consecuencias irremediables o desembocar en problemas legales.

La actitud de estar facultado, de tener control sobre lo que se hace y de tener la responsabilidad del trabajo, permitirá ofrecer servicio con personal capacitado que realmente disfruta haciendo lo que hace y que servirá de mejor manera a los clientes.



## Trabajo en Equipo

Se propone una junta donde los empleados propongan lo que realmente desean de su trabajo, un error muy común es pensar que los empleados solo esperan retribuciones económicas y hay estudios donde se muestra que hay otros factores más importante para los empleados, algunos ejemplos de estos son: seguros de salud, oportunidad de aprender nuevas destrezas, oportunidades de ascender, reconocimiento por parte de la empresa o de sus compañeros, etc.

## Evaluar el Desempeño y Premiar la Excelencia

Obviamente mientras más reflejen las recompensas lo que es importante para los empleados, más eficazmente lo reflejarán en su desempeño.

En la siguiente figura se presenta la pauta que se puede utilizar para recompensar el desempeño en el servicio, la elaboración del instrumento adecuado dependerá de las necesidades específicas de la institución.

**CUADRO N° 19**

	<b>Desempeño individual</b>	<b>Desempeño del grupo</b>	<b>Desempeño del Ministerio</b>
Recompensa por desempeño	Financieras Avance profesional Reconocimiento personal	financieras Reconocimiento del grupo	Financieras Reconocimiento del ministerio
Desempeño por idoneidad	Remuneración Básica		

**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

Mi recomendación en base a los incidentes críticos obtenidos es que en este sector se debe competir por talento, debido a que se trata del servicio no solo a los clientes sino también a la sociedad, la mayor preocupación de los usuarios es la confiabilidad

de la institución en general, y por lo tanto las personas que prestan estos servicios deben ofrecer confianza a los clientes.

La calidad del servicio proporcionara beneficios a largo plazo con los clientes, con los empleados y con todos los que de una u otra forma se relacionen con la institución. Ambas partes se verán beneficiadas con la calidad, habrá clientes satisfechos y por lo tanto se y una institución confiable.

### **Dimensiones del Servicio Extraordinario**

De acuerdo al modelo presentado hay cuatro dimensiones sobre las cuales se construye un servicio extraordinario: confiabilidad, recuperación, equidad y sorpresa.

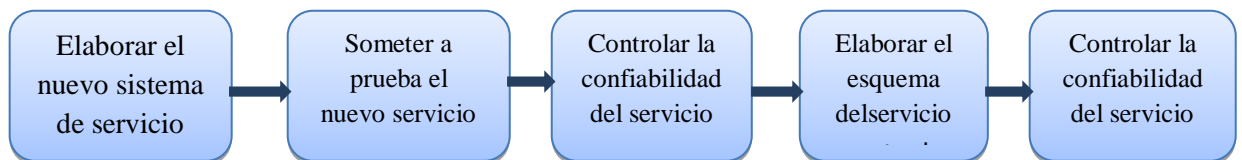
#### **Confiabilidad**

La confiabilidad es la dimensión más importante como ya se pudo constatar, esta es la dimensión que con más importancia juzgaron los encuestados, en el ámbito del servicio, los clientes requieren ser tratados con amabilidad y cortesía esperando que se cumpla.

La confiabilidad es un principio central del servicio, un servicio poco confiable es simplemente un mal servicio.

Propongo que en la renovación de nuevos servicios sean probados para no cometer errores y que el servicio resulte confiable y llevar un control eficaz de nuestro servicio. A continuación sugiero lo siguiente secuencia de pasos que se deben llevar a cabo antes de implantar un nuevo servicio:

**GRAFICO N° 14**



**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

La confiabilidad es un proceso largo que tendrá que tomar en cuenta cada cambio y cada nuevo proceso que se haga para garantizar cada servicio que ofrezca confianza y seguridad a los que lo solicita. Este sistema permitirá identificar con mayor

facilidad el servicio; identificar cada uno de los pasos que se tiene que hacer para cumplir con el servicio de la mejor manera posible y no dejar en vagas ideas lo que significa un servicio bien realizado.

### **Sorpresa del Servicio**

Implementamos esto de sorpresa del servicio para superar las expectativas de los clientes es necesario el elemento sorpresa y la mejor oportunidad para asombrar es durante el proceso de servicio, a los clientes no se les asombra con obsequios sino con la inspiración y el esfuerzo. Los clientes están tan acostumbrados al servicio rutinario, ajustado a las reglas que se asombran cuando se hace un esfuerzo adicional para complacerlos.

De acuerdo a la investigación, me di cuenta que la mayor parte de la atención que reciben en las diferentes instituciones que visitan las personas encuestadas, ha sido sin amabilidad, simplemente cumpliendo las reglas.

Como se mencionó, las personas se sentirán sorprendidas cuando encuentren personal amable. Se puede manejar algunos detalles en el MIES que tiene bajo costo y que puede resultar una sorpresa amable a los clientes; algunas ideas son: que las personas que vienen de tan lejos y que por fuerza mayor no pueden llegar a tiempo a las oficinas porque ya es hora de salir al almuerzo y que tienen que esperar se les reciba con un refrigerio hasta que llegue el funcionario, si en caso ya es la tarde y no pueden llegar a tiempo a los carros de salida porque no hay más se les pueda ir a dejar en las paradas ya que en el MIES cuenta con vehículos, que se pueda extender un poquito más el horario de atención para ellos.

La sorpresa del servicio se basa en darle al cliente algo que realmente no se espera, algo que no entra en el servicio primario que la empresa tiene que cumplir con obligación, es algo que se puede planear que de tal modo que el cliente no se espere ese detalle, pero que al mismo tiempo sienta el esfuerzo que la institución hace porque se sienta de la mejor manera posible.

### **Recuperación del Servicio**

Recuperación del servicio cuando se cometa un error por parte de la empresa se tiene que ofrecer una retribución con quien se falló. La manera en que el ministerio trate

de recuperar la confianza del cliente será el resultado que obtenga. Existen tres posibilidades cuando el cliente experimenta un problema de servicio: el cliente se queja y la compañía lo satisface, el cliente se queja, pero no queda satisfecho o el cliente no se queja y queda insatisfecho.

Este punto es muy importante debido a que se requiere que se le dé la importancia que se debe, como se mencionó anteriormente, la creación de un departamento especial que sea el encargado de verificar la calidad, podrá ser de gran ayuda para monitorear las quejas y asegurarse que se recupere el servicio de la mejor manera posible.

Por medio del siguiente grafico por así decirlo se describe cuatro pasos para la recuperación del servicio:

#### **GRAFICO N° 15**

Enseñar la importancia del servicio de recuperación



Identificar los problemas del servicio



Resolver eficazmente los problemas



Mejorar el sistema de servicio

**Elaborado por:** Cristina Mosguidt

Para la recuperación del servicio se requiere un instrumento de medición de la calidad del servicio, a más del buzón de quejas que ya existe, en este instrumento se

debe evaluar a toda la organización para atacar los puntos donde se encuentren la mayor cantidad de quejas ya sea de procedimientos, instalaciones o mal trato del personal. Es importante que se aliente a los clientes a quejarse, facilitando las cosas.

Esto no es suficiente, una vez identificado los problemas de servicio de una manera personalizada, responder personal e inmediatamente al cliente insatisfecho ya sea por medio de una carta de disculpa o una llamada telefónica para tratar de recuperar la confianza del cliente ya que no hay que dejar de lado que el cliente no puede realizar los trámites en otro lugar porque solo le competen al MIES, de tal forma que se verán obligados a volver aun en contra de su voluntad.

Esta respuesta debe ser rápida, responder de una manera inmediata demostrara que al ministerio le preocupa la queja del cliente insatisfecho.

Un informe sobre el avance del servicio, cuando se comete un error de servicio es solamente para tratar de ganarse nuevamente al cliente sino es una oportunidad de detectar en que se está fallando para tratar de tomar las medidas adecuadas.

Una excelente manera de recuperar el servicio no es solamente resolviendo la queja o disculpándose con cada cliente, en especial en una institución, los problemas por lo que pasa un usuario deben ser corregidos para evitar errores futuros.

Así de esta manera, detectado y corregido las fallas en el servicio se puede estar mejorando continuamente y tratando de no cometer las mismas fallas con otros clientes en el futuro.

### **Equidad del Servicio**

La equidad y la calidad del servicio son aspectos que van de la mano. La equidad es la forma en como los clientes perciben que una empresa es justa.

Se debe analizar cuáles podrían ser las posibles prácticas que podrían crear la impresión e inequidad y tratar de mejorar el servicio. La equidad es respaldar el servicio, es dar garantía de la calidad en el servicio. Este tipo de garantías son las que respaldan a la estrategia.

De acuerdo al análisis que se realizó, pienso que mi estrategia debe estar basada en garantía de calidad, como vimos uno de los incidentes críticos con mayor puntuación es la impuntualidad, se puede garantizar que el personal que labora en el ministerio

es previamente evaluado de acuerdo al programa de reclutamiento que anteriormente se propuso y que solo personal capacitado y acorde a las necesidades de cada cliente se encuentre en el área designada. Ofrecer garantía de calidad en todos los procesos: higiene, equipos utilizados etc.

Garantizar que a cambio de lo que están pagando, ellos están recibiendo una atención especializada, con la tecnología apropiada y además un trato amable.

Yo propongo que la garantía de calidad debe ser base de la estrategia, sobre todo en este sector de servicio público, es de gran importancia que se garantice una buena calidad, esto es, siguiendo con las propuestas sugeridas anteriormente, todo esto tratando de ofrecer mayor valor posible a los clientes, funcionarios en todos los sentidos, con la finalidad de que estén conformes con la atención brindada y recibida por la institución.

### 3.3. PLAN OPERATIVO

CUADRO N° 20

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICAS	FECHA	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS
<b>Presentar la propuesta de la implementación de estrategias de calidad.</b>	Conocer cuál es el resultado del análisis planteado	Dialogo, Oficinas	28-10-2012	Autora	Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES y Usuarios
<b>Receptar la respuesta del tema planteado</b>	Planificar la socialización	Dialogo con las autoridades y los funcionarios de la institución	4-11-2012	Autora y Director	Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES y Usuarios
<b>Socialización de la respuesta</b>	Conseguir la colaboración y participación de todos los funcionarios.	Talleres mediante diálogos en equipo	10-11-2012	Autora y Director	Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES y Usuarios
<b>Evaluación y Seguimiento de la propuesta planteada.</b>	Verificar la correcta aplicación de la propuesta por parte de los funcionarios.	Debate del trabajo en equipo	11-11-2012	Autora y Director	Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES y Usuarios

Elaborado por: Cristina Mosquidt

### **3.4. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN**

- Con la aplicación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente se pretende mejorar la eficiencia y eficacia de sus actividades logrando de esta manera un mayor realce y estabilidad a la institución.
- Que con el tema planteado se ha logrado la integridad y trabajo en equipo de los funcionarios del MIES.
- Promover y mantener la confianza y satisfacción de los usuarios de la institución.
- Que la aportación de estrategias permita el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales en beneficio de todos los miembros que conforman el ministerio, además de los clientes.



## **3.5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE**

### **3.5.1. CONCLUSIONES**

- ✓ Que la elaboración de estrategias dará mayor realce y aceptación por parte de los usuarios para con la institución
- ✓ Que cada una de las áreas tendrá su propio aporte para la implementación de estrategias de calidad.
- ✓ El trato que se brinda de ahora en adelante a los usuarios tiene que ser adecuado, garantizando una buena comunicación a través de las estrategias planteadas.

### **3.5.2. RECOMENDACIONES**

- ✓ Ya una vez planteadas las estrategias se lleven a cabo cada una con la mayor predisposición que se requiere.
- ✓ El director tiene que dar a conocer como se debe plantear la estrategia frente al usuario.
- ✓ El personal deberá dar un informe periódico sobre el cumplimiento de las estrategias a la dirección.

### **3.6. BIBLIOGRAFÍA**

- ❖ CAMACHO CASTELLANOS Juan Carlos Marketing de Servicios .edi.abril-septiembre 2008
- ❖ COLLINS. Humberto Domínguez. El servicio invisible.-Editorial ECOE. Ed. Colombia 2006
- ❖ DESATNICK Robert – Como conservar la clientela y el trato que debe tener el cliente. Editorial legis 1 ed. 2009 Asunción Paraguay
- ❖ GINEBRA, Arana, Dirección de Servicio la obra de calidad, Ed. 2010 Mc Graw Hill México
- ❖ GOSSO, Fernando Híper satisfacción del cliente Ed. 1 México 2008
- ❖ GRIMA CINTAS, Pedro. Formación permanente para la mejora continua. "Integrated Management Systems".Ed 2007
- ❖ LAU, Jesús. estrategias para el trabajo efectivo ed. Alfa grama, Argentina: 2007
- ❖ LEVIN, Jack; “Fundamentos de la Investigación” harla., México, S.A., 2 ed. 2008
- ❖ VARGAS Q. Martha-ALDANA DE VEGA Luz Ángela. Calidad y Servicio Editorial ECOE.Ed. Colombia 2007

#### **PÁGINAS DE INTERNET**

- ❖ [www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones-información](http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones-información)
- ❖ [www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones -Leyes y Reglamentos de la institución- Estatutos](http://www.mies.gob.ec/index.php/institucional/direcciones-Leyes%20y%20Reglamentos%20de%20la%20institución-Estatutos)
- ❖ [www. bibliotecasdelecuador.com](http://www.bibliotecasdelecuador.com) -conceptos relacionados con estrategias
- ❖ [http://www.bibliotecasdelecuador.com/analisi-del entorno](http://www.bibliotecasdelecuador.com/analisi-del%20entorno)
- ❖ [www.proyectopv.org/1-verdad/fortaleza1.htm](http://www.proyectopv.org/1-verdad/fortaleza1.htm) AutorIng. Edward J. Flores M.
- ❖ <http://www.enplenitud.com/diagnostico-Clientes-potenciales.blogspot.com>

# ***ANEXOS***

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

#### ENCUESTA PARA LOS USUARIOS DEL MIES

**Objetivo:** Conocer las necesidades y expectativas que tienen los clientes con respecto a la atención que se les brinda en la institución.

**1.- ¿Conoce usted si el MIES cuenta con estrategias de calidad para la atención del cliente?**

SI ( )    NO ( )

**2.- ¿Está conforme con la atención que le brinda la institución?**

SI ( )    NO ( )

**3.- ¿El trato que obtiene al acercarse a la ventanilla de información es de su total satisfacción?**

SI ( )    NO ( )

**4.- ¿Considera necesario la aplicación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente?**

SI ( )    NO ( )

**5.- ¿Cree usted que la institución cuenta con suficiente personal para cubrir sus necesidades?**

SI ( )    NO ( )

**6.- ¿Cree que el personal del MIES está calificado para brindar un buen un servicio?**

SI ( )    NO ( )



## **ANEXO 2**

### **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

#### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

#### **ENTREVISTA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL MIES**

**Objetivo:** Conocer las necesidades y expectativas que tiene el funcionario con respecto a la atención del cliente.

- 1. ¿Cuenta la institución con reglamentos para el control de calidad en la atención al cliente?**
- 2. ¿Cree que es necesario la creación de estrategias de calidad para el mejoramiento de la institución?**
- 3. ¿Se realiza controles internos de calidad en la institución?**
- 4. ¿Existen procedimientos de control sobre estrategias de calidad en el servicio de atención en el MIES?**
- 5. ¿Cree usted que con la ayuda de manuales de apoyo se pueda implementar estrategias de calidad en la atención al cliente?**
- 6. ¿Considera usted que su institución cuenta con el recurso humano, financiero y material adecuado para brindar una atención de calidad?**
- 7. ¿Cuál cree usted que es el proceso a seguir en caso de encontrar irregularidades en la atención al cliente?**
- 8. ¿Antes de acercarse un usuario a la ventanilla para realizar preguntas, se fija en la presencia o vestimenta del usuario?**

- 9. ¿Estaría dispuesto a cambiar algún aspecto en su trabajo si este implicara una mejor aceptación de los usuarios?**
- 10. ¿Cree usted que beneficiara la implementación de estrategias de calidad en el servicio de atención al cliente al ministerio?**

### ANEXO 3

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

#### UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

**OBJETO DE OBSERVACIÓN:** Determinar si la infraestructura y la atención que reciben los usuarios del mies satisfacen sus expectativas

**LUGAR:** Guaranda, Provincia Bolívar

**INVESTIGADORA:** Cristina Mosguidt

#### FICHA DE OBSERVACIÓN FICHA N° 1 infraestructura

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	NO APLICABLE
1	Oficinas espaciosas			
2	Claridad en las oficinas			
3	Luz natural			
4	Sillas de espera			
5	Unidad de agua			
6	Área de aseo			
7	Baño			
8	Garaje			
9	Buena ubicación			
Total				



## ANEXO 4

### FICHA DE OBSERVACIÓN

#### UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

**OBJETO DE OBSERVACIÓN:** Determinar si la infraestructura y la atención que reciben los usuarios del mies satisfacen sus expectativas

**LUGAR:** Guaranda, Provincia Bolívar

**INVESTIGADORA:** Cristina Mosguidt

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

#### FICHA N° 2 servicios

N°	DESCRIPCIÓN	SI	NO	NO APLICABLE
1	Atención amable			
2	Rapidez en los tramites			
3	Información adecuada			
4	Seguimiento a los procesos			
5	Trabajo en equipo			
6	Horarios accesibles			
7	Personal capacitado			
8	Tecnología avanzada			
Total				

**ANEXO 5**

**LOGO DE LA INSTITUCIÓN**



## ANEXO 6

### FOTOS DE LA INSTITUCIÓN







