



CARRERA: TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Título de la propuesta: **Análisis Evaluativo de la atención personalizada al usuario por parte del Fondo Municipio de Quito.**

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar el título de
TECNÒLOGO SUPERIOR EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Autor: Evelyn Gabriela Guachamín Chulca

Tutor: Mgt. Saúl Pérez

DMQ-Agosto-2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL/LA TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) del **ANÁLISIS EVALUATIVO DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA AL USUARIO POR PARTE DEL FONDO MUNICIPIO DE QUITO** presentado por la señora **EVELYN GABRIELA GUACHAMIN CHULCA**, para optar por el Título de Tecnológico Superior en Asistencia Administrativa, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 29 días del mes de agosto de 2022.

.....
Mgt. Saúl Roberto Pérez

C.I: 1713380432

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los componentes teóricos-prácticos desarrollados, la reflexión crítica, las conclusiones y recomendaciones de la presente sistematización de la experiencia práctica de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al Instituto Tecnológico Superior del “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” el uso del presente documento con fines educativos formativos.

Evelyn Gabriela Guachamín Chulca

C.I: 1712480720

DEDICATORIA

Este artículo de revisión está dedicado a:

Mis padres Anita y Luis, gracias por su apoyo incondicional porque me han ayudado a cumplir todas mis metas a lo largo de mi vida, a mi amado hijo Elian le agradezco por su amor infinito y su compañía en mi proceso para obtener mi título.

Gracias a mi familia, por brindarme su apoyo incondicional, nunca olviden que los amo y han sido mi apoyo en todo momento y han creído en mí.

Evelyn Gabriela Guachamín Chulca

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de sistematización de la experiencia práctica de investigación realizado en el Instituto Tecnológico Superior del “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”, es un esfuerzo en el que participaron distintas personas, con sus opiniones, criterios, reflexiones, experiencias y a quienes deseo agradecer en este apartado.

En primer lugar, a mi tutor Mgt. Saúl Pérez mi más sentido agradecimiento por ser paciente ante mi inconsistencia, por su valiosa dirección y apoyo a seguir este camino del trabajo de titulación y llegar a conclusión del mismo.

A mis compañeros y amigos por los buenos y malos momentos por las horas de trabajo y estudio.

A todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.



Análisis Evaluativo de la atención personalizada al usuario por parte del Fondo Municipio de
Quito

Evaluative analysis of the personalized attention to the user by the Quito Municipal Fund

AUTOR

Tnlgo. Evelyn Gabriela Guachamín Chulca

Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha

guachamingabriela@yahoo.com

RESUMEN

El presente trabajo se enfocó en el “Análisis Evaluativo de la atención personalizada al usuario por parte del Fondo Municipio de Quito”, el cual, es una entidad de índole municipal que desarrolla sus funciones dentro del Distrito Metropolitano de Quito. Como *objetivo* se plantea el “Determinar la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario” mientras que la justificación se relaciona a que las actividades de servicios son función directa de las necesidades de los usuarios y del consecuente buen trato a los mismos, por lo tanto, es indispensable el control y mejora de la atención de las personas. En este caso, siendo que no es obligatorio para los Servidores Municipales la afiliación al Fondo del Municipio, se identifica como relevante una efectiva atención a los clientes. Dentro de la *metodología*, se estableció un diseño de la investigación de tipo no experimental, analítica, descriptiva y de corte transversal. El estudio es de enfoque mixto. A nivel de la población se considera al conjunto de personas que generan el servicio que brinda el Fondo. A nivel de *resultados*, se identifica como puntos relevantes la importancia de contar con gestión sobre temas como la calidad, percepción, mejora enfoque de procesos, indicadores de gestión, entre otros. En las conclusiones, se establece una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, por lo cual, el Fondo debe disponer de un mecanismo de retroalimentación que le permita un control y mejora del proceso.

Palabras claves: Calidad, servicio, cliente, satisfacción del usuario, proceso

ABSTRACT

This work focused on the "Evaluative Analysis of personalized attention to the user by the Municipality of Quito Fund", which is a municipal entity that develops its functions within the Metropolitan District of Quito. The objective is to "Determine the quality of the service and its impact on user satisfaction" while the justification is related to the fact that service activities are a direct function of the needs of users and the consequent good treatment of them, therefore, it is essential to control and improve the attention of people. In this case, since it is not mandatory for municipal servants to join the Municipality Fund, effective customer service is identified as relevant. Within the methodology, a non-experimental, analytical, descriptive and cross-sectional research design was established. The study is mixed-focus. At the population level, the group of people who generate the service provided by the Fund is considered. At the level of results, the importance of having management on issues such as quality, perception, process focus improvement, management indicators, among others, is identified as relevant points. In the conclusions, a direct relationship is established between the quality of the service and the satisfaction of the user, therefore, the Fund must have a feedback mechanism that allows it to control and improve the process.

Keywords: Quality, service, customer, user satisfaction, process

Introducción

En la actualidad, las diversas organizaciones al margen de su naturaleza pública o privada orientan su gestión al logro de la satisfacción del usuario, es decir, los requerimientos de los mismos deben ser respondidos de manera efectiva por parte de los procesos operativos o administrativos que son parte de la entidad. Bajo este lineamiento de trabajo, se determina la percepción del cliente sobre el servicio que ha recibido y en consecuencia, se genera la credibilidad de la organización ante el medio (Acosta, 2019).

Para el caso de los usuarios de las entidades públicas, ellos constituyen la razón de ser de las diferentes organizaciones creadas dentro de las mismas, lo cual, es función del desarrollo de bienes o servicios que son parte de sus requerimientos, por lo tanto, es significativo que la organización conozca las necesidades de las partes interesadas y que de manera complementaria, disponga de los controles y recursos adecuados para el normal desarrollo de la actividad inherente al servicio que brinda a sus trabajadores (Fondo Municipio de Quito, 2022).

El denominado Fondo Municipio de Quito al cabo de 30 años enfoca su gestión en el aseguramiento y mejora de la jubilación y cesantía de los servidores municipales; fue creado con la finalidad de fomentar el ahorro de sus trabajadores, por ende, se genera un soporte económico para la persona en cualquier eventualidad asociada a la continuidad de sus labores. Durante el transcurso del tiempo, la mencionada institución, se ha convertido en la primera opción de financiamiento para los afiliados, los cuales, han mejorado su calidad de vida e incluso han logrado sus objetivos personales y de índole familiar, es válido notar que los beneficios del Fondo son exclusivamente destinados a los trabajadores del Municipio y de sus Empresas Municipales (Fondo Municipio de Quito, 2022).

Dentro del desarrollo del presente análisis, se ha determinado una metodología de revisión de fuentes de naturaleza primaria y secundaria, se aplicó, de manera complementaria un lineamiento teórico para el análisis y síntesis, se desarrolló un enfoque inductivo-deductivo por medio de una investigación de índole exploratoria (Pagliaro, 2020).

El Fondo Municipio de Quito que desarrolla sus funciones en la Av. Gran Colombia N13-62 y Ramón Egas, de la provincia de Pichincha, ciudad de Quito-Ecuador, dispone de un servicio

asociado al aseguramiento y mejora de la jubilación y cesantía de los servidores municipales que se encuentran afiliados; sin embargo, durante el transcurso del tiempo, la mencionada institución, no se caracterizó por disponer de un análisis efectivo sobre la atención personalizada que recibe el usuario por parte del Fondo. Este particular, es motivado por la ausencia de un mecanismo que genere datos que en su conjunto permitan el consecuente análisis, control y mejora del servicio personalizado que se brinda a los afiliados municipales, con lo cual, las acciones requeridas por los usuarios no disponen de mayor seguimiento (Fondo Municipio de Quito, 2022).

Es indispensable tener presente que las diferentes actividades de bienes o servicios son función de las necesidades de los usuarios y del buen trato a los mismos, en el tiempo presente, la competitividad de las organizaciones es continua y agresiva, por lo cual, se motiva la necesidad de controlar y mejorar la atención personalizada de las personas.

En el caso presente, se conoce que no es obligatorio para los Servidores Municipales la afiliación al Fondo del Municipio, sin embargo, una efectiva atención a los usuarios que actualmente son parte de su servicio es un factor que incide de manera directa en la imagen que se brinda el medio y en la consecuente aspiración a ser parte de este tipo de servicio (Fondo Municipio de Quito, 2022).

El conocimiento de los resultados que son parte de un análisis y de carácter evaluativo sobre el servicio que de momento brinda el Fondo del Municipio constituye una acción de carácter significativo para el desarrollo y mejora del servicio que es parte de las expectativas de los afiliados.

Análisis evaluativo de la atención personalizada al usuario del Fondo Municipio de Quito mediante el conocimiento de la gestión actual que se realiza y la consecuente identificación de variables y determinación de controles necesarios en el servicio que se brinda a los afiliados.

Metodología

Para el desarrollo del presente, se realizó una revisión de carácter documental, la cual, permite establecer las variables que son parte de la atención personalizada a los usuarios del Fondo. En este sentido, es importante notar que las referencias bibliográficas son parte de los últimos 3 años. De manera complementaria, se indica como relevante conocer la estructura administrativa

del Fondo Municipio de Quito. Bajo el mencionado lineamiento de trabajo, a continuación, se determina los detalles de la metodología, con lo cual, se tiene:

A nivel de la investigación, se determinan un proceso que se enfoca en el fenómeno de interés y que permite un **enfoque cualitativo** por medio de la narración de las características que son parte de la observación. En el caso presente, es factible la descripción de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio que brinda la Fundación del Municipio. Por otra parte, un punto relevante es el uso de un **enfoque analítico** que genera un conocimiento, es decir, mediante la observación y evaluación del sujeto de estudio, se realizan demostraciones para sustentar su validez. El proceso analítico es útil para una revisión crítica del servicio de la entidad de interés. De manera complementaria, en enfoque cuantitativo se basa en actividades secuenciales a ser probadas. Este ámbito genera una hipótesis y las variables a cuantificarse y al final, se desarrolla un análisis estadístico y la generación de conclusiones y recomendaciones del caso (Gómez, 2016).

El presente trabajo considera un diseño no experimental y se respalda en el análisis de documentación propia del Fondo de Municipio de Quito, la cual, determina en el tiempo la calidad del servicio y el impacto en las personas que por diverso motivo han sido parte de las labores de la organización. En este caso, se considera el nivel descriptivo, el cual, involucra al fenómeno de interés como parte de las acciones cotidianas desarrolladas dentro del servicio, en este punto, es importante conocer los parámetros que son parte de la población en estudio. Así mismo, es relevante la relación entre la estadística y las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

La investigación se aplica en el **análisis y control de acciones** que son parte del servicio brindado a los usuarios del Fondo Municipio de Quito, en este punto, se identifica como partes interesadas a los clientes internos y externos a la organización y que son parte de interacciones. En base a lo indicado, la investigación establece un tiempo para su análisis y disponer de información correspondiente a los objetivos organizacionales que son parte de la calidad del servicio.

En lo relacionado a los métodos, se tiene presente que en base a un **método analítico** aplicado en el objeto de estudio es factible conocer el proceso que determina la calidad del servicio y su impacto sobre los usuarios del Fondo, por lo tanto, es básico el conocimiento de la interacción que se desarrolla diariamente entre los clientes internos y externos. Adicionalmente, es

significativo a considerar la existencia del **método inductivo** para sustentar la observación de las actividades cotidianas del establecimiento y los consecuentes hallazgos que se vinculan a la atención de los usuarios, de esta manera, se obtiene una generalización y contrastación de los hechos.

Por lo indicado, es necesario disponer de la participación de las personas que integran el servicio que se brinda al usuario del Fondo del Municipio con el fin de manejar los datos estadísticos vinculados a los controles que inciden en la satisfacción del usuario, este particular sustenta un análisis de datos y la consecuente toma de decisiones. Sin embargo, es útil el análisis documental obtenido de la percepción del cliente y que dispone la organización. De ser necesario, se determina una potencial retroalimentación con el personal de la organización y con los propios usuarios mediante un trabajo de campo. En este sentido, se determina como aspecto a tomar en cuenta la información existente en de los últimos 3 años, con lo cual, en consideración a un análisis anual es factible la determinación de una tendencia en la calidad del servicio y su impacto sobre los usuarios. Finalmente, se orienta el trabajo sobre el global de los usuarios y que de manera aleatoria presentan sus requerimientos como parte del servicio que genera el Fondo Municipio de Quito.

Resultados

En lo que tiene que ver con la calidad del servicio y el impacto que genera este particular en los usuarios, en base al lineamiento teórico consultado y en función de lo que dispone el Fondo Municipio de Quito es importante tener presente las siguientes consideraciones:

Cliente

Es la razón de ser de una organización que brinda un servicio o producto de interés, el cual, debe responder a las expectativas del usuario en base a las diferentes variables establecidas con anterioridad por parte de los participantes (ISO, 2015). En el criterio de Mejía (2018), el término cliente se origina en la palabra latina denominada “cliens”, la cual, se vincula a una cualidad inherente a la persona que necesita satisfacer las necesidades que son parte de un producto o servicio de interés para el individuo. Para la visión de Acosta (2019) el cliente se representa como una persona natural o de índole jurídica que desarrolla una compra en el mercado, en este punto, las compras representan una necesidad nativa de la parte interesada. Por lo indicado, los clientes

se establecen como las personas u organizaciones que requieren la adquisición de un bien o servicio de interés que le permite satisfacer una determinada necesidad mediante la adquisición de las opciones que son parte del mercado.

Calidad

Es la característica propia de un bien o servicio que genera una organización y que requiere el mercado para el cumplimiento de una determinada necesidad que ha sido identificada en el transcurso del tiempo (ISO, 2015). En el criterio de Acosta (2019) la calidad se constituye en la forma como entrega una empresa los bienes o servicios a las partes interesadas, es decir, es una característica propia de la entidad que es parte del mercado. Se concluye que la calidad de un bien o servicio es una particularidad que buscan todos los clientes de una organización, sin embargo, se aclara que este aspecto es propio de cada una de las personas.

Principios de la calidad de servicio

Se enfocan en la existencia del cliente como el ente que dictamina la calidad del servicio y en la empresa como responsable de generar ofrecimientos en respuesta al logro de objetivos de los interesados (Berry, 2017).

Dimensiones de la calidad del servicio

Agrupar a 5 dimensiones que se identifican por los usuarios en base a los elementos tangibles que dispone la entidad, fiabilidad que se ofrece al consumidor, la disponibilidad de entregar un servicio en el tiempo que necesita el cliente, la seguridad en la atención y la empatía de los funcionarios en su sitio de trabajo.

Satisfacción del cliente

Constituye el resultado que es parte del bien o servicio que ofrece una organización, es decir, se conoce que un cliente dispone de una percepción sobre el servicio de una empresa durante su retroalimentación con los responsables de los procesos (ISO, 2015). En el criterio de Pincay (2019) las necesidades y expectativas de los clientes son variables que cambian permanentemente, en este sentido, la organización requiere estar pendiente de las nuevas necesidades y de esa manera, se genera un mecanismo que responde a la satisfacción del cliente.

Es factible concluir que la satisfacción de los usuarios son el grado de percepción que manejan las personas como parte de la adquisición de un producto o servicio. Es decir, si los resultados son menores a la expectativa generada entonces la persona queda insatisfecha y viceversa.

Niveles de satisfacción del cliente

Las personas experimentan un nivel de satisfacción en función de la calidad de atención que ha recibido. En este punto, es factible conocer el grado de lealtad hacia la entidad. Según Acosta (2019), los mencionados niveles se identifican como:

- Insatisfecho, el desempeño del bien no alcanza las expectativas del consumidor.
- Satisfecho, si el desempeño percibido del producto es similar a las expectativas del usuario.
- Complacencia, cuando el desempeño es mayor a las expectativas del cliente.

En resumen, a nivel de las organizaciones se determina que existe una independencia en la forma de asumir las acciones que son parte directa del control y mejora del servicio que se brinda al usuario; en el caso del Fondo, no se ha llegado a trabajar en un proceso dinámico que involucre a las partes interesadas y que son parte del servicio. En lo que asociado a la Competencia del personal, constituye un aspecto de control en el desarrollo de las funciones asignadas a los trabajadores que son parte de un servicio; en el caso del Fondo, si bien es cierto existen temas de capacitación que periódicamente son implementadas, se evidencia la falta de seguimiento sobre los resultados que deben arrojar las capacitaciones. Finalmente, el Compromiso de los trabajadores, este punto es importante como parte de la imagen que ofrece la institución al medio externo; en la visión del Fondo existe incluso un direccionamiento estratégico, sin embargo, esta particular adolece de la falta de un mecanismo de control, seguimiento y mejora.

Desarrollo

Calidad, en el mundo competitivo actual es significativo que las organizaciones dispongan de mecanismos internos que permitan conocer el impacto de sus bienes o servicios en el entorno (Chumpitaz, 2016). Por otro lado, se tiene el punto de vista de la ISO (2015) que determina a la calidad como una característica propia de un bien o servicio que requiere el usuario, por lo tanto,

el cumplimiento de las expectativas del mismo se relaciona de manera directa con la percepción del cliente.

En el caso presente, se conoce que el término de calidad se asocia al servicio que brinda el Fondo Municipio de Quito a sus usuarios, es decir, quienes disponen de una percepción del tipo de servicio que se brinda son los afiliados y cuyo resultado global es parte de la interacción que tienen las personas cuando requieren solventar una necesidad a partir de la gestión del Fondo.

Percepción, el grado de satisfacción que perciben los usuarios de un servicio es el resultado de las diferentes actividades de contacto que dispone el cliente con la organización y es una característica propia de las personas, es decir, no todos los individuos disponen de las mismas inquietudes (ISO, 2015). En el punto de vista de Cortés (2019) es necesario considera a este término como una medida de la respuesta que ha recibido el cliente externo con el servicio que es capaz de generar la organización.

Por lo mencionado, se determina que los usuarios del Fondo se han caracterizado por disponer de expectativas específicas sobre los beneficios que genera la organización, sin embargo, ellos no se involucran mayormente en la forma de acceder a los mismos y más bien, su contacto se produce una vez que acceden a la entidad, por lo tanto, en ese momento se produce en el cliente una medida del servicio que recibe.

Procesos, en la actualidad es de suma importancia la determinación de los procesos que son parte de una actividad económica, con lo cual, se facilita el establecimiento de controles y el uso de recursos a través de sus diferentes etapas (Deming, 2018). De manera general, se considera a los procesos como un medio de transformación de los insumos que recibe y que es necesario convertir en un producto de interés del medio externo a la organización (Cortés, 2019)

En el caso de los procesos que son parte de una entidad pública como el Fondo, se conoce que la gran mayoría de los entes públicos no dispone de un efectivo enfoque de procesos que le permita un control y mejora continua de sus actividades, por lo mismo, una característica fundamental de este tipo de organizaciones es la presencia un tinte burocrático como parte de su normal desempeño.

Control, este punto es relevante para todo tipo de organización y es independiente de la actividad que genera, sin embargo, su aplicación es real una vez que se disponen de datos de interés

y que han sido parte de punto de control (Fischer & Navarro, 2018). Para el criterio de Meza (2018) el tipo de control de las empresas se origina incluso en el clima organizacional que es parte de las diversas organizaciones y que se constituye a su vez, en su sello característico que marca una diferencia entre las mismas.

En el caso del Fondo no se llega a contar con un enfoque efectivo control sobre la percepción del cliente y más bien, sus labores se rigen exclusivamente a gestionar el servicio sin llegar a analizar el contenido de los controles vigentes y que se caracterizan por ser de naturaleza exclusivamente documental y sin viabilizar un análisis de datos.

Calidad de servicio, en la visión de Monsalve & Hernández (2018) la calidad del servicio se asocia a las estrategias y consecuentes planes de acción dispuestas para su debida implementación en el corto, mediano y largo plazo, este particular debe mantener la orientación necesaria para la satisfacción de los clientes. De manera complementaria, la calidad del servicio constituye un conjunto de acciones destinadas al cumplimiento de las expectativas de los clientes, por lo tanto, su efectividad es parte del reflejo que se expresa en la percepción del cliente a través de variables como la confiabilidad, la responsabilidad, la empatía, entre otros. Un aspecto importante a considerar dentro de la calidad del servicio es la existencia del denominado enfoque de procesos, lo cual, facilita la determinación de controles y mejoras sobre los procesos de interés (Mejias & Manrique, 2018).

Por lo indicado, la calidad es un aspecto que se aplica a un bien o servicio de manera indistinta, es decir es una necesidad que debe ser satisfecha por el mercado y por el cual, las organizaciones innovan sus procesos. Dependiendo de la naturaleza de la organización es factible la determinación de estrategias que dispongan de responsables y de plazos estimados para su implementación.

Servicio al Cliente

En lo que tiene que ver con el criterio de Kotler (2017) el servicio al cliente se determinan como una acción que establece una organización en relación a responder las necesidades del medio externo, por su naturaleza, es de carácter intangible y no necesariamente se vincula a la entrega de un producto físico para el cliente. Por otra parte, en el criterio de autores como Fischer & Navarro

(2018) se indica que el servicio es un conjunto de acciones que integran a los procesos de comercialización de bienes requeridos por el mercado inherente a una actividad económica.

Lo descrito, determina que la gestión de una organización necesariamente debe vincularse a la percepción del usuario sobre la interacción que mantiene con los participantes, por lo mismo, debe existir un medio de retroalimentación con los responsables de los procesos de la entidad.

Discusión

En la actualidad, las diferentes organizaciones son conscientes que el usuario de un bien o servicio debe disponer de una atención personalizada con la finalidad de conocer de manera real sus necesidades y/o expectativas, este particular, permite a la entidad responder de manera efectiva a las necesidades del medio, en el cual, desarrolla su actividad económica, por lo mismo, es necesario actuar en consecuencia y disponer de un análisis de la atención que se brinda al usuario.

El hecho que una entidad pública no disponga de un mecanismo efectivo que permita el control de la atención al usuario del Fondo Municipio de Quito, se visualiza como una falencia dentro de su gestión con el cliente externo, por lo mismo, es indispensable tomar las medidas pertinentes y así, generar un ámbito proactivo en el establecimiento.

Existe una relación directa entre la calidad del servicio que se ofrece al cliente y la consecuente satisfacción del usuario, por lo mismo, es importante el monitoreo permanente de cada una de las variables que interactúan y que son parte de la actividad cotidiana del Fondo Municipio de Quito.

Dentro de la gestión que efectúa el Fondo Municipio de Quito, se conoce que no existe mayor difusión de la información correspondiente para los potenciales afiliados del servicio, este particular, se debe a la falta de seguimiento sobre la retroalimentación que al momento efectúa el establecimiento con sus usuarios, por lo mismo, el control requerido en el proceso se torna deficiente.

Como resultado del tipo de gestión con los usuarios que efectúa la entidad es común que los potenciales clientes del servicio lleguen a conocer del mismo por comentarios nativos de sus propios compañeros de trabajo mas no por la intervención directa de la organización.

Conclusiones

- Al margen de la actividad económica (generación de un bien o servicio) que desarrollan las diversas organizaciones de índole público o privado, es necesaria la disposición de un enfoque de procesos que facilite el control y mejora de los mismos.
- Existe una relación directa entre la calidad del servicio que se ofrece al cliente y la consecuente satisfacción del usuario, por lo mismo, es importante el monitoreo permanente de cada una de las variables que interactúan y que son parte de la actividad cotidiana del Fondo Municipio de Quito.
- Un aspecto a tomar en cuenta en la atención al usuario es el establecimiento de indicadores, los cuales, son necesarios y de gran utilidad a medida que sean ubicados en los sectores que requieren de control y mejora. Dentro de las labores del Fondo no se considera la existencia de esta herramienta de gestión aplicada a la calidad del servicio y su consecuente impacto, por lo mismo, se presenta una deficiencia en la toma de decisiones.

Referencias bibliográficas

- Acosta, L. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de EMTRAFESA S.A.C. Piura 2018*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Berry, L. (2017). *Un buen servicio ya no basta, cuatro principios para un servicio excepcional al cliente* (Vol. primera Edición). Lima: Grupo Normal.
- Chumpitaz, A. (2016). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de confecciones Galindo*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Cortés, A. (2019). *Empresa saludable: analisis concepto y determinacion de tendencia*. Universidad Isabel I. Madrid: ORP. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2019/empresa-saludable-analisis-concepto-determinacion-tendencia>
- Deming, W. (2018). *Calidad, productividad y competitividad. La salidad de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- E., A. (2016). *issuu.com*. Recuperado el 15 de 01 de 2022, de https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar
- Fischer, L., & Navarro, V. (2018). *Introducción a la Investigación de Mercado* (Vol. (3° Ed.)). Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Fondo Municipio de Quito. (2022). *fondosmdmq.com/institucional*. (F. M. Quito, Editor) Obtenido de <https://fondosmdmq.com/institucional/#:~:text=El%20Fondo%20Municipio%20de%20Quito%20lleva%2030%20a%C3%B1os,que%20le%20permita%20mantenerse%2C%20mi%20se%20emplea%20nuevamente>.
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- ISO. (2015). *iso.org*. (ISO, Ed.) Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Izquierdo, R., Lazo, C., & Andrade, M. (2018). *La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador*. *Scielo*, 10(2), 328-334. Retrieved enero 20, 2021, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200328#:~:text=SERVQUAL%20maneja%20cinco%20dimensiones%3B%20tangibles,estos%20sobre%20el%20servicio%20prestado.
- Kotler, P. (2017). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Madrid, España: PEARSON / PRENTICE Hall.
- Medina, E. (2019). *Determinantes en la percepción de riesgo laboral*. Universidad Americana en Europa . Bogota: ORP. Recuperado el 20 de 03 de 2022, de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2019/determinantes-percepcion-riesgo-laboral>
- Mejias, A., & Manrique, S. (2018). dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32(1), 43-47.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. México: Alfa.
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2018). *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. *Scielo*(78), 160-173. Recuperado el 13 de enero de 2021, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Montoya, D. (2016). *Relación entre clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú* . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ochoa, S. (2019). *Ambito laboral vocacional y relaciones de género. Técnicas en busca de su destino*. Politécnico Nacional. México: ORP. Recuperado el 20 de 03 de 2022, de

- <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2019/ambito-laboral-vocacional-relaciones-genero-tecnics-en-busca-su-destino-instituto-politecnico>
- Orozco, M., Zuluaga, K., & Pulido, G. (2019). Dialnet-*FactoresDeRiesgoPsicosocialQueAfectanALosProfesion-6986237.pdf*. 18(01), 2-5. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Pagliaro, F. (2020). Metodología de la Investigación. *Introducción al Conocimiento Científico. Contaduría Pública*, 2-18. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340540450_Metodologia_de_la_Investigacion
- Pincay, K. (2019). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el Julio de 2020
- Rivera, B. (2018). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle*. Santa María del Valle: [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29390/benacio_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizuite, O. (2021). *Las dimensiones del modelo Servqual en la satisfacción del cliente de la empresa Cloudstudio Cia. Ltda. en la ciudad de Quito*. Universidad Nacional de Chimborazo.

Resultado del análisis

Archivo: Guachamín Chulca Evelyn Gabriela.pdf

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 4,68%

Porcentaje del texto con expresiones en internet .

Sospechas confirmadas: 3,42%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas .

Texto analizado: 83,93%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
https://moovitapp.com/index/es-419/transporte_p%C3%BAblico-Instituto_Tecnol%C3%B3gico_Superior_Honorable_Consejo_Provincial_De_Pichincha-Quito-site_141355273-5798	47	1,63 %
https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/download/56411/59755	28	9,46 %
https://www.redalyc.org/pdf/395/39523153008.pdf	23	9,53 %
https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf	18	11,14 %
https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf	9	12,83 %
https://organosdepalencia.com/biblioteca/articulo/read/68183-por-que-el-cliente-es-la-razon-de-ser-de-una-empresa	9	2,74 %

Texto analizado:

CARRERA: TECNOLOGÍA SUPERIOR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Título de la propuesta: Análisis Evaluativo de la atención personalizada al usuario por parte del Fondo Municipio de Quito.

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar el título de TECNÓLOGO SUPERIOR ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

Autor. Evelyn Gabriela Guachamín Chulca

Tutor: MsC. Saúl Pérez

DMQ-Julio 2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL/LA TUTOR

En mi calidad de Tutor(a) de la Análisis Evaluativo de la atención personalizada al usuario por parte del Fondo Municipio de Quito presentada por la Sra. EVELYN GABRIELA GUACHAMIN CHULCA para optar por el Título de Tecnológico Superior en Asistencia Administrativa, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 26 julio de 2022 Tutor Saúl Pérez

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los componentes teóricos-prácticos desarrollados, la reflexión crítica, las conclusiones y recomendaciones de la

presente sistematización de la experiencia práctica de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al Instituto Tecnológico Superior del [Honorable Consejo Provincial de Pichincha](#) el uso del presente documento con fines educativos formativos.

Evelyn Gabriela Guachamín Chulca C.I: 1712480720

DEDICATORIA

Este artículo de revisión está dedicado a: A mis padres Anita y Luis gracias por su apoyo incondicional porque me han ayudado a cumplir todas mis metas a lo largo de mi vida, a mi amado hijo Elian le agradezco por su amor infinito y su compañía a lo largo de mi proceso para obtener mi título.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de sistematización de la experiencia práctica de investigación realizado en el Instituto Tecnológico Superior del Honorable Consejo Provincial de Pichincha, es un esfuerzo en el que participaron distintas personas, con sus opiniones, criterios, reflexiones, experiencias y a quienes deseo agradecer en este apartado. Em primer lugar a mi tutor MsC Saúl Pérez mi más sentido agradecimiento por ser paciente ante mi inconsistencia, por su valiosa dirección y apoyo a seguir este camino del trabajo de titulación y llegar a conclusión del mismo.

A mis compañeros y amigos por los buenos y malos momentos por las horas de trabajo y estudio.

A todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

Análisis Evaluativo de la atención personalizada al usuario por parte del Fondo Municipio de Quito

Evaluative analysis of the personalized attention to the user by the Quito Municipal Fund

AUTOR Tnlgo. Evelyn Gabriela Guachamín Chulca

[Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha guachamingabriela@yahoo.com](mailto:guachamingabriela@yahoo.com)

RESUMEN El presente trabajo se enfocó en el Análisis Evaluativo de la atención personalizada al usuario por parte del Fondo Municipio de Quito, el cual, es una entidad de índole municipal que desarrolla sus funciones dentro del [Distrito Metropolitano de Quito](#). Como objetivo se plantea el Determinar [la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del](#) usuario mientras que la justificación se relaciona a que las actividades de servicios son función directa [de las necesidades de los](#) usuarios y del consecuente buen trato a los mismos, por lo tanto, es indispensable el control y mejora de la atención de las personas. En este caso, siendo que no es obligatorio para los Servidores Municipales la afiliación al Fondo del Municipio, se identifica como relevante una efectiva atención a los clientes. Dentro de la metodología, se estableció un diseño de la investigación de tipo no experimental, analítica, descriptiva y de corte transversal. El estudio es de enfoque mixto. A nivel de la población se considera al conjunto de personas que generan el servicio que brinda el Fondo. A nivel de resultados, se identifica como puntos relevantes la importancia de contar con gestión sobre temas como la calidad, percepción, mejora enfoque de procesos, indicadores de gestión, entre otros. En las conclusiones, se establece una relación directa entre la calidad del servicio [y la satisfacción del usuario](#), por lo cual, el Fondo debe disponer de un mecanismo de retroalimentación que le permita un control y mejora del proceso.

Palabras claves: [Calidad, servicio, cliente, satisfacción del usuario, proceso](#)

ABSTRACT

This work focused on the "Evaluative Analysis of personalized attention to the user by the Municipality of Quito Fund", which is a municipal entity that develops its functions within the Metropolitan District of Quito. The objective is to "Determine [the quality of the service and](#) its impact on user satisfaction" while the justification is related to the fact that service activities are a direct function of the needs of users and the consequent good treatment of them, therefore, it is essential to control and improve the attention of people. In this case, since it is not mandatory for municipal servants to join the Municipality Fund, effective customer service is identified as relevant. Within the methodology, a nonexperimental, analytical, descriptive and cross-sectional research design was established. The study is mixed-focus. At the population level, the group of people who generate the service provided by the Fund is considered. At the level of results, the importance of having management on issues such as quality, perception, process focus improvement, management indicators, among others, is identified as relevant points. In the conclusions, a direct relationship is established between the quality of the service and the satisfaction of the user, therefore, the Fund must have a feedback mechanism that allows it to control and improve the process. Keywords: Quality, service, customer, user satisfaction, process

1. Introducción En la actualidad, las diversas organizaciones al margen de su naturaleza pública o privada orientan su gestión al logro de la satisfacción del usuario, es decir, los requerimientos de los mismos deben ser respondidos de manera efectiva por parte de los procesos operativos o administrativos que son parte de la entidad. Bajo este lineamiento de trabajo, se determina [la percepción del cliente sobre el servicio](#) que ha recibido y en consecuencia, se genera la credibilidad de la organización ante el medio. Para el caso de los usuarios de las entidades públicas, ellos constituyen [la razón de ser de las](#) diferentes organizaciones creadas dentro de las mismas, lo cual, es función del desarrollo de bienes o servicios que son parte de sus requerimientos, por lo tanto, es significativo que la organización conozca [las necesidades de las partes interesadas y que de manera](#)

complementaria, disponga de los controles y recursos adecuados para el normal desarrollo de la actividad inherente al servicio que brinda a sus trabajadores. El denominado Fondo Municipio de Quito al cabo de 30 años enfoca su gestión en el aseguramiento y mejora de [la jubilación y cesantía de los servidores municipales](#); fue creado con la finalidad de fomentar el ahorro de sus trabajadores, por ende, se genera un soporte económico para la persona en cualquier eventualidad asociada a la continuidad de sus labores. Durante el transcurso del tiempo, la mencionada [institución, se ha convertido en la primera opción de financiamiento para los](#) afiliados, los cuales, han mejorado su calidad de vida e incluso han logrado sus objetivos personales y de índole familiar, es válido notar que [los beneficios del Fondo son](#) exclusivamente destinados a [los trabajadores del Municipio](#) y de sus Empresas Municipales. Dentro del desarrollo del presente análisis, se ha determinado una metodología de revisión de fuentes de naturaleza primaria y secundaria, se aplicó, de manera complementaria un lineamiento teórico para el análisis y síntesis, se desarrolló un enfoque inductivodeductivo por medio de una investigación de índole exploratoria. El Fondo Municipio de Quito que desarrolla sus funciones en la Av. Gran Colombia N1362 y Ramón Egas, de la provincia de Pichincha, ciudad de Quito-Ecuador, dispone de un servicio asociado al aseguramiento y mejora de la jubilación y cesantía de los servidores municipales que se encuentran afiliados; sin embargo, durante el transcurso del tiempo,

la mencionada institución, no se caracterizado por disponer de un análisis efectivo sobre la atención personalizada que recibe el usuario por parte del Fondo. Este particular, es motivado por la ausencia de un mecanismo que genere datos que en su conjunto permitan el consecuente análisis, control y mejora del servicio personalizado que se brinda a los afiliados municipales, con lo cual, las acciones requeridas por los usuarios no disponen de mayor seguimiento. Es indispensable tener presente que las diferentes actividades de bienes o servicios son función de las necesidades de los usuarios y del buen trato a los mismos, en el tiempo presente, [la competitividad de las organizaciones](#) es continua y agresiva, por lo cual, se motiva la necesidad de controlar y mejorar la atención personalizada de las personas. En el caso presente, se conoce que no es obligatorio para los Servidores Municipales la afiliación al Fondo del Municipio, sin embargo, una efectiva atención a los usuarios que actualmente son parte de su servicio es un factor que incide de manera directa en la imagen que se brinda el medio y en la consecuente aspiración a ser parte de este tipo de servicio. El conocimiento de los resultados que son parte de un análisis y de carácter evaluativo sobre el servicio que de momento brinda el Fondo del Municipio constituye una acción de carácter significativo para el desarrollo y mejora del servicio que es parte de las expectativas de los afiliados.

Analizar la atención personalizada al usuario del Fondo Municipio de Quito para determinar la gestión actual que se realiza en la atención personalizada de los usuarios la institución y así especificar los controles que son parte del desempeño del proceso de atención personalizada de los usuarios.

2. Metodología Para el desarrollo del presente, se realizó una revisión de carácter documental, la cual, permite establecer las variables que son parte de la atención personalizada a los usuarios del Fondo. En este sentido, es importante notar que las referencias bibliográficas son parte de los últimos 3 años. De manera complementaria, se indica como relevante conocer la estructura administrativa del Fondo Municipio de Quito. Bajo el mencionado lineamiento

de trabajo, a continuación, se determina los detalles de la metodología, con lo cual, se tiene: Para Gómez (2016) la investigación es un proceso que se enfoca en el fenómeno de interés y que permite un enfoque cualitativo por medio de la narración de las características que son parte de la observación. En el caso presente, es factible la descripción de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio que brinda la Fundación del Municipio. Un punto relevante es el uso de un enfoque analítico que genera un conocimiento, es decir, mediante la observación y evaluación del sujeto de estudio, se realizan demostraciones para sustentar su validez. El proceso analítico es útil para una revisión crítica del servicio de la entidad de interés (Gómez, 2016). Para Pagliaro (2020) el uso de un enfoque cuantitativo se basa en actividades secuenciales a ser probadas. Este ámbito genera una hipótesis y las variables a cuantificarse y al final, se desarrolla un análisis estadístico y la generación de conclusiones y recomendaciones del caso. Por lo indicado, es necesario disponer de la participación de las personas que integran el servicio que se brinda al usuario del Fondo del Municipio con el fin de manejar los datos estadísticos vinculados a los controles que inciden en la satisfacción del usuario, este particular sustenta un análisis de datos y la consecuente toma de decisiones. El presente trabajo considera un diseño no experimental y se respalda en el análisis de documentación propia del Fondo de Municipio de Quito, la cual, determina en el tiempo la calidad del servicio y el impacto en las personas que por diverso motivo han sido parte de las labores de la organización. En este caso, se considera el nivel descriptivo, el cual, involucra al fenómeno de interés como parte de las acciones cotidianas desarrolladas dentro del servicio, en este punto, es importante conocer los parámetros que son parte de la población en estudio. Así mismo, es relevante la relación entre la estadística y las variables [de calidad del servicio](#) y la satisfacción del usuario. En la visión de Pagliaro (2020) el desarrollo de un método deductivo permite un enfoque general para luego disponer de un razonamiento específico y que responde a la pregunta

de interés. Adicionalmente, se tiene una investigación transversal que se caracteriza por la observación de las variables. En base a lo indicado, la investigación establece un tiempo para su análisis y disponer de información correspondiente a los objetivos organizacionales que son parte de la calidad del servicio. La presente investigación se aplica en el análisis y control de acciones que son parte del servicio brindado a los usuarios del Fondo Municipio de Quito, en este punto, se identifica como partes interesadas a los clientes internos y externos a la organización y que son parte de interacciones. En base a un método analítico aplicado en el objeto de estudio es factible conocer el proceso que determina la calidad del servicio y su impacto sobre los usuarios del Fondo, por lo tanto, es básico el conocimiento de la interacción que se desarrolla diariamente entre los clientes internos y externos. Es significativo a considerar la existencia del método inductivo para sustentar la observación de las actividades cotidianas del establecimiento y los consecuentes hallazgos que se vinculan a la atención de los usuarios, de esta manera, se obtiene una generalización y contrastación de los hechos. En base al punto de vista de Rivera (2018) es útil el análisis documental obtenido de la percepción del cliente y que dispone la organización.

De ser necesario, se determina una potencial retroalimentación con el personal de la organización y con los propios usuarios mediante un trabajo de campo. En este sentido, se determina como aspecto a tomar en cuenta la información existente en de los últimos 3 años, con lo cual, en consideración a un análisis anual es factible la determinación de una tendencia en la calidad del servicio y su impacto sobre los usuarios (Vizúete, 2021). Por otro lado, es necesario recordar que dentro de la normativa de calidad vigente se considera su origen en el 2015. En el criterio de Gómez (2016) es necesaria el establecimiento de la población y muestra como partes de una investigación. Se tiene presente a la población como el conjunto de personas que forman parte del fenómeno, así mismo, la muestra es el subconjunto de la misma. En el caso presente, se orienta el trabajo sobre el global de los usuarios y que de

manera aleatoria presentan sus requerimientos como parte del servicio que genera el Fondo Municipio de Quito. 3. Resultados En lo que [tiene que ver con la](#) calidad del servicio y el impacto que genera este particular en los usuarios, en base al lineamiento teórico consultado y en función de lo que dispone el Fondo Municipio de Quito es importante tener presente las siguientes consideraciones: [Cliente Es la razón de ser de una organización que brinda un](#) servicio o producto de interés, el cual, debe responder a las expectativas del usuario en base a las diferentes variables establecidas con anterioridad por parte de los participantes (ISO, 2015). En el criterio de Mejía (2018), el término cliente se origina en la palabra latina denominada cliens, la cual, se vincula a una cualidad inherente a la persona que necesita satisfacer las necesidades que son parte de un producto o servicio de interés para el individuo. Para la visión de Acosta (2019) el cliente se representa como una persona natural o de índole jurídica que desarrolla una compra en el mercado, en este punto, las compras representan una necesidad nativa de la parte interesada. Por lo indicado, los clientes se establecen como las personas u organizaciones que requieren la adquisición de un bien o servicio de interés que le permite satisfacer una determinada necesidad mediante la adquisición de las opciones que son parte del mercado. Calidad Es la característica propia de un bien o servicio que genera una organización y que requiere el mercado para el cumplimiento de una determinada necesidad que ha sido identificada en el transcurso del tiempo (ISO, 2015). En el criterio de Acosta (2019) la calidad se constituye en la forma como entrega una empresa los bienes o servicios a las partes interesadas, es decir, es una característica propia de la entidad que es parte del mercado. Se concluye que la calidad de un bien o servicio es una particularidad que buscan todos los clientes de una organización, sin embargo, se aclara que este aspecto es propio [de cada una de las](#) personas.

Principios de la calidad de servicio Según Berry (2017) es de importancia el conocimiento de los denominados principios de la calidad de servicio, los cuales, se resumen en: El cliente constituye quien dictamina la calidad del servicio, por lo mismo, es capaz de establecer un nivel de excelencia en el transcurso del tiempo. La empresa es quien genera ofrecimientos en respuesta al logro de objetivos y de esa manera, busca distinguirse de la competencia que le rodea, es decir, existe una canalización de las expectativas de los interesados. [Dimensiones de la calidad del servicio](#) En la visión de Vizúete (2021) se conoce de 5 dimensiones, las cuales, son identificadas por los usuarios para calificar el nivel de calidad del servicio: Elementos tangibles, son una apariencia de los recursos que dispone la entidad. Fiabilidad, es una cualidad que respeta lo ofrecido al consumidor, este factor es susceptible de medición. Capacidad de respuesta, es la disponibilidad de entregar un servicio en el tiempo que necesita el cliente. Seguridad, constituyen los conocimientos y la atención generados por los trabajadores en su trato con el cliente. Empatía, es una característica de las personas para reaccionar en función de las necesidades de la persona ajena a su sitio de trabajo. Satisfacción del cliente Constituye el resultado que es parte del bien o servicio que ofrece una organización, es decir, se conoce que un cliente dispone de una percepción sobre el servicio de una empresa durante su retroalimentación con los responsables de los procesos (ISO, 2015). En el criterio de Pincay (2019) las [necesidades y expectativas de los clientes](#) son variables que cambian permanentemente, en este sentido, la organización requiere estar pendiente de las nuevas necesidades y de esa manera, se genera un mecanismo que responde a la satisfacción del cliente. Es factible concluir que la satisfacción de los usuarios son el grado de percepción que manejan las personas como parte de la adquisición de un producto o servicio. Es decir, si

los resultados son menores a la expectativa generada entonces la persona queda insatisfecha y viceversa. [Niveles de satisfacción del cliente](#) Las personas [experimentan un nivel de satisfacción](#) en función de la calidad de atención que ha recibido. En este punto, es factible conocer el grado de lealtad hacia la entidad. Según Acosta (2019), los mencionados niveles se identifican como: [Insatisfecho, el desempeño del bien no alcanza las expectativas del consumidor. Satisfecho, si el desempeño percibido del producto es similar](#) a las expectativas del usuario. [Complacencia, cuando el desempeño es mayor a las expectativas del cliente.](#)

En resumen, a nivel de las organizaciones se determina que existe una independencia en la forma de asumir las acciones que son parte directa del control y mejora del servicio que se brinda al usuario; en el caso del Fondo, no se ha llegado a trabajar en un proceso dinámico que involucre a las partes interesadas y que son parte del servicio. En lo que asociado a la Competencia del personal, constituye un aspecto de control en el desarrollo de las funciones asignadas a los trabajadores que son parte de un servicio; en el caso del Fondo, si bien es cierto existen temas de capacitación que periódicamente son implementadas, se evidencia la falta de seguimiento sobre los resultados que deben arrojar las capacitaciones. Finalmente, el Compromiso de los trabajadores, este punto es importante como parte de la imagen que ofrece la institución al medio externo; en la visión del Fondo existe incluso un direccionamiento estratégico, sin embargo, esta particular adolece de la falta de un mecanismo de control, seguimiento y mejora. 4. Desarrollo Calidad, en el mundo competitivo actual es significativo que las organizaciones dispongan de mecanismos internos que permitan conocer el impacto de sus bienes o servicios en el entorno (Chumpitaz, 2016). Por otro lado, se tiene [el punto de vista de la ISO \(2015\)](#) que determina a la calidad como una característica propia de un bien o servicio que requiere el usuario, por lo tanto, el cumplimiento de las expectativas del mismo se relaciona de manera directa con la percepción del cliente.

En el caso presente, se conoce [que el término de calidad](#) se asocia al servicio que brinda [el Fondo Municipio de Quito a sus usuarios](#), es decir, quienes disponen de una percepción del tipo de servicio que se brinda son los

afiliados y cuyo resultado global es parte de la interacción que tienen las personas cuando requieren solventar una necesidad a partir de la gestión del Fondo. Percepción, el grado de satisfacción que perciben los usuarios de un servicio es el resultado de las diferentes actividades de contacto que dispone el cliente con la organización y es una característica propia de las personas, es decir, no todos los individuos disponen de las mismas inquietudes (ISO, 2015). En el punto de vista de Cortés (2019) es necesario considerar a este término como una medida de la respuesta que ha recibido el cliente externo con el servicio que es capaz de generar la organización. Por lo mencionado, se determina que los usuarios del Fondo se han caracterizado por disponer de expectativas específicas sobre los beneficios que genera la organización, sin embargo, ellos no se involucran mayormente en la forma de acceder a los mismos y más bien, su contacto se produce una vez que acceden a la entidad, por lo tanto, en ese momento se produce en el cliente una medida del servicio que recibe. Procesos, en la actualidad es de suma importancia la determinación de los procesos que son parte de una actividad económica, [con lo cual, se facilita el establecimiento de](#) controles y el uso de recursos a través de sus diferentes etapas (Deming, 2018). De manera general, se considera a los procesos como un medio de transformación de los insumos que recibe y que es necesario convertir en un producto de interés del medio externo a la organización (Cortés, 2019) En el caso de los procesos que son parte de una entidad pública como el Fondo, se conoce que la gran mayoría de los entes públicos no dispone de un efectivo enfoque de procesos que le permita un control y mejora continua de sus actividades, por lo mismo, una característica fundamental de este tipo de organizaciones es la presencia un tinte burocrático como parte de su normal desempeño. Control, este punto es relevante para todo tipo de organización y es independiente de la actividad que genera, sin embargo, su aplicación es real una vez que se disponen de datos de interés y que han sido parte de punto de control (Fischer & Navarro, 2018). Para el criterio de Meza (2018) el tipo de control de las empresas se origina incluso en el clima

organizacional que es parte de las diversas organizaciones y que se constituye a su vez, en su sello característico que marca una diferencia entre las mismas. En el caso del Fondo no se llega a contar con un enfoque efectivo control sobre la percepción del cliente y más bien, sus labores se rigen exclusivamente a gestionar el servicio sin llegar a analizar el contenido de los controles vigentes y que se caracterizan por ser de naturaleza exclusivamente documental y sin viabilizar un análisis de datos. Calidad de servicio, en la visión de Monsalve & Hernández (2018) la calidad del servicio se asocia a las estrategias y consecuentes planes de acción dispuestas para su debida [implementación en el corto, mediano y largo plazo](#), este particular debe mantener la orientación necesaria para la satisfacción de los clientes. [De manera complementaria, la calidad del servicio constituye un](#) conjunto de acciones destinadas al cumplimiento de las expectativas de los clientes, por lo tanto, su efectividad es parte del reflejo que se expresa en la percepción del cliente a través de variables como la confiabilidad, la responsabilidad, la empatía, entre otros. Un aspecto importante a considerar dentro de la calidad del servicio es la existencia del denominado enfoque de procesos, lo cual, facilita la determinación de controles y mejoras sobre los procesos de interés (Mejías & Manrique, 2018). Por lo indicado, la calidad es un aspecto que se aplica a un bien o servicio de manera indistinta, es decir es una necesidad que debe ser satisfecha por el mercado y por el cual, las organizaciones innovan sus procesos. Dependiendo de la naturaleza de la organización es factible la determinación de estrategias que dispongan de responsables y de plazos estimados para su implementación. Servicio al Cliente En lo que tiene que ver con el criterio de Kotler (2017) el servicio al cliente se determina como una acción que establece una organización en relación a responder las necesidades del medio externo, por su naturaleza, es de carácter intangible y no necesariamente se vincula a la entrega de un producto físico para el cliente. Por otra parte, en el criterio de autores como Fischer & Navarro (2018) se indica que el servicio es un conjunto de acciones que integran a los procesos de comercialización de bienes requeridos por el mercado inherente a una actividad económica. Lo descrito, determina que la gestión de una organización necesariamente debe vincularse a la percepción del usuario sobre la interacción que mantiene con los participantes, por lo

mismo, debe existir un medio de retroalimentación con los responsables de los procesos de la entidad. 5. Discusión En la actualidad, las diferentes organizaciones son conscientes que el usuario de un bien o servicio debe disponer de una atención personalizada con la finalidad de conocer de manera real sus necesidades y/o expectativas, este particular, permite a la entidad responder de manera efectiva a las necesidades del medio, en el cual, desarrolla su actividad económica, por lo mismo, es necesario actuar en consecuencia y disponer de un análisis de la atención que se brinda al usuario. El hecho que una entidad pública no disponga de un mecanismo efectivo que permita el control de la atención al usuario del Fondo Municipio de Quito, se visualiza como una falencia dentro de su gestión con el cliente externo, por lo mismo, es indispensable tomar las medidas pertinentes y así, generar un ámbito proactivo en el establecimiento. Existe una relación directa entre la calidad del servicio que se ofrece al cliente y la consecuente satisfacción del usuario, por lo mismo, es importante el monitoreo permanente de cada una de las variables que interactúan y que son parte de la actividad cotidiana del Fondo Municipio de Quito. Dentro de la gestión que efectúa el Fondo Municipio de Quito, se conoce que no existe mayor difusión de la información correspondiente para los potenciales afiliados del servicio, este particular, se debe a la falta de seguimiento sobre la retroalimentación que al momento efectúa el establecimiento con sus usuarios, por lo mismo, el control requerido en el proceso se torna deficiente. Como resultado del tipo de gestión con los usuarios que efectúa la entidad es común que los potenciales clientes del servicio lleguen a conocer del mismo por comentarios nativos de sus propios compañeros de trabajo mas no por la intervención directa de la organización.

6. Conclusiones Al margen de la actividad económica (generación de un bien o servicio) que desarrollan las diversas organizaciones de índole público o privado, es necesaria

la disposición de un enfoque de procesos que facilite el control y mejora de los mismos. Existe una relación directa entre la calidad del servicio que se ofrece al cliente y la consecuente satisfacción del usuario, por lo mismo, es importante el monitoreo permanente de cada una de las variables que interactúan y que son parte de la actividad cotidiana del Fondo Municipio de Quito. Un aspecto a tomar en cuenta en la atención al usuario es el establecimiento de indicadores, los cuales, son necesarios y de gran utilidad a medida que sean aplicados en los sectores que requieren de control y mejora. Dentro de las labores del Fondo no se considera la existencia de esta herramienta de gestión aplicada a la calidad del servicio y su consecuente impacto, por lo mismo, se presenta una

deficiencia en la toma de decisiones.

Bibliografía

- Acosta, L. (2019). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de EMTRAFESA S.A.C. Piura 2018. Universidad Nacional de Trujillo.
- Berry, L. (2017). Un buen servicio ya no basta, cuatro principios para un servicio excepcional al cliente (Vol. primera Edición). Lima: Grupo Normal.
- Chumpitaz, A. (2016). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de confecciones Galindo. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Cortés, A. (2019). Empresa saludable: análisis concepto y determinación de tendencia. Universidad Isabel I. Madrid: ORP. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2019/empresasaludable-analisis-concepto-determinacion-tendencia>
- Deming, W. (2018). Calidad, productividad y competitividad. La salud de la crisis. Madrid: Diaz de Santos.
- E., A. (2016). [issuu.com](https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar). Recuperado el 15 de 01 de 2022, de https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar
- Fischer, L., & Navarro, V. (2018). Introducción a la Investigación de Mercado (Vol. (3° Ed.)). Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Gómez, M. (2016). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- ISO. (2015). [iso.org](https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es). (ISO, Ed.) Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>
- Izquierdo, R., Lazo, C., & Andrade, M. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Scielo*, 10(2), 328-334. Retrieved enero 20, 2021, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200328#:~:text=SERVQUAL%20maneja%20cinco%20dimensiones%3B%20tangibles,estos%20sobre%20el%20servicio%20prestado
- Kotler, P. (2017). Marketing: Edición para Latinoamérica. Madrid, España: PEARSON / P RENTICE Hall.
- Medina, E. (2019). Determinantes en la percepción de riesgo laboral. Universidad Americana en Europa . Bogota: ORP. Recuperado el 20 de 03 de 2022, de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2019/determinantespercepcion-riesgo-laboral>
- Mejias, A., & Manrique, S. (2018). [dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores](#). *Ingeniería industrial*, 32(1), 43-47.
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. México: Alfa.
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2018). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Scielo*(78), 160-173. Recuperado el 13 de enero de 2021, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012081602015000100011
- Montoya, D. (2016). Relación entre clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ochoa, S. (2019). Ambito laboral vocacional y relaciones de género. Técnicas en busca de su destino. Politécnico Nacional. México: ORP. Recuperado el 20 de 03 de 2022, de <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp2019/ambito-laboral-vocacional-relaciones-genero-tecnicxs-en-busca-sudestino-instituto-politecnico>
- Orozco, M., Zuluaga, K., & Pulido, G. (2019). [DialnetFactoresDeRiesgoPsicosocialQueAfectanALosProfesion-6986237.pdf](#). 18(01), 2-5. Recuperado el 10 de 03 de 2022, de <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>
- Pagliari, F. (2020). Metodología de la Investigación. Introducción al Conocimiento Científico. Contaduría Pública, 2-18. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340540450_Metodologia_de_la_Investigacion
- Pincay, K. (2019). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente del registro de la propiedad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el Julio de 2020
- Rivera, B. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle. Santa María del Valle: [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29390/benacio_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizuete, O. (2021). Las dimensiones del modelo Servqual en la satisfacción del cliente de la empresa Cloudstudio Cia. Ltda. en la ciudad de Quito. Universidad Nacional de Chimborazo.

Aviso:

⚠ Se recomienda no usar porcentajes para medición de plagio, los valores indicados son sólo datos estadísticos. Sólo una revisión manual puede afirmar plagio. Haga clic [aquí](#) para obtener más información.

Estadísticas:

Expresiones analizadas: 496
 Búsquedas en Internet: 707
 Búsquedas en la computadora: 0
 Descargas de página: 40
 Descargas de página fallidas: 54
 Comparaciones directas con sitios web: 54
 Total de direcciones encontradas: 64
 Número promedio de palabras por búsqueda: 9,43

Legenda:

▲ Dirección validado, confirmó la existencia del texto en la dirección marcada.
 Sin analizar la expresión
 Expresión sin sospecha de plagio
 Pocas ocurrencias en Internet
 Varias ocurrencias en Internet
 Muchas ocurrencias en Internet

Configuración de análisis:

Límite mínimo y máximo de palabras por frase buscada: 8 a 13
 Nivel de análisis (cuántas veces se ha analizado el documento): 1

Revisión por [Plagius - Detector de Plagio 2.6.11](#)
miércoles, 27 de julio de 2022 14:24