



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
NOTARIA VIGÉSIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA
DEL GUAYAS.**

Autor (a): Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Tutor (a): Ph.D Roxana Chiquito Chilan

Guayaquil, Ecuador

2019 -2020

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo de tesis infinitamente a Dios por estar siempre a mi lado dándome la sabiduría y las fuerzas para no desmayar en el camino él es mi instrumento fundamental el cual me inspiró a creer en lo que parecía ser imposible.

A mis padres Graciela Nazareno y Jair Montaña por creer siempre en mí y apoyarme económicamente, a mi abuelita Piedad Porozo por darme su bendición y decirme que su mayor felicidad es verme crecer profesionalmente, y a mis hermanos Jefferson Guerrero, Daniel Guerrero, Jennifer Guerrero y Billy Guerrero por ser mis inspiraciones de querer ser el ejemplo para ellos.

A mi madrastra Cecilia Preciado por ayudarme siempre con los pasajes, a mi segundo papá Cedín Guerrero, por haber hecho el papel de padre incondicional y de quien no me puedo olvidar de mi mejor amiga Nataly Valencia por estar conmigo en las buenas y malas. Gracias a todas aquellas personas hoy puedo decir lo he logrado con barreras, pero no las afronté sola siempre tuve el apoyo de mi familia, nunca me dejaron padecer.

Yadira Mercedes Montaña Nazareno

AGRADECIMIENTO

Les agradezco a los catedráticos del Instituto Tecnológicos Bolivariano, por introducir sus sabios conocimientos en mí, al tutor Dr. Simón Alberto Illescas Prieto por guiarme de la forma más profesional posible para realizar el proyecto de manera impecable.

Mis compañeros de clases los cuales me han demostrado ser mis amigos en mis momentos más difíciles, a mis primos Wagner y Omayra los cuales me quieren y yo los quiero como si fuésemos hermanos y todos mis tíos.

Y nuevamente agradecerle a Dios porque sin el nada fuera sido posible cuán grande es tu gloria señor rey de reyes.

Yadira Mercedes Montaña Nazareno



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

**Tema: Propuesta De Mejora de Atención al Cliente en la Notaria
Vigésima Quinta del Cantón Guayaquil, Provincia Del Guayas.**

Autor(a): Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Tutor (a): Ph.D Roxana Chiquito Chilan

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la Notaria Vigésima Quinta del cantón del Guayas, su función como entidad pública es ofrecer un buen servicio, una adecuada atención al cliente, realizando los trámites que solicitan que van desde ayudar a facilitar la búsqueda de ciertos documentos que son requeridos por el usuario, como son cancelación de hipoteca, testamento, requisitos de compra de venta y las declaraciones juramentada, lo mencionados son documentos solicitados por los usuarios que viven cerca del sector o personas que se trasladan desde otros lugares. De acuerdo a lo mencionado anteriormente la notaria presenta problemas en la atención, existen muchas quejas por los horarios y el tiempo de entrega de documentos al cliente, lo que evidencia las pocas visitas a la entidad, por ende, se establece en la investigación como objetivo general la propuesta de un plan de mejora de atención al cliente en la Notaria Vigésima Quinta del cantón del Guayas, jerarquizando las figuras de los empleados, para un mejor beneficio y satisfacción de los usuarios. Para llegar a cumplir este objetivo se fundamentará todo concepto teórico del servicio y la satisfacción al cliente, la técnica que se empleó en la investigación es cualitativa y cuantitativa, donde se manejó entrevistas y encuestas para la recolección de datos, los cuales se representaron por tablas con sus respectivos porcentajes. Los beneficiarios del presente proyecto son los usuarios y personal de la entidad pública, los cuales ofrecerán un mejor servicio y obtendrá más visitas por los usuarios para que realicen sus trámites.

Atención	Satisfacción	Servicios	Cliente
----------	--------------	-----------	---------



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

**Tema: Propuesta De Mejora de Atención al Cliente en la Notaria
Vigésima Quinta del Cantón Guayaquil, Provincia Del Guayas.**

Autor(a): Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Tutor (a): Ph.D Roxana Chiquito Chilan

ABSTRACT

The present investigation was developed in the Twenty Fifth Notary of the Guayas canton, its function as a public entity is to offer good service, adequate customer service, carrying out the required transfers that range from helping to facilitate the search for certain documents that are required by the user, such as mortgage cancellation, testament, sale purchase requirements and affidavits, the aforementioned are documents requested by users who live near the sector or people who move from other places. According to the aforementioned, the notary has problems in the attention, there are many complaints about the schedules and the time of delivery of documents to the client, which shows the few visits to the entity, therefore, it is established in the investigation as an objective General the proposal of a plan to improve customer service at the Twenty-Fifth Notary of the Guayas canton, prioritizing the figures of the employees, for a better benefit and user satisfaction. To achieve this objective, any theoretical concept of service and customer satisfaction will be based, the technique used in the research is qualitative and quantitative, where interviews and surveys were handled for data collection, which were represented by tables with their respective percentages. The beneficiaries of this project are the users and staff of the public entity, which will offer a better service and will obtain more visits by users to carry out their transfers.

Attention

Satisfaction

Service

Client

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARÁTULA.....	I
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE CUADROS.....	xi
ÍNDICE FIGURA	xii
ÍNDICE GRÁFICOS	xii
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación Conflicto	5
Delimitación del Problema	8
Formulación del Problema.....	8
Variables de la Investigación	8
Variable Independiente:.....	8
Variable Dependiente:.....	8
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	9

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	11
FUNDAMENTACIÓN TEORÍCA.....	11
Antecedentes Históricos.....	11
Antecedentes Referenciales.....	19
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	25
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN CONCEPTUALIZACIÓN.....	26
DEFICIONES CONCEPTUALES	26
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	30
Datos de la empresa.....	30
Diseño de la Investigación.....	33
Tipos de Investigación	34
Población.....	35
Muestra.....	36
Métodos y técnicas de investigación	39
Resultados.....	42
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
PLAN DE MEJORAS	52
Tema	52
Fundamentación.....	52
Objetivo General	52
FODA	52
Descripción de la Propuesta.....	54
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66

ÍNDICE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1. Causas y Efectos	7
Cuadro 2. Actividad de colaboradores	32
Cuadro 3. Tipos de investigación.....	34
Cuadro 4. Población	36
Cuadro 5. Técnicas de Investigación	39
Cuadro 6. Cuadro comparativo.....	41
Cuadro 7. Recursos	42
Cuadro 8. Atención	42
Cuadro 9. Horarios.....	42
Cuadro 10. Soluciones Claras	43
Cuadro 11. Tiempo de entrega	43
Cuadro 12. Soluciones que brinda el empleado.	43
Cuadro 13. Instalaciones.	43
Cuadro 14. Cortesía del Guardia	44
Cuadro 15. Cortesía recepcionista.....	44
Cuadro 16. Precios Establecidos.....	44
Cuadro 17. Reclamo	44
Cuadro 18. Tiempo de Solución.....	45
Cuadro 19. Atento al problema.	45
Cuadro 20. Trasmite en la notaria.....	45
Cuadro 21. Entrevista a Empleado.	46
Cuadro 22. Entrevista a Empleado.	47
Cuadro 23. De mejora de procesos.	57
Cuadro 24. Costo de propuesta.....	62
Cuadro 25. Cuadro estratégico de mejora en la atención del cliente.....	63

ÍNDICE FIGURA

Contenidos:	Páginas:
Figura 1. Ubicación	30
Figura 2. Logotipo de la Notaria.....	31
Figura 3. Muestra aleatoria Simple	38

ÍNDICE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1. FODA	53
Gráfico 2. 4P	53
Gráfico 3. Formato de Calificación de servicio.....	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

La Notaria Vigésima Quinta del cantón de Guayaquil, tiene definido el propósito de brindar servicios notariales a las personas que lo soliciten, tomando en cuenta que el personal debe tener conocimiento de los procesos, que se manejan en la notaria y sobre todo que maneje una gran agilidad, eficiencia y calidad en el servicio que brinda.

El servicio que presta este tipo de organizaciones ayuda a la sociedad facilitar toda una serie de trámites que permiten a los usuarios no llegar a instancias legales y de largo plazo y a su vez contribuye a que el estado obtenga recursos para generar obras públicas y que se tenga el almacenamiento de información de diferente índole utilizada por los usuarios y el estado, a su vez es una fuente generadora de empleo en la sociedad. (Suarez, 2017).

Toda notaría pública se le establece un órgano auxiliar, el cual tiene la tarea de desempeñar una función pública para autorizar, conceder, declarar, documentos rigiéndose en el Código Orgánico General de Procesos, que constituye una necesidad imprescindible, la misma que está garantizada y se consolida en la Constitución de la República.

El notario Cañarte Andrade Leonor Elizabeth, encargado de la notaría vigésima Quinta del cantón de Guayaquil, tiene la misión de controlar que el trabajo sea eficiente y se apliquen todas las normas éticas y jurídicas, con el fin de facilitar un documento con el sello notarial, que garantice que está sujeto a la ley como son: los procesos que llevan cálculos de

impuestos (plusvalía, escritura, exoneración de pagos) hace referencia a transmite de pagos de dominio.

La notaria Vigésima Quinta tiene actualmente problemas de atención al cliente, los cuales se quejan de la mala comunicación entre empleados y la atención que ellos reciben, los usuarios dan a conocer que existe una gran demora de respuesta por parte de los empleados de la notaria, en los trasmite que solicitan los usuarios, incluyendo que en muchos casos existe la novedad, de la pérdida de un documento importante que se requiere con total urgencia de parte del usuario, la pésima atención que brinda la notaria afecta a usuarios de la tercera edad, que asisten a la notaria en busca de este servicio, por ende se considera que la atención a estos usuarios debería ser preferencial, se ha analizado la falta de herramientas que ayude a facilitar la búsqueda de ciertos documentos que son requeridos por el usuario, como son cancelación de hipoteca, testamento, requisitos de compra de venta y las declaraciones juramentada, a su vez este problema causa un mal ambiente de trabajo generando que el empleado descuide su trabajo y no exista un compromiso interno, afectando de manera primordial a la institución, dañando la imagen pública.

Las exigencias de la globalización y el acelerado avance de las tecnologías de la información y la comunicación, obligan a prácticamente toda organización (pública, privada, con o sin fines de lucro) disponer de herramientas tecnológica que le permitan una adecuada administración de la información que produce y custodia, en el mejor de los casos de acuerdo a la postura de los expertos deberían permitir la producción de la información en formato electrónico, pero al mismo tiempo su conservación y difusión en formato físico. (Vera, 2017)

La propuesta de mejora para la atención al cliente se dará mediante el análisis de resultados que se darán por medio de la revisión de documentos y el intercambio con el personal de la notaria donde se presentan insuficiencia en la atención del servicio al cliente lo que impide el cumplimiento con calidad los propósitos de la institución.

Ubicación del problema en un contexto

A medida que pasa el tiempo las empresas u organizaciones, son inspiradas por el talento humano, mismo factor que es clave para que las organizaciones desarrollen su actividad y que sus colaboradores a lo largo de los años desarrollen diversas funciones, con el único fin de poder fortalecer a sus instituciones públicas. Es ahí donde deben atravesar incontables retos para lograr el objetivo deseado de cada tarea asignada al personal que labora en la institución, de tal manera que en el proceso y resultado de las mismas sean eficaces. Hoy en día en este mundo globalizado donde en cada país existen empresas privadas o públicas las cuales pueden ser grandes o pequeñas, conectándose con el mundo dinámico en donde las empresas han logrado marcar su gran diferencia, de manera en la que cada colaborador se pueda sentir plenamente reconocidos con la empresa (Lema, 2017)

En las instituciones públicas de diferentes sociedades se presentan diversas irregularidades que se van dando a conocer por el aumento de peticiones y necesidades que requieren las personas, por esa razón las autoridades competentes trabajan mejorando leyes y realizando un seguimiento a todas las notarías para verificar si cumplen con su obligaciones e funciones notarial asignadas, los notarios deben tomar en cuenta y utilizar muy bien el principio del derecho notarial que se le ha asignado que es la fe pública, para autorizar o denegar toda petición que sea requerida por las personas que asistan a solicitar los servicios de la notaria, ya que sí la utilizan irresponsablemente causarían daños irreversibles a las personas como también a su bienes, afectándoles económicamente.

De acuerdo con el desarrollo de nuestra sociedad también se va relacionando con el amplio conocimiento de las tecnologías siendo necesario que cada funcionario o persona que se encuentre relacionado con el ámbito jurídico se capacite y tenga conocimientos sobre estas nuevas tecnologías que van apareciendo que si bien es cierto traen

ventajas así como también desventajas, pero a la informática jurídica, el uso de la información digitalizada la debe utilizar como una herramienta para el mejoramiento, en este caso de la función notarial, considerándolos como elementos incluyentes para que la notaria y notario den fe pública en los instrumentos públicos para que se cercioren de la veracidad y autenticidad de los documentos públicos (Carolina, 2016)

En muchos casos era el usuario quien tenía que buscar la información o el documento requerido, acentuando la desatención y el mal trato al cliente, que en la mayoría de los casos terminaban insatisfecho, pero que, con la modernidad y la tecnología, cambió considerablemente a tal punto de reducir al máximo los largos y tediosos tiempos de atención y de prestación de los servicios notariales tales como lo hacen algunos países latinoamericanos como Chile y Panamá.

Todo negocio está vinculado con el mundo de la atención al cliente, al pasar el tiempo este servicio va evolucionando, la atención al cliente debe ser una prioridad en toda institución o negocio con el fin de crecer ante un mercado exigente y conservar la integridad del establecimiento.

En la actualidad en la notaria Vigésima Quinta del cantón Guayaquil, el cliente debe acercarse al establecimiento a solicitar el servicio que necesita y la persona que esté disponible en ese momento atiende al cliente caso contrario no hay quien lo atienda, esto causa un gran malestar al tener que esperar una atención adecuada de parte de la notaria a su vez esperando que su requerimiento sea resuelto en menos de 24 horas muchas veces esto no es cumplido por lo que todo servicio solicitado es entregado pasado las 72 horas el cliente queda total mente insatisfecho por la mala atención , considerando que toda persona solicita un documento en específico con gran urgencia.

Durante estos últimos meses la notaria ha tenido una gran cantidad de clientes insatisfechos por lo tanto los clientes, prefieren buscar otro establecimiento, aunque quede lejos, la notaria actualmente no cuenta con estrategias para mejorar la situación actual.

Dada la importancia de ofrecer un buen servicio al usuario en la notaría se debe analizar los factores del problema y satisfacer la necesidad de los clientes por medio de normas herramientas que ayuden hacer más fáciles la consulta de tramites notariales, más específicamente en el área de mayor demanda que es la consulta de escrituras.

El presente proyecto de investigación se enfocará en realizar una propuesta de mejora de atención al cliente en la Notaría Vigésima Quinta del cantón Guayaquil, se considera de vital importancia por el gran efecto social de la entidad pública, por ende, se debería brindar una adecuada atención al cliente por parte de notaria para satisfacer a los usuarios de la misma.

Situación Conflicto

Actualmente vivimos en un mundo competitivo, con una gran variedad de servicios que al igual deben brindar una excelente atención al cliente sea este por medio de herramientas tecnológicas, al igual el cliente debe ser atendido, es por esta razón que las diferentes organizaciones, independientemente de la actividad que realiza, se preocupan por brindar un excelente servicio a sus posibles clientes.

Una buena atención será reflejada a través del servicio que se brinde en el lugar, la cual mejorara con el correcto proceso que se ejecute por medio de los indicadores de gestión, ya que “los perfiles son cada vez más exigentes, tanto en conocimientos con en las competencias requeridas, en un mercado altamente profesionalizado. (Lema, 2017)

En nuestro país una Notaria es un instrumento público que incorpora y expresa un objeto válido para probar un hecho y que pueda producir efectos jurídicos en la prueba, en una relación procesal y que tiene como finalidad perpetuar un hecho, esta función pasa a ser responsabilidad del notario el cual se encarga de gestionar y de perfeccionar los diferentes tipos de actos y contratos, y por ende tiene la finalidad de garantizar la seguridad jurídica, la libertad contractual y el principio de legalidad de los ciudadanos intervinientes. (Consuelo, 2016)

En la actualidad el problema que mantienen las instituciones públicas es que cambian al pasar el tiempo, en el cual los problemas como son los malos entendidos dentro de la entidad se acumulan, si no son resueltos a tiempo. La respuesta a las dificultades debe ser a tiempo y precisas, en las cuales sean adoptadas en los tiempos y que estas influyan en las tendencias nuevas, creando nuevas estrategias que ayuden a mejorar las fallas y lograr ofrecer un servicio de calidad.

En el preciso momento que la idea de un plan de marketing en el cual permite las decisiones comerciales, mantienen un tratamiento preferencial con respecto a la dirección estratégica de una empresa, y se espera incrementar los clientes, es por esto que es importante buscar nuevos mercados y el desarrollo de nuevos productos o servicios, que el marketing permite dirigir mediante una ventaja competitiva y a los consumidores es la idea que brinda diferenciar con el marketing tradicional o alguna otra tendencia. (José, 2018)

La atención al servicio al cliente en el área notarial constituye una prioridad del sistema de justicia para lograr el debido reconocimiento social de la misma, el que debe caracterizarse por una rápida y adecuada atención al cliente, brindando respuesta oportuna a sus necesidades; sin embargo, se presentan maltrato al usuario por parte del trabajador, puesto que éste no lo considera como la base fundamental y razón de ser de la institución.

En la realización de algunas actividades específicas de la notaria como por ejemplo certificaciones, protocolización reconocimiento de firmas, declaraciones juramentadas, poderes, compraventa, no siempre se logra dar un servicio de calidad lo que genera insatisfacción en los clientes en el momento de esperar su documento que le digan que estará en 72 horas o más, causando molestias en lo clientes que necesitan el documento de manera urgente.

Árbol del Problema Causas y Efectos

Cuadro 1. Causas y Efectos

Causas	Efectos
Maltrato, falta de motivación e incentivo al empleado.	Genera bajo rendimiento por la incertidumbre en la continuidad de su puesto de trabajo.
Carencia de socialización y publicidad a la ciudadanía.	Ocasiona desconocimiento, desinformación y especulación para la realización de trámites y requisitos en la ciudadanía.
Inadecuado control de gestión de documentos.	Pérdida de tiempo en encontrar el documento solicitado.
Retraso en la entrega de la información.	Insatisfacción del cliente.
Escasa capacitación permanente al Recurso Humano.	Permite el maltrato al usuario por parte del empleado puesto que éste no lo considera como la base fundamental y razón de ser de la institución.
Falta de capacitación al personal de la notaria.	Inadecuado manejo de documentos falta de conocimiento en el control de procesos legales para atender al cliente
Carencia de un plan de mejora.	Falta de recursos y descuido de normas internas, para ofrecer una atención de calidad al cliente.

Nota Autora: (Montaño, Y., 2019)

Delimitación del Problema

- País : Ecuador
- Provincia : Guayas
- Cantón : Guayaquil
- Lugar : Vélez 1114 y Machala 1er Piso Ofc103, Guayaquil, GUAYAS
- Contexto : Notaria Vigésima Quinta del Cantón Guayaquil
- Campo : Administración de Empresas.
- Área : Cliente.
- Aspecto : Atención al Cliente, Satisfacción al Cliente.
- Tema : Propuesta de Mejora de Atención al Cliente en la Notaria Vigésima Quinta del Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas.
- Tiempo : 2019

Formulación del Problema

¿Cómo mejorar el tiempo de respuesta en la atención del cliente y garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio a los clientes de la Notaria Vigésima Quinta?

Variables de la Investigación

Variable Independiente:

- Servicios al Cliente

Variable Dependiente:

- Satisfacción del cliente

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Proponer un plan de mejora de atención al cliente en la Notaria Vigésima Quinta del cantón del Guayas, jerarquizando las figuras de los empleados, para un mejor beneficio y satisfacción de los usuarios.

Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos del servicio y satisfacción del cliente.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios y trámites realizados en la notaria Vigésima Quinta de la ciudad de Guayaquil.
- Elaboración de un plan estratégico para mejorar la atención al cliente y disminuir los tiempos de respuesta de los servicios que son brindados por la Notaria Vigésima Quinta hacia los clientes.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las Notarías Públicas son instituciones, las cuales brinda un servicio donde, se ofrece una atención inmediata al cliente, las notarías se encargan de ayudar a los clientes a realizar trámites o consultas que incluso piden asesorías para testamentos, el presente proyecto cuenta con un pésimo servicio de atención al cliente, la atención en la notaria tiene varias deficiencias, por lo tanto existe un gran número de clientes que dar a conocer sus quejas por los servicios que brinda la notaria, los inconvenientes se dan, al momento de pedir o solicitar un documento de que necesite, el cliente con urgencia, la pésima atención provoca que se produzcan quejas en los clientes, y se genere una gran insatisfacción, por ende se realiza la siguiente propuesta de mejorar la atención al cliente ,en la notaria vigésima quinta del cantón Guayaquil, al mejorar este proceso de atención al cliente, nos regimos a los protocolos que se aplican actualmente en nuestra ciudad de Guayaquil, generando una solución, que administre mejor los documentos y se lleve a cabo el orden adecuado de documentos,

a su vez ayudara al encargado del área a ubicar un documento al instante que haya solicitado el cliente.

Conveniencia: con el desarrollo de una solución para la mejora de atención del cliente, se logrará visualizar la importancia de brindar una atención de calidad al cliente, el ofrecer una atención adecuada e inmediata en una notaría, permitirá aumentar el volumen de visitas en la notaria y optimizar los recursos de la institución pública.

Relevancia Social: En la actualidad toda institución ha logrado un gran impacto mejorando sus servicios, lo que es un gran reto porque cada vez los clientes son más exigentes, en los lugares que visitan buscando un ambiente agradable, un trato personalizado, un servicio rápido que logre la satisfacción del servicio que se ofrece.

Implicación Social: El presente trabajo investigativo nos ayudará a aplicar los conocimientos teóricos y técnicos, propicio para la recolección, análisis de la información y entre estos el análisis documental. Con estos elementos se permitirá elaborar una solución para mejorar la atención del cliente dentro de la notaria Vigésima Quinta.

Utilidad Metodológica: Esta investigación representa una importante oportunidad para la notaria que ayudará como herramienta investigativa en los procesos de estrategias de marketing y así lograr que conozca el mercado los servicios notariales.

El presente trabajo de tesis es beneficioso tanto como para los usuarios y empleados de Notaria Vigésima Quinta ya que ambos gozaran de un mejor servicio y la institución será sinónimo de excelencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEORÍCA

Antecedentes Históricos

Durante años se ha estudiado la historia sobre el “Servicio al cliente” que ofrece un empleador a un cliente o usuario durante años se han desarrollado estrategias para mejorarlo por ende, un estudio realizado por la institución UMB Virtual (2019), que nos indica que “Desde hace más de 180 años aparecieron las primeras teorías sobre la Administración. Inicialmente se buscaba producir y vender, la ciencia estaba en maximizar la productividad. Paulatinamente se fue “ablandando” la teoría, la administración empezó a cuidar del empleado y de las relaciones al interior de la fábrica”. (pág. 1)

Es decir, durante años se ha implementado como estrategia dar la razón al cliente por ende nació la frase de “El cliente tiene la razón” lo que ha evolucionado muchos negocios satisfaciendo las necesidades del cliente y el negocio aumenta su cartera de clientes que a su vez atraen a más clientes para brindarles sus servicios.

La frase el cliente tiene la razón no solo ha evolucionado al mercado si no que ayuda, a que el propietario del negocio, pueda crear nuevas estrategias con las sugerencias de los clientes es decir ya sea un restaurante el propietario creara un nuevo menú que solicite el cliente y ven la viabilidad de la venta del platillo.

Aquel ejemplo propuesto hace de referencia que todo negocio usa las sugerencias de los clientes por lo cual esto genera un lugar de confianza

para el cliente que a su vez atrae a más clientes asiendo fija una cartera de consumidores.

Actualmente el cliente es considerado el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización. Surge entonces la pregunta ¿Quién es el cliente? Y la respuesta a esta pregunta parece como un destello deslumbrante de lo obvio; pero muchas empresas no se dan cuenta de lo que son realmente los clientes y de cómo se deben tratar. (Umb, 2015, pág. 5)

Hoy en día un cliente es el indicador adecuado para que un negocio incremente sus ventas o servicio, pero ya definido que el cliente es la prioridad por ende se establece que el cliente debe ser atendido como un rey creando el mayor servicio que satisfaga las necesidades requerida ya sea mediante un servicio o un producto, que sea solicitado.

Cabe recalcar que un cliente y un servicio es un conjunto de estrategias la cual se desarrolla por un tiempo limitado para después analizar el resultado que ha obtenido es decir se estudia el impacto que causo o genero la estrategia, cada negocio implementa estrategias diferentes como son bonos, combos, descuento que llamen la atención del cliente.

Resumiendo lo planteado estudios de la institución UMB Virtual nos indica que una “Estrategia tiene dos orientaciones: Una interna que tiene que ver con el servicio y otra externa que corresponde a la PROMESA DEL SERVICIO que se ofrece a los clientes. Esta promesa que se hace a los clientes debe ser monitoreada, debe medirse el nivel o grado en que se cumple; a ello se le denomina ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO, sobre los que se precisará más adelante al finalizar los componentes del triángulo de servicio. (Umb Virtual, 2019)

Cabe recalcar que con los estudios realizados se ha indagado que una herramienta muy útil para desarrollar estrategias es el internet, es un medio tecnológico, el cual nos permite ofrecer un servicio al cliente que sea confiable y esté disponible para el cliente, dando la seguridad y ser el medio

accesible donde el cliente puede adquirir un producto o un servicio a domicilio.

Actualmente el internet es una herramienta que ayuda al usuario adquirir un servicio, esta herramienta ha innovado el mercado, ayudando a muchos negocios como es la comida rápida que llegue a manos de un cliente, al igual podemos destacar que un servicio de una entidad pública también es favorable el uso del internet ya que, mucho trasmite son más fácil de consultar y de imprimir desde el mismo hogar, evitando al usuario salir y hacer largas colas para poder consultar un papel.

Estudio realizado por la estudiante García indica que en los años 90 con el surgimiento del help desk (mesa de ayuda) un cliente ya podía acercarse directamente con el personal de atención al cliente y hacer tu reclamo o queja. Un año más tarde con el surgimiento de WWW (World wide web) podías dejar tu queja en el mismo sitio web de la empresa, después gracias al e-mail podía comunicarte a través de correos electrónicos sin necesidad de ir hasta la tienda, para facilitar aún más la situación se implementó el soporte de chat, gracias a esto podías chatear en tiempo directo con el personal de la tienda y obtener una respuesta inmediata. (Garcia, 2020, pág. 2)

El internet también es un servicio donde el usuario es decir el cliente puede sugerir mejorar o dejarlo ahí, es decir también es evaluado la atención que un sistema brinda al usuario y las quejas que sean realizadas las analiza una persona encargada de asistir al usuario y realizar su consulta, las herramientas del internet no son perfectas por ende constantemente son mejoradas, para llegar a una perfección exacta donde una maquina pueda ser remplazad por un humano brindando un servicio de calidad y de gran eficiencia.

Lo mencionado está siendo implementado por grandes empresas que ofrecen servicios como comida rápida, regalos o artículos, este servicio es muy favorable para personas que trabajan y no cuentan con el tiempo indicado para realizar compras por ende actualmente existen catálogos de

artículos que los usuarios pueden adquirir e incluyen formas de pagos rápidas.

El servicio online que estas empresas ofrecen se basa en el uso de redes sociales, donde usan como estrategia la publicidad gratis o pagada que llega a miles de personas y que a su vez comparten millones de usuarios diarios, este tipo de venta y compra por medio de redes sociales es rentable para las empresas las cuales han innovado el mercado haciendo crecer a grandes empresas a mejorar sus servicios por medio de estrategias que le fascinen a los usuarios, todas estas estrategias son evaluadas por medio de encuestas online que son enviadas a diversos usuarios que evalúan el impacto y las garantías que dan usar herramientas tecnológicas.

En resumen, englobando un estudio realizado por Macarena Fernández Díaz nos da prioridad que es el servicio al cliente es de gran importancia “Un cliente satisfecho es un cliente feliz, es aquel que volverá por nuestros productos y servicios una y otra vez, aquel que divulgará entre sus amigos y contactos una imagen positiva de tu empresa, ¡es publicidad gratis y de las más efectivas! Estudios que soportan los programas de fidelización basados en el servicio al cliente, reconocen que es más barato mantener un cliente que captarlo. Según una publicación realizada por Forbes en febrero de 2013, mantener a un cliente existente cuesta 7 veces menos que adquirir uno nuevo. (Díaz, 2018).

El presente estudio realizado nos indica que mantener la satisfacción de un cliente es primordial para que funcione el negocio, por ende, el servicio que se ofrece debe ser adecuado a las necesidades de la persona ayudando a los empleados a ofrecer mejor un servicio.

Al tener un cliente satisfecho aumenta la garantía de nuestros servicios los cuales ofrecemos, es decir es la fiabilidad de hacer feliz un cliente que en los próximos meses puede traer a más personas como son la familia, conocidos y referidos los cuales pueden recomendar el servicio que la empresa ofrece, eso es una garantía que nuestro emprendimiento es favorable ante la sociedad y rentable a largo plazo.

La satisfacción de un cliente debe ser la prioridad de una empresa si el cliente al adquirir o comprar un producto no está satisfecho en un indicador que nuestro servicio no es el adecuado para el mercado y puede causar gran pérdida en el negocio.

La satisfacción de un cliente es esencial, es el medidor que ayuda a una empresa saber si su servicio es agradable y acorde al cliente o al usuario un estudio realizado por Gabith Miriam Quispe Fernández y Víctor Dante Ayaviri Nina nos define que “El término satisfacción, etimológicamente proviene del latín, y significa “bastante (satis) hacer (facere)” (Oliver, 1997) citado en (Moliner, 2003); es decir, que está relacionado con un sentimiento de “estar saciado”. (Gabith, 2016, pág. 4)

El cliente siempre tendrá la razón con respecto a la satisfacción de algo que solicite ya sea tangible o intangible, es decir años atrás la satisfacción del cliente no era considerada más que vender miles de productos como alimentos a un mayor consumo, pero hoy en día todo negocio crece por medio de la satisfacción que se le brinda al cliente.

El mercado actualmente es muy competitivo lo que hace que día a día se realicen miles de estrategias que los haga diferentes de otros mercados tanto en sus servicios y en la calidad de sus productos.

Se ha mencionado anteriormente que la satisfacción es un conjunto de pasos lo cual se lo considera un proceso, es decir medir la satisfacción de un producto implica un proceso para evaluar la experiencia que se obtuvo de un producto o servicio, la satisfacción de un cliente también es considerada un relato de diversas características que describen un suceso de pasos que nos pueden indicar donde hubo la falla en el proceso de una estrategia.

Esta procedencia indica que la satisfacción implica un cumplimiento o una superación de los efectos deseados por el cliente. En cambio, para otras fuentes, esta palabra significa “liberación de una incertidumbre”. Sin embargo, los términos “adecuado”, “conformidad”, “placer” o “saciedad” se

emplean más habitualmente para referirse al concepto de satisfacción. (Gabith, 2016, pág. 4)

Todo negocio tiene el deber de cumplir con el deseo de un cliente ya sea presencial u online, es decir no importa por el medio que la empresa utiliza, pero debe llegar el producto o servicio a la mano del cliente, ya sea a nivel nacional o internacional.

La satisfacción del cliente implica tener confianza, para llegar a ofrecer un producto y poder medirlo, estudiar este factor implica tener una disciplina de análisis que cumplan las posturas de comportamiento de la actividad de un producto o de un servicio.

Una empresa debe garantizar la seguridad de un producto o servicio ya sea por los cobros de manera presencial o digital, cabe recalcar que años atrás no existía la tecnología como hoy en día es usada a nivel mundial, por ende, para muchas personas es algo innovador ver el pasado con el presente más que todo en el mercado porque la forma de adquirir un producto es increíble.

Toda empresa actualmente mide la satisfacción de los productos o servicios que ofrece al mercado, considerando los mecanismos, por el cual fue desarrollado y expuesto al mercado para la venta, todo producto es analizado en el mercado para ver si fue favorable la producción, ante todo lo expuesto, se debe considerar que antes de elaborar un producto se realiza un estudio de mercado para ver la factibilidad que puede tener el producto en su venta ante el mercado.

Como indicador en una empresa el necesario mensualmente, medir la satisfacción de un cliente ya sea por encuestas, llamadas o entrevista esto ayuda a la empresa a crecer considerando los comentarios para mejoras o ya sea algo de mejorar en los empleados.

No obstante, también se realiza un estudio para observar las necesidades que tienen las personas y desde allí nacen las ideas para la elaboración de servicios o productos.

Los estudios al respecto de la satisfacción del cliente suelen enfocarse desde dos ópticas bien diferenciadas, o bien desde la perspectiva del cliente o bien desde la perspectiva de la organización que realiza el estudio. Por supuesto, existen entre estos dos extremos infinitas posibilidades para abarcar el modelado de la satisfacción del cliente. (Bibing, 2019)

Toda empresa evalúa al mercado en dos ángulos, el primero es el cliente y el segundo es la empresa, es decir ambas evaluaciones arrojarán resultados muy diferentes para cuales se tomarán decisiones que no afecten a ambos factores, si no que favorezcan a ambos ese servicio pueda crecer.

Pueden desprenderse las características de una organización del modelo de la satisfacción del cliente que haya seleccionado está a la hora de realizar su estudio. Por ejemplo, las sociedades que operan en régimen de monopolio tienden a modelar la satisfacción del cliente enfocándola desde su perspectiva, generando su modelo sin tener en cuenta la visión del cliente.

Considerando el párrafo anterior, muchas organizaciones realizan sus estrategias solo a beneficios de ellos lo que es un problema a que muchas empresas han quebrado al ver que el cliente, no tiene interés en sus productos.

En la actualidad la satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Toda elección de consumir es un factor importante, es primordial por que ayuda a considerar nuevos productos a bajos costos que sean una gran masa de ventas en los mercados que ayude al incremento de ingreso de la entidad.

Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de

estos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible. (Bibing, 2019)

Todo consumidor ya sea de requerimientos pequeños o grande genera ingresos para una empresa, toda empresa pequeña cuenta con un capital para invertir en un negocio ya creciendo o en uno propio, de esto se trata un consumidor que actualmente el mercado más vendido es el del alimento, por ser algo esencial para el ser humano.

Años atrás se podría decir que un consumidor era el dueño de un mercado o ropa que vendía sus productos haciendo el trueque que es el intercambio de un producto a otro, es decir era la mayor concentración de venta solo el intercambio de viene con el pasar de los años esto cambio por lo que ahora es el dinero, pero sin embargo cabe recalcar que en muchos locales no legales sigue existiendo el intercambio de un producto por otro y la diferencia del valor del producto, para concretar una venta satisfactoria para ambas ya sea el vendedor y el cliente.

De forma adicional, cuando los consumidores toman una decisión siempre se enfrentan a una disyuntiva, deben sacrificar algo para obtener otra cosa, es decir, cuando compran una cantidad mayor de un bien, pueden comprar menos de otros bienes y cuando gastan la mayor parte de sus recursos, tienen menos posibilidad de ahorro, con lo que tendrán que conformarse con consumir menos en el futuro.

En esta teoría aparecen como aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir uno u otro producto o servicio los precios, el atractivo y la calidad de éstos entre otros. Dichos conceptos son los que deberían considerarse para el modelado de la satisfacción del cliente. (Bibing, 2019)

La satisfacción del cliente al nivel de mercado se define como la agregación de la satisfacción de todos aquellos clientes que compran y consumen un producto en particular, la satisfacción no solo es el hecho del adquirir si no la garantía y el tiempo que durara este servicio dentro de un hogar o de una empresa, como es el servicio del internet constantemente es mejorado en hogares y en empresas tratando de ofrecer un servicio que permanezca a

la necesidad y satisfacción del cliente y no se interrumpa ante cualquier diversidad.

Como parece obvio, para poder realizar la medición de la satisfacción del cliente es necesario poder determinar con anterioridad la naturaleza misma de la satisfacción del cliente, es decir, los factores que componen esta satisfacción, así como su importancia relativa.

Para definir el concepto de satisfacción se considera los estudios de un Servidor de la Biblioteca de Ingeniería de la Universidad de Sevilla el concepto nos indica que la satisfacción de un cliente se puede optar por distintos enfoques, pero es importante destacar que el modelado de la satisfacción del cliente depende de manera crítica de cómo se conceptualice la satisfacción. (Bibing, 2019)

Los diversos factores que son considerados en la satisfacción de un cliente son el servicio o el producto, lugar, precio, material, garantía y la marca, todos estos factores hacen la diferencia en un producto por ende el sector comercial es extenso y lleno de variedad más que todo de competencia dentro del mercado entre proveedores y negocios.

Pero, esta conceptualización ha provocado diversa controversia. Algunas de las características de la satisfacción del cliente sobre la que se ha generado controversia son la naturaleza de la satisfacción, si esta es agregada, o específica de cada transacción a la que se someta el producto o servicio, y el hecho de medir la satisfacción a escala personal en comparación con la satisfacción al nivel de mercado en general.

Antecedentes Referenciales

Hoy en día todo servicio público que es necesario para la ciudadanía como es el servicio notarial lo ejerce la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo de la Judicatura, debido al cobro excesivo y la demora en la atención y en la entrega de trámites que se daba en las notarías. Anteriormente no existía una tabla de precios fijos para los servicios notariales y cada Notario cobraba por sus servicios de acuerdo a

conveniencias personales, esto por cuanto no existía ninguna entidad que regule los precios, el servicio y peor aún que controle mensualmente los ingresos que perciben las Notarías.

Los servicios a toda institución pública también se enfocan en factores como: la atención y satisfacción hacia el cliente como primera prioridad, es decir hoy en día toda entidad pública vela por la seguridad de un empleado y cliente ya sea que esta sea realizada por medio de herramientas tecnológicas, pero busca satisfacer estas necesidades en cada organización.

El Sistema latino exige la intervención forzosa de un notario que actúa conforme a la ley, la ética y la equidad en la instrumentación de los negocios o los actos jurídicos, a fin de cumplir con las dos misiones fundamentales del sistema que son la seguridad y la protección al consumidor.

Cabe recalcar que toda institución delega un responsable que se encargara de gestionar procesos que ayuden a la comunidad dando un servicio que sea adecuado sin perjudicar a la institución como integridad del gobierno y de las autoridades que delegan desde lo más alto.

El Notario actúa como intermediario entre el particular y el orden jurídico, al cual interpreta que un notario protege la libertad de los consentimientos; el contrato bien explicado y comprendido tiene mayores posibilidades de ser cumplida voluntaria y espontáneamente por las partes es decir todo delegado de una institución pública debe cumplir normas y requerimientos establecidos, no obstante incumplir la ley donde al usuario se le perjudique faltando a sus derechos.

Lo mencionado anterior mente también atribuye a ala presente investigación, haciendo énfasis a derechos y leyes que son el servicio y la satisfacción de un ciudadano que vive en un país libre de daño al ser humano.

Según García, Gómez y Villagrá (2016) resaltaron que el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa al cliente con el fin de que se obtenga los productos precisos para satisfacer

las necesidades en el momento y lugar adecuado. Se puede considerar que el servicio al cliente es una herramienta potente y muy importante del marketing actual.

Lo antes mencionado hace énfasis al marketing lo cual hoy en día ayuda al mercado a ofrecer sus servicios ofreciendo un mejor precio al cliente en el mercado y dando a conocer sus productos por medio de internet o impresiones físicas, todo esto influye ya que el marketing también es creado para llegar a cumplir la satisfacción del cliente.

Crear una publicidad y llegar al mercado no es fácil, esto también inflige esfuerzo de conocer el mercado, para la publicidad se debe analizar los sectores donde más sea vista para el cliente y pueda ser adquirida desde cualquier medio posible al igual que los pagos, todo esto influye al momento de adquirir un servicio o producto.

En cambio, García (2016) indicó que el servicio al cliente es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo.

Como lo indico García todo servicio es un conjunto de operación que lleva un fin, el servicio al cliente no solo es llevar y dejar el producto, si no que nuestros empleados den la mayor atención y brinden carisma dando confianza de nuestro servicio o producto esto garantiza un servicio de calidad porque se ofrece personas que vendan o entreguen los productos siempre con una sonrisa y respeto hacia el cliente.

Servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento.

Como lo es el proveedor que gana mercado al abastecer la mayor cantidad de negocios, vemos aquí la atención al cliente, cuando el proveedor es puntual y brinda sus servicios de forma que indique la necesidad que el cliente necesita ya sea en precio y calidad, todo esto influye en el mercado

para brindar un servicio que el negocio lo acepte y al pasar del tiempo darnos a conocer, por ende, el trabajo de un proveedor no es fácil.

Según Baños (2016) mencionó que la satisfacción al cliente puede interpretarse como el resultado de la comparación de las expectativas de servicio y de calidad de producto antes y después de la compra. Dos componentes: satisfacción afectiva (sentimientos positivos o negativos que alguien tiene hacia un objetivo identificado) y cognitiva (las creencias o pensamientos que alguien tiene hacia un objetivo).

La satisfacción al cliente como se ha mencionado es un resultado que favorece a una entidad pública donde hay mayor actividad de trabajo, la satisfacción influye mucho en lo que ofrece el proveedor, para que el cliente sea un cliente fijo ante cualquier creencia de la competencia que existe en el mercado.

En cambio, Ortiz (2017) señaló que la satisfacción del cliente es cuando las empresas quieren dar un paso más en su servicio al cliente, ofreciendo más de lo que se espera, es cuando se logra una alta satisfacción al cliente.

Como menciona Ortiz toda empresa actualmente da un paso delante de la otra, con el objetivo de crecer y adquirir una mayor fama e ingresos hacia su negocio por ende en la actualidad toda empresa en el mercado se rige a la tecnología y entregas a domicilio sin que el cliente tenga la necesidad de ir al local, considerando que muchos clientes tienen varias actividades diarias por ende ofrecer un servicio a domicilio garantiza que un cliente la adquiera un producto o servicios de manera inmediata.

Toda empresa o entidad hace sacrificios ante el mercado todo esto con lleva a la experiencia del consumo y la satisfacción de los clientes, mismo como el resumen del estado psicológico resultante de la emoción en torno de las expectativas está asociada con el sentimiento previo del consumidor sobre la experiencia del consumo.

Es decir, toda empresa dependiendo de su servicio o producto tiene temporadas fijas donde sus ventas son mayores, podemos recalcar que en nuestro país a nivel mundial existe diversidad de mercados, lo cual se

adapta a la venta de ropa por el clima y temporadas festivas como son la playa y navidad al igual como es en el sector público, los primeros meses del año donde millones de personas deben pagar los previos de las casas o negocios esto influye largas filas por ende toda notaria implementa más personal y horarios para dar una mejor atención a los clientes que se acercan a pagar anualmente esta tarifa.

Para Moreno, Coromoto y Milángela (2016) señalaron que la satisfacción del cliente es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, y es clave para la perdurabilidad de la empresa dado que influye en la decisión del cliente de repetir en la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación “boca en boca”.

Como estudio realizado de parte de Moreno nos indica la gran viabilidad que tiene dar una gran satisfacción a un cliente, ya que el mismo cliente usara la comunicación boca a boca para recomendar nuestros servicios a otras personas, esto nos hace la prioridad como mercado, para atraer a mayor cantidad de clientes que comprueben nuestros servicios y poder a un largo plazo que el negocio incremente o expandirse a nivel nacional por la gran calidad de un producto o servicio que satisfaga al mercado.

El concepto enfatizar en la teoría que la satisfacción es una función adecuada, de hecho, la lealtad de los consumidores está íntimamente ligada a la calidad del producto.

Es decir, si el producto que compro no es el que se esperaba, el cliente mostrara una gran desilusión causando un malestar, esto a la empresa le perjudica porque pierde un cliente y a su vez este cliente puede usar la comunicación boca a boca y causar una mala imagen a la empresa perdiendo la credibilidad del negocio que brinda.

Para Calabuig, Crespo y Mundina (2016) enfatizaron que la satisfacción puede ser definida como la comparación entre las expectativas y la percepción de la calidad del servicio recibido por el usuario, aunque, desde

un punto de vista más hedónico, también es entendida como una reacción placentera hacia un bien o servicio en un acto de consumo.

Como se ha mencionado anteriormente el ser humano al nivel mundial es alto en consumir servicios o productos, lo que nos indica que el mercado es como un carrusel que gira imparablemente ya que el mismo dueño del negocio depende de otro negocio el cual le adquiere sus productos o servicios ejemplo el internet es una cadena y a su vez este proveedor depende de otro el cual le vende los equipos, por ende la satisfacción al cliente es hedónico porque es placentera a todos los niveles en el mercado.

La satisfacción de un cliente es más volátil y efímera y además es más fácil de ser modificada con cada acto de consumo. En cambio, la calidad percibida es considerada como más estable, duradera en el tiempo y difícil de cambiar.

La calidad de un producto o servicio es medida por indicadores, como es el alto consumo si un producto es adquirido muchas veces y genera grandes ganancias, estamos viendo que este producto tiene gran demanda en el mercado por ende es necesario a su vez darle más marketing en las redes esto hará que un negocio crezca de manera increíble ante el mercado.

Una persona puede estar satisfecha con la funcionalidad del producto, pero no estarlo con la experiencia de compra del mismo, servicio mal prestado, los Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

Como menciona Mateos un cliente puede mostrar su satisfacción por un producto o servicio, pero no por la atención, que fue recibida por ende todo negocio debe considerar ambas variables para poder crecer en el mercado, no es favorable que un negocio solo cumpla con una variable a largo plazo perderá clientes ya sea por el servicio o la satisfacción.

Según Mateos (2016) mencionó que los beneficios de lograr la satisfacción del cliente son:

Primer beneficio. Un cliente satisfecho, en primer lugar, es menos sensible a la competencia que otro que no lo esté, es decir, hecha menos cuenta a

las ofertas, por ejemplo, porque se siente bien tratado y, por lo tanto, justificará de forma racional sus percepciones emocionales para seguir comprando.

Como primer beneficio cabe recalcar que muchos clientes acceden a la compra de un producto o servicios con tal sola brindarle una buena atención de parte del empleado, es decir el secreto está en el dialogo de dos personas que entran en confianza por ende si un cliente está en confianza accederá a una compra sin la necesidad de ver precio u ofertas de otros negocios.

Segundo beneficio. Un cliente satisfecho habla bien a los demás de la empresa en la que compra, ya que confía en ella. Se produce el boca-oreja que genera tanto beneficio, ya que rentabiliza la publicidad al máximo porque es gratuito para la organización, y genera mayor confianza a los demás que los sistemas publicitarios y de propaganda.

Como segundo beneficio cabe recalcar durante todo el proyecto que la comunicación boca a boca o boca a oreja, garantiza un gran beneficio a la empresa lo que hace que, si un negocio es recomendado por otra persona, esta empresa adquirirá confianza aparte de sus estrategias de marketing y su publicad pagada en las redes sociales.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Mediante la Ley orgánica de defensa del consumidor (Ley n 2000-21) nos indica:

Que todo ciudadano tiene derecho a recibir un buen servicio ya sea privado o público.

A su vez también la ley indica que se debe sancionar si existe alguna adulteración que atente a las necesidades del cliente o usuario.

Al igual cabe recalcar que el art 29 ampara el precio que se le da a un servicio o producto, todo precio debe ser justo de acuerdo a la ley de parámetros de calidad.

Art .35 Nos permite definir que toda persona que acceda a servicio domiciliario, es decir podemos detallar los servicio por redes sociales y sea falso será multada, por ende, se recalca que toda persona tiene derecho a consumir y ser proveedor rigiéndose a leyes que los ampare a ellos con su salud y su comercio o satisfacción.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN CONCEPTUALIZACIÓN

Servicios al Cliente

El servicio al cliente es clave para el desarrollo de cualquier negocio. Tener en cuenta qué es el servicio al cliente, su concepto y cómo mejorarlo no solo hará que tu negocio mejore, sino que mejorará la relación con tus clientes, lo cual generará un efecto positivo en toda la estructura de la empresa. (Silva, 2019)

Satisfacción al Usuario

Si bien es de todos los estudiosos de la bibliotecología conocido que el principio y el fin del ciclo de producción y transferencia de conocimiento es el usuario, aprehender la idea que es nuestra esencia, nuestro principio ontológico, le imprime una mayor relevancia a la determinación de sus características y necesidades para cubrirlas íntegramente, es decir satisfacerlas. (Patricia, 2015)

DEFICIONES CONCEPTUALES

“Atención: es la cortesía que brinda un empleado al ofrecer un servicio de diversas áreas donde demuestra el respeto para la conformidad del cliente.

Satisfacción: es una acción la cual siente el cliente al recibir un buen servicio de algún producto que necesitaba.

Cliente: es aquella persona que paga por un servicio o un producto que necesite, cliente es la persona que recibe atención detallada de lo que busca en un mercado.

Usuario: persona que usa un servicio a sea público o privado es decir un sistema o una maquina con cierta limitación en un trabajo.

Efectividad: se encarga de medir el rendimiento de una acción ya sea una publicidad subida en redes sociales para la venta o servicio.

Eficacia: es el medio por el cual se analiza y se demuestra los resultados de una acción a corto tiempo, teniendo en cuenta los resultados de cada etapa de una planificación de proyecto.

Eficiencia: hace referencia a la relación de cumplir una tarea de manera adecuada, en un tiempo largo rigiéndose a las normas.

Entorno: es la unión de varios factores que se toman en consideración para realizar una tarea y que sea establecida para obtener resultados satisfactorios.

Estrategias: conjunto de miles de ideas que ayudan a planificar un proyecto o un servicio que ayude a incrementar a sea la ventas o compras de un servicio o un producto que satisfaga al mercado.

Estructura organizacional: Es la jerarquía de una empresa cual demuestra los niveles de la organización donde trabajan en equipo y sincronía para cumplir un mismo fin.

Evaluación de Desempeño: técnica para medir el rendimiento de un empleado considerando todos los factores que se está necesitando para que pueda elaborar dentro de una empresa cumpla con sus funciones.

Gestión Administrativa: área donde se establece un conjunto de tareas que trabajan en si para gestionar diversas funciones que ayuden a planificar y organizar estrategias que logren alcanzar las metas.

Gestión Contable: área donde se realiza el proceso de administrar cuentas y controlar el manejo de inversión que se realiza a la empresa para la elaboración de un producto o servicio que ayude a la población sea de consumo diario.

Gestión Jurídica: Proceso donde se rige cada ley que ampare u una empresa y que a su vez pueda ser considerada por fallos o mejoras q no dañe al cliente y que a su vez no afecte a la empresa, la gestión jurídica

lleva todo registro de procesos que realiza la empresa incluyendo asesorías que favorezcan al desempeño de la entidad.

Gestión Notarial: la gestión notarial se encarga de hacer legal todo proceso que se rija por la ley de la constitución ya sea pública o privada que declare que está cumpliendo con todos los requisitos y su institución es legal.

Indicadores de gestión: son indicadores que ayudan a tomar decisiones de una estrategia implementada, señalando los indicadores si es favorable la solución al problema y si sería un gran desempeño para la empresa.

Notaría: Entidad que cumple y garantiza todo certificado que es legal y que puede ser utilizado en cualquier transmite que es solicitado por parte del cliente, dentro de una notaría se encuentra un notario aquel es responsable de todo papel que autoriza y se encarga de administrar el lugar brindando que el cliente tenga la mejor atención y sus requerimientos sean entregando en el menor tiempo posible.

Procesos estandarizados: hace referencia a leyes que deben ser cumplidas por una entidad pública la cual permitirá mejorar todo proceso a sea en el área de venta o servicio que se ofrece al público.

Reclutamiento de Personal: es el llamado a un grupo de personas que desean trabajar en un área específica ya sea para una entidad pública y privada por ende es necesario que la persona elegida cumpla con los conocimientos del área que va a desempeñar y cumpla con ciertos factores como es la respetabilidad y puntualidad.

Recursos Humanos: se señala a un área en especio, que se encarga de manejar los papeles del empleado y establecer normas dentro de la empresa y a su vez maneja diversos procesos que ayudan a mejorar la calidad en el trabajo que se realiza dentro de una entidad y para el empleado.

Trabajo en equipo: conjunto de personas que trabajan para un fin dentro con el objetivo de cumplir una meta propuesta que mejore a la empresa.

La fe pública: es una entidad que hace la función notarial donde autoriza a un notario que puede realizar ciertas funciones y deben regirse a normas, que no perjudique la entidad que maneja y a la que representa.

Protocolos: Se define protocolos a un conjunto de libros que contienen leyes, normas las cual se enfocan a mejorar los procesos desde el instante que inicia una empresa hasta en su emprendimiento continuo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la empresa

Nombre de la Empresa

Notaría Vigésima Quinta

Nombre del comercial

Notaría 25 Guayaquil

Funcionario

Cañarte Andrade Leonor Elizabeth

Ubicación

Vélez 1114 y Machala 1er Piso Ofc 103, Guayaquil, Guayas

Figura 1. Ubicación



Fuente: Notaría Vigésima Quinta

Visión

Es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial, mediante la definición y ejecución de las políticas para el mejoramiento y modernización del Sistema Judicial

Misión

Garantizar el acceso a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de derechos con eficacia, integridad y transparencia asegurando el debido proceso y la seguridad jurídica

Logo de la Empresa

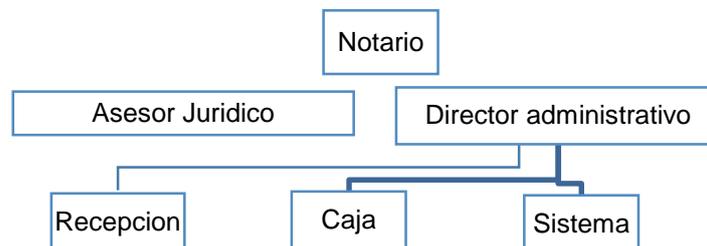
Figura 2. Logotipo de la Notaria



Fuente: Notaría Vigésima Quinta

Organigrama

Figura 3: Organigrama de la Empresa



Fuente: Notaría Vigésima Quinta

Descripción de actividad de los colaboradores

Cuadro 2. Actividad de colaboradores

Colaboradores	Descripción
Notario	Se encarga de verificar que todo papel que se reciba o se solicite sea autentico.
Asesor Jurídico	El asesor jurídico que encarga de toda situación judicial que se dé por algún caso o requerimientos que solicite el cliente.
Director administrativo	Se encarga de supervisor todo movimiento económico que haga la notaria al ofrecer los servicios a un cliente.
Recepción	Brinda el servicio de ofrecer una atención adecuada a los clientes satisfaciendo las necesidades.
caja	Se encarga de realizar algún cobro de algún papeleo que requiera el cliente.
Sistemas	Su función es mantener todos los datos de millones de persona registrado en un sistema, el cual facilite la consulta de ciertos documentos.

Fuente: Notaría Vigésima Quinta

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es un conjunto de métodos y procedimientos utilizados al coleccionar y analizar medidas de las variables especificadas en la investigación del problema de investigación.

El diseño del estudio define el tipo de estudio (descriptivo, correccional, semi experimental, experimental, revisión o meta analítico) y el sub tipo (como un caso de estudio descriptivo longitudinal), problema de investigación, hipótesis, variables independientes y dependientes, diseño experimental y el plan de análisis estadísticos. (Robles, 2019, pág. 4)

El diseño de investigación que se implementará en el presente proyecto será de campo, incluyendo tipos de investigación que se adaptaran al proyecto, todas esta técnicas de investigación ayudará a recolectar datos de fuentes fidedignas como es la entidad pública y a su vez evaluará la situación de los servicios que ofrece el personal de la notaria, para ello se encuestará a los empleados y clientes los cuales nos darán información de la atención que brindan los empleados al momento que llega un cliente solicitando un papel en específico, a su vez se realizará una encuesta, la cual tendrá preguntas abiertas para el encargado de la notaria, el cual nos ayudará con sus respuesta a saber cómo podemos mejorar la atención y las falencias que se considera que están afectando a la entidad pública.

Como objeto de estudio de la presente investigación se analizarán las notarías de la ciudad de Guayaquil, específicamente del sector del Centro de la ciudad en donde han proliferado este tipo de negocio, desde el 2015 se han creado 20 notarías en este sector, para poder hacer un estudio más específico y referencial se analizará el comportamiento de los servicios que estas ofrecen, la Notaria Vigésima Quinta Del Cantón Guayaquil, Provincia Del Guayas.

La notaria mencionada brinda sus servicios con una gran experiencia en los procesos que ofrece la agilidad y transparencia de todo documento

privado como son los contratos testamentos, la notaria brinda un control de servir a la comunidad junto a testigos públicos atendiendo de lunes a viernes.

Tipos de Investigación

Cuadro 3. Tipos de investigación

EXPLORATIVA	DESCRIPTIVO	EXPLICATIVO	CORRELACIONAL
La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con lo que desconocíamos. (Universia, 2019, pág. 2)	Es la que se utiliza, para describir la realidad de situaciones, personas, o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. (Universia, 2019, pág. 2)	Describe el problema observado, sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada. (Universia, 2019, pág. 3)	Es un tipo de método de investigación no experimental el cual mide dos variables. Evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. (David, 2019, pág. 4)

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Mediante un análisis del problema que se detectado dentro de la notaria falencias de los servicios que se ofrecen como entidad pública, por ende se ha escogido dos tipos de investigación que ayudará a mejorar esta falencia como es el servicio al cliente, por ende se ha escogido el tipo de investigación exploraría, la cual nos facilita el análisis de la situación obteniendo factores de la organización y las tareas asignadas, este tipo de investigación nos da muestra un panorama distinto de lo que está sucediendo en la institución pública.

A su vez la investigación descriptiva, nos da la ventaja de poder describir la situación obteniendo diversas características de la institución pública, lo cual nos ayudará a obtener datos más descriptivos, para poder procesarlos como información y generar una solución satisfactoria, para la entidad la cual debe mejorar la atención al cliente que se brinda.

Población

Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada una especie específica, que vive en un sitio geográfico, y cuyo dígito de habitantes se determina normalmente por un proceso de censo. El Registro de un proceso de estadística es la habilidad de controlar la mortalidad de la población humana, sociología, economía y geográfica. (Poblacion, pág. 2)

En el presente proyecto para poder evaluar nuestra población en el presente caso de estudio, se considera que está formado por empleados los cuales atienden a los clientes que van en busca de un papel a la entidad y que a su vez también forma parte el encargado de la institución pública, todas estas personas mencionadas conformarán la población la cual será analizada por medio de técnicas de la investigación, para recolectar datos.

Población Finita

La población finita nos permite conocer el tamaño, a veces la población es tan grande que se comportan como infinitas que no, tenemos como ejemplos de finitas las listas, mapas, documentos en su totalidad son identificables por el investigador. (Angelo, 2019, pág. 3)

Población Infinita

No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral (listado en el que encontramos las unidades

elementales que componen la población), es imposible tener un registro identificable. (Angelo, 2019, pág. 3)

Cuadro 4. Población

Elementos	Cantidad
Notario	1
Empleados	4
Clientes	95
TOTAL	100

Fuente: Notaría Vigésima Quinta

En el presente proyecto se ha determinado que la población, analizada es de 100 personas, incluyendo personas que trabajan en la entidad y una cantidad de clientes mensual que visitan la notaria Vigésima Quinta, a las cuales se aplicara un muestreo aleatorio que nos facilitara un grupo de personas que se encuestara y entrevistara, la muestra a considerar será de 80 las cuales son: el notario, empleados y usuarios por ende hemos identificado que la población es finita porque tiene una cantidad de personas que son identificables dentro de la entidad, por ende se puede aplicar estas técnicas de manera precisa, el presente proyecto no necesita de una muestra porque la población es finita, quiere decir una cantidad pequeña de personas que ofrecen los servicios a los clientes.

Muestra

La muestra es una porción extraída del total de un fruto u operación que se considera representativa. La muestra en el territorio de mercadeo por su fragmento se utiliza para crear nuevas estrategias y dar a conocer a un miembro el beneficio de un servicio o producto un servicio.

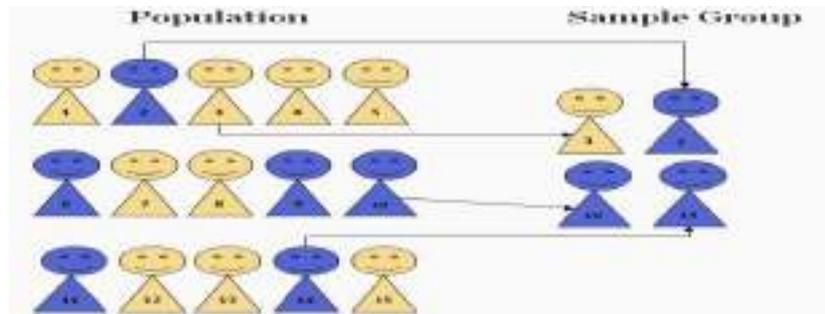
Existen diferentes tipos de muestreo los cuales dependen de la característica y cuán característico se quiere que sea, la observación de la localidad. (Murillo, 2016, pág. 12).

Como bien hemos investigado la muestra es una elección aleatoria, de un grupo grande de personas, esta extracción nos permite definir una cantidad exacta para poder efectuar una operación, ya sea de mercadeo o de otra área la cual se desea evaluar para obtener resultados de un servicio o resultado de un producto. Como hemos analizado existen diferentes muestras las cuales son aleatorias, estratificadas, sistemáticas, estos tipos de muestras se clasifican por la variedad de extraer una población ya sea mediante forma aleatoria o mediante fórmulas que permitan representar datos fijos.

- ALEATORIA - La muestra aleatoria se da por medio de la extracción de una cantidad de diferentes grupos, los cuales se usarán para poder evaluar mediante técnicas de investigación.
- ESTRATIFICADA - La muestra estratificada, se define por clasificar o separar en grupos, mediante conceptos en específicos o característica que ayudan a mantener una clasificación de manera ordenada.
- SISTEMÁTICA – Esta muestra se realiza por medio de juicio estableciendo reglas para poder extraer una muestra en específica.

Murillo (2016) define: “La muestra para ser confiable, debe ser representativa. Para la selección de la muestra del universo de estudio se utiliza el muestreo probabilístico aleatorio que para el cálculo se aplica la siguiente fórmula: Menos de 100000 habitantes” (pág. 12).

Figura 3. Muestra aleatoria Simple



Fuente: Muestra Aleatoria simple (Investigacion, 2020)

En el presente proyecto se aplicará una muestra aleatoria simple (Muestreo al azar Simple) por ende tenemos una lista de 80 personas que laboran y requieren los servicios de la notaria vigésima que constan como la población del presente proyecto como podemos observar a continuación. La población estimada o definida en el presente proyecto es de 100 personas de la notaria Vigésima quinta:

La muestra será:

Muestra = 80 personas que fueron escogidas al azar la cual está compuesta por:

1 notario el cual se le realizara una entrevista

4 empleados el cual se le realizara una entrevista.

75 clientes o usuarios los cuales se le aplicara encuestas, ya que es una cifra considera mensualmente de usuarios que visitan la notaria.

Métodos y técnicas de investigación

Los métodos y técnicas de investigación son herramientas fundamentales y necesarias para la obtención de datos, la cual nos permite recolectar gran cantidad de datos ya sea, por medio de encuestas o entrevistas para luego procesar todo ese conjunto de datos, que se volverá en información la cual necesita el investigador, para poder buscar una solución a la falencia encontrada dentro de la institución pública, la cual se encarga de brindar servicios a los ciudadanos.

Cuadro 5. Técnicas de Investigación

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Fuente: Notaría Vigésima Quinta

Encuesta

Es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo. (López, 2015, pág. 5)

La encuesta es una herramienta de recolección de datos que facilita la obtención de la información, que necesitamos para poder entender los problemas de una empresa, mediante la encuesta se puede obtener la información de manera precisa, toda pregunta elaborada en una encuesta se realiza de manera cerrada utilizando la escala de Likert, la cual le permite darnos valores a las respuestas por medio de esa calificación podemos

representar valores, mediante gráficos que nos darán indicadores de las falencia e inconformidad de las personas.

Las presentes encuestas serán realizadas a los usuarios que son los que nos darán indicadores de acuerdo a las visitas que han realizado a la institución pública, aquellos 75 usuarios se le formularán 14 preguntas de manera cerrada y una escala de valor de Likert.

Entrevista

Es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada. (Pilar, 2016, pág. 2)

La entrevista nos ayuda a obtener la información de manera general quiere decir, obtenemos diferentes hipótesis de la situación que se está asimilando en la institución pública, esta herramienta nos ayuda a estudiar lo que son las variables y seguir paso a paso, para poder cumplir con el objetivo del proyecto por ende toda información obtenida debe ser confiable y de fuentes fidedignas.

Podemos concluir que actualmente la institución pública tiene un problema con la atención del cliente, lo cual es algo primordial como un servicio para la institución, esto quiere decir que la institución está perdiendo credibilidad por ende los ciudadanos ya no buscan esta institución, esto genera gran preocupación que puede provocar el cierre porque no se genera consultas ni beneficio a la comunidad, por ende se pretende mejorar los procesos , el

entorno en que los empleados trabajan para poder ofrecer un mejor servicio, mediante los resultados que obtengamos por medio de las entrevista que se realizaran a los empleados y al notario encargado de la institución pública que tendrán que contestar preguntas abiertas de acuerdo a su criterio.

Se establece que las técnicas a emplearse en este proyecto será la encuesta las entrevistas, las encuestas serán aplicadas a los trabajadores y cajero, la entrevista será aplicada al notario con la finalidad de obtener información, más fidedigna de los problemas que se han observado y que medidas, que se han optado por resolver este inconveniente.

Cuadro 6. Cuadro comparativo.

Cuadro Comparativo	
Atención Al Cliente En La Notaria Vigésima Quinta Del Cantón Guayaquil.	
Notaria Antiguamente	Notaria Actual
• Buen servicio al usuario.	• Mal servicio al usuario.
• Cliente satisfecho.	• Cliente no satisfecho.
• Atención inmediata.	• Atención no adecuada.
• Horario de atención adecuado.	• Horarios no siempre respetados.
• Cumplimiento de normas del establecimiento.	• Falta de interés a las normas.
• Continúas mejoras en procesos.	• Falta de control en los procesos
• Mejoras ante los reclamos.	• Reclamos ignorados.

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Resultados.

Encuesta realizada a usuarios de la notaria Vigésima Quinta.

Preguntas

1. ¿Considera que la notaria cuenta con los recursos necesarios para brindar un buen servicio?

Cuadro 7. Recursos

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	SI	15	20%
2	No	60	80%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

2. ¿Cómo califica la atención que brinda el empleado de la notaria?

Cuadro 8. Atención

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Muy respetuoso	45	60%
2	Respetuoso	20	27%
3	Irrespetuoso	10	13%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

3. ¿Está de acuerdo con los horarios de atención de la notaria considera que son adecuados para la atención al público?

Cuadro 9. Horarios

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	SI	67	89%
2	No	8	11%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

4. ¿Recibe usted por parte del empleado explicaciones o soluciones claras?

Cuadro 10. Soluciones Claras

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	SI	12	16%
2	No	63	84%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

5. ¿La notaria cumple con los tiempos estipulados para la entrega de los documentos o servicios solicitados?

Cuadro 11. Tiempo de entrega

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	SI	16	21%
2	No	59	79%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

6. ¿Está conforme con las soluciones que brinda el empleado ante un problema?

Cuadro 12. Soluciones que brinda el empleado.

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	SI	31	41%
2	No	44	59%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

7. ¿Cómo califica las instalaciones físicas y recursos de la notaria?

Cuadro 13. Instalaciones.

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Adecuado	45	60%
2	No adecuado	24	32%
3	Irregular	6	8%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

8. ¿Cómo califica la cortesía y atención por parte del guardia?

Cuadro 14. Cortesía del Guardia

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Satisfactoria	10	13%
2	Muy Buena	16	21%
3	Buena	35	47%
4	mala	14	19%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

9. ¿Cómo califica la cortesía y atención por parte del recepcionista?

Cuadro 15. Cortesía recepcionista

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Satisfactoria	10	13%
2	Muy Buena	15	20%
3	Buena	30	40%
4	mala	20	27%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

10. ¿La notaria respeta los precios establecidos por el ente regulador?

Cuadro 16. Precios Establecidos.

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	SI	53	71%
2	No	22	29%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes.

11. ¿Usted ha realizado algún reclamo por un tramite solicitado en la notaria?

Cuadro 17. Reclamo

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	SI	73	97%
2	No	2	3%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

12. ¿Indique cuál fue el tiempo de solución ante su reclamo?

Cuadro 18. Tiempo de Solución.

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	2 horas	28	37%
2	4 horas	26	35%
3	12 horas	11	15%
4	24 horas	10	13%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

13. ¿El empleado se mostró atento al momento de solucionar su reclamo?

Cuadro 19. Atento al problema.

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	18	24%
2	No	57	76%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

14. ¿Volvería a realizar sus trámites en la notaria Vigésima Quinta?

Cuadro 20. Trasmite en la notaria.

Ítem	Categorías	Frecuencias	Porcentajes
1	Si	24	32%
2	Talvez	45	60%
3	No	6	8%
	Total	75	100%

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Entrevista realizada a Empleado.

Cuadro 21. Entrevista a Empleado.

Empleado.	Respuesta.
¿Usted como empleado considera que la atención que brinda es adecuada?	Si, considero que la atención que brindo es adecuada a pesar que no contamos con los recursos para atender al cliente al instante y entregar sus documentos.
¿Cuenta con todos los recursos para brindar un buen servicio al cliente?	No, al momento de brindar el servicio nos falta tiempo y la manera de poder consultar lo que el cliente requiere, es complicado poder atender a una persona rápido de calidad.
¿Qué problemas ha tenido en los servicios que ofrece al cliente?	He tenido problemas al momento de consultar los datos de los clientes y de entregar los papeles que han requeridos muchos papeles se extravían.
¿Ante un retraso en su gestión de cumplir con los documentos requerido al cliente, como ha actuado?	De manera tranquila, tratando de brindarle al cliente una atención y de garantizarle que le solucionaremos el inconveniente de manera rápida.
¿Cumple con los horarios y normas para atender al cliente?	Si, trato de estar puntual todos los días laborales gestionar turnos donde el cliente entre en orden y pueda ser atendido de manera rápida.
¿Cómo describe el ambiente de su trabajo en el cual laboral?	Describo mi área de trabajo un ambiente agradable pero conflictivo al momento de trabajar en equipo muchos papeles se pierden o no solicitados, causando molestias en los clientes cuando se le asigna la fecha de entrega de su transmite.

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Entrevista realizada a Notario.

Cuadro 22. Entrevista a Empleado.

Notario	Respuesta.
¿Cómo califica usted la Amabilidad y atención que ofrece sus empleados a los clientes?	Eh observado que mis clientes carecen de paciencia, existe mucha descoordinación entre ellos por ende ha reclamos diarios.
¿Cómo considera o evalúa el tiempo de consulta que cada empleado ofrece al cliente?	A si es, eh evaluado el desempeño de mis empleados y tiene falencias las cuales causan que el servicio sea pésimo antes los usuarios que solicitan sus trasmites.
¿Considera que en la notaria existe un ambiente adecuado para sus trabajadores?	No, he observado que existen problemas entre compañeros por no tener sincronía en la consulta y entrega de documentos, causando diferencias.
¿Cómo funcionario brinda a sus empleados capacitaciones que ayuden a su desempeño?	No, lamentablemente solo se los instruye al comienzo de sus actividades y se le da seguimiento, a corto plazo.
¿Ha tenido problemas (reclamos) por parte de los clientes hacia la atención y los servicios?	Si, eh observados reclamos de clientes muy enojados al momento que no encuentran sus papeles listos, también porque consideran que no se los atienden de una manera correcta.
¿Qué soluciones a implementar ha pensado para solucionar estas falencias?	Dar capacitaciones a los empleados implementar estrategias de atención al cliente, que mejoren el tiempo de respuesta y la búsqueda o elaboración de documentos.

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de Encuesta a Usuarios.

Mediante instrumentos de recolección de datos, se ha concluido con porcentajes que nos indica los problemas existentes dentro de la notaria Vigésima Quinta.

Un porcentaje del 80% de encuestados nos indica que los recursos con lo que, se maneja la notaria son escaso por ende existe demora en la entrega de los tramite que solicita el usuario, al igual lo demostraron las estadísticas con un porcentaje del 21% de retrasos en entregas de documentos como lo hemos mencionada esto ocasiona quejas del parte del usuario, por medio de la encuesta realizada el porcentaje mencionado nos indica que los usuarios deben esperar entre 2 horas para que sus solicitudes de trasmite sean entregados, al igual se observó que existen personas que han esperado hasta 4 horas en la solución a sus reclamos.

Ante lo mencionado se recalca que por medio de la encuesta el 97% de las personas, han realizado reclamos ante el pésimo servicio de los tramite que ellos solicitan, al igual un 79% de personas que nos comentaron tanto físico y verbal mente que los documentos no son entregados, a tiempo por lo que les perjudica en el tiempo que ellos invierten y en sus problemas personales que necesitan ser resueltos.

Al igual se evaluó la atención al cliente por parte del empleado, con un porcentaje del 60% de personas que comentan el sentirse satisfechos

con la atención y valores de los empleados, es decir un porcentaje diminutivo de personas consideran que el 27% se califica la atención al empleado de manera considerable, por el respeto que les brinda y un porcentaje del 13% de los usuarios consideran a los empleados irrespetuosos, lo cual causa malestares en ellos, esto implica un alto grado de seguimiento hacia los empleados y capacitación que los ayude a mejorar el trato hacia el cliente, se debe considerar y tener en cuenta que el cliente es la mayor prioridad en una empresa o negocio.

Por ende, el porcentaje de cortesía que brinda el guardia a los usuarios es alto, un 47% es considerado una característica negativa, ya que se encuentra en la tercera categoría, al igual con el tiempo y las soluciones que ofrece el empleado se observó un porcentaje del 59% donde se da a conocer que las soluciones, no son de agrado ni satisfactoria para los clientes, lo que influye en la comodidad y seguridad al iniciar sus traspases en la notaría y la mala atención por parte de los empleados que no manejan el buen trato al cliente.

A su vez un 71% por ciento de usuarios encuestados dieron a conocer que se encuentran de acuerdo con los precios, ya que se encuentran definidos, desde una máxima autoridad y la notaría debe regirse a la ley, un cierto porcentaje indica no estar de acuerdo, lo que se consideran que los precios son altos y no están al alcance de la persona, esto nos lleva también resaltar un porcentaje de 60% donde los usuarios indican que las instalaciones de la notaría son adecuadas aunque verbalmente nos comentaron que no existen coordinación en la gestión de traspases cuando son solicitados.

Un porcentaje del 60% de personas encuestadas dieron a conocer que tal vez, si volverían a realizar sus traspases en la notaría Vigésima Quinta, por lo que no es alentador, por ende, se debe mejorar todos los puntos

negativos que no satisfacen al cliente en el servicio y la satisfacción incluyendo como prioridad capacitar a los empleados que son los que ayudaran a brindar los servicios de la entidad pública.

Resultados de Entrevista a Empleados.

La entrevista realizada a los empleados nos indica que aquellos tienen dificultades para poder atender a sus clientes, que visitan la notaria a diario para consultar o realizar transmite, la mala atención que se ha detectado es por falta de coordinación y preparación como lo indica el empleado entrevistado, aquel no cuenta con capacitaciones constantes y carece de herramienta que le ayude a facilitar su trabajo.

También nos indica que no se siente en un buen ambiente de trabajo por lo que dificulta su trabajo porque no puede interactuar con sus compañeros y esto se debe a los conflictos que genera al tener una mala comunicación entre ellos, por ende, se considera implementar soluciones rápidas como dar capacitaciones y tics que ayuden a mejorar su desempeño en sus horas laborales.

Se considera que todo empleado debe relacionarse mejor en un ambiente de trabajo que favorezca a sus compañeros para poder trabajar en equipo, cabe recalcar que también es importante que los empleados cuenten con todo el material disponible para atender a un cliente brindándole la mejor atención, el empleado no solo es un trabajador más del mercado sino también un ser humano, que necesita ayuda constante como las capacitaciones o actividades que ayuden a interactuar mejor dentro de la empresa como incentivos o reconocer méritos por el esfuerzo que ellos realizan.

Resultados de Entrevista a Notario.

Mediante la entrevista realizada al notario podemos concluir que dentro de la notaria existe muchas falencias las cuales, necesitan ser resueltas para mantener la calidad del servicio de la Entidad ya que es Publica y del municipio, se detectó la falta de capacitación para los empleados mal manejo de documentos, las quejas de los usuarios por la mala atención, ante lo mencionado se debe actuar con medidas que ayuden al empleado a tratar bien a los usuarios y que a su vez tenga las herramientas necesarias, para buscar o adquirir lo que se esté necesitando de manera precisa e inmediata mejorando así los servicios dentro de la notaria y la imagen de la presente entidad pública.

El notario debe ser parte y una ayuda incondicional de sus empleados, para que ellos puedan trabajar en equipo, por ende, se considera que debería haber charlas en ciertos horarios de menos atención que incentive a los empleados o pequeños recesos de consejos laborales ante alguna falencia observada dentro de un proceso mal realizado por el empleado, todos estos pequeños tics ayudarían a desempeñar mejor las actividades de los empleados.

No obstante recalcar la mejora del departamento, un mejor proceso para la consulta o creación de documentos que sean solicitados al automatizar los procesos se tendrá un mejor rendimiento que ayudara a brindar una mejor atención al usuario el cual se ira satisfecho por haber realizado un tramite en poco tiempo y a su disposición para lo cual lo solicito, esto da como resultado una mejor imagen al servicio que ofrece la notaria Vigésima Quinta.

PLAN DE MEJORAS

Tema

Plan de mejora para la atención al cliente en la notaria vigésima quinta del cantón Guayaquil.

Fundamentación.

Mediante investigaciones realizadas en el internet el cual es conocido como una herramienta tecnológica, se indago sobre el servicio y la satisfacción al cliente, hemos detallado las falencias que existen en la presente entidad pública, las cuales mediante estrategias de mejoramiento investigadas se podrá automatizar los procesos de consulta y entrega de papeles hacia los clientes, la presente propuesta se fundamenta específicamente en mejorar la atención y satisfacción que brinda la notaria para incrementar las visitas y gestión de tramites en la notaria Vigésima Quinta, brindando una entrega rápida y precisa de documentos a los usuarios.

Objetivo General

Realizar un Plan de mejoramiento para el sistema de servicio al cliente en la notaria vigésima quinta del cantón Guayaquil.

FODA

El FODA es un estudio que analiza la situación, de una empresa o identidad la cual está mejorando sus procesos para incrementar sus servicios o ventas para llegar a cumplir una meta, que a su vez nos ayuda a encontrar sus características internas y externas dentro de la empresa para mejorar las falencias y tomar decisiones a un futuro, el FODA consta de partes:

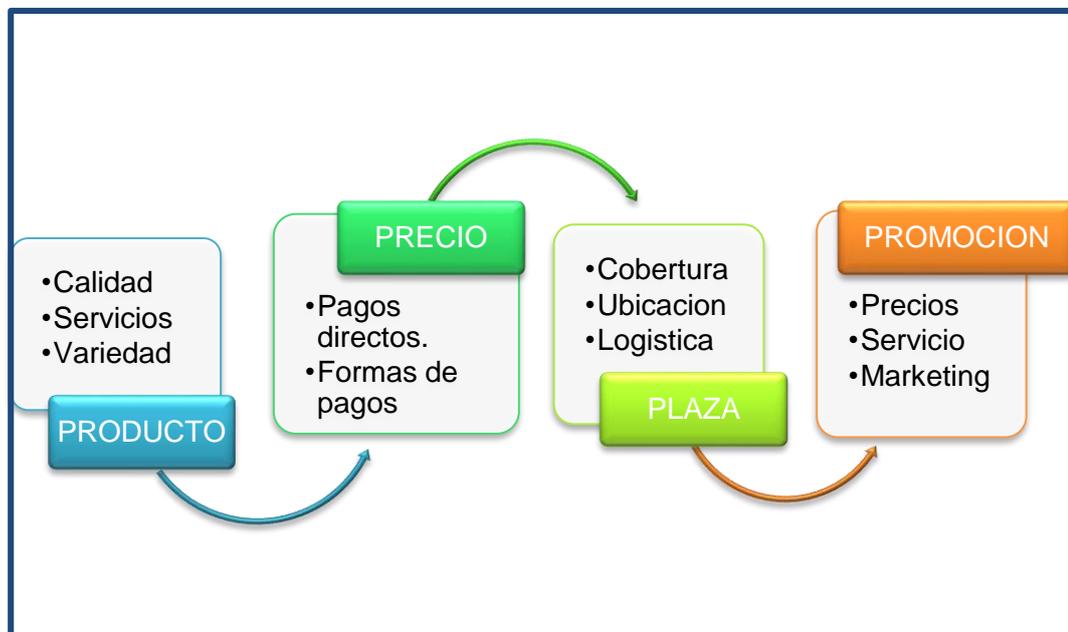
- Fortalezas - Debilidades.
- Oportunidades – Amenazas.

Gráfico 1. FODA



Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Gráfico 2. 4P



Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Descripción de la Propuesta

Mediante la propuesta de un plan de mejoramiento, se enfocará en cumplir los objetivos planteados en la propuesta definida, lo cual es mejorar la atención al cliente creando una satisfacción alta para el cliente y de prestigio para la entidad pública como es la Notaria Vigésima Quinta, en el sector norte de Guayaquil donde se aplicará la propuesta:

Como **Primer** punto de nuestra propuesta es definir 3 principios que son:

- **Prioridad al cliente:**

El cliente es un factor importante dentro de la notaria, por lo que se pretende cumplir sus necesidades que son buscadas en la entidad pública.

- **Asesoramiento al empleado:**

Se pretende fijar como primer punto dentro de este factor los valores hacia el cliente y viceversa, por lo cual al brindar un respeto y ayuda a los empleados ellos ofrecerán un mejor servicio al cliente.

- **Comunicación en equipo:**

Todo empleado es fundamental lo cual lo hace una parte integral de la entidad pública como es la notaria, todos los empleados deben trabajar en equipo para crear un mejor ambiente y brindar un mejor servicio.

Como **Segundo** punto establecemos cualidades para la mejora del empleado:

- **Un servicio con Excelencia:**

Se pretende mejorar al empleado que sea dinámico, para que llegue hacer una persona responsable brindando un servicio de calidad representando el trabajo que realiza dentro de la notaria creando una gran proactividad en el área que se solicite un tramite.

- **Principios:**

Se establece desarrollar actividades que demuestren actos de transparencias, como son la agilización de papeles de manera correcta con su respectiva firma y cello del notario que es la garantía de un papel legal.

- **Eficiencia:**

Se fijará que un empleado sea eficiente creando, de manera rápida que los procesos sean entregados en el mayor tiempo posible, de manera correcta sin que exista alguna equivocación alguna generando un gran malestar a los usuarios.

Estrategia 1. Buzón de Calificación del Servicio.

La notaria presenta muchos problemas y reclamos antes la mala atención, por ende, como solución se propone que todo tipo de reclamos sea realizado de manera física y no verbal para poder ser solucionada, cabe recalcar que también el usuario podrá sugerir cambios para dar una mejor satisfacción al usuario, por ende se implementara un Buzón de satisfacción el cual pretende que después de que el usuario haya recibido su consulta o atención de parte del empleado, el llene una pequeña evaluación o tique del servicio y de la atención por parte del empleado que fue recibida.

Gráfico 3. Formato de Calificación de servicio.

Notaria Vigésima Quinta.		
Califique la Atención recibida		
Buena	<input type="checkbox"/>	Reg <input type="checkbox"/> Mal <input type="checkbox"/>
Sugerencias del Servicio.		

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Estrategia 2. Capacitaciones trimestrales a Empleados.

Dentro de la notaria se identificó una mala comunicación entre empleados y jefes, por ende, se sugiere realizar reuniones cada 3 meses para poder evaluar el comportamiento del empleado y el servicio que brinda, esto ayudara a entender e identificar si existe algún conflicto entre compañeros por ende afecta al trabajo en equipo.

Por ende, es necesario que cada día al finalizar el mes, se realice estos seguimientos para mejorar la calidad del servicio dentro de la notaria, por ende, también se recomienda que sean en horas no laborables, las cuales no perjudique la atención al cliente, y en cada reunión se establezca los puntos fijos a tratar, las actividades y participantes incluyendo charlas de valores como son:

- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Trabajo en equipo.

Estrategia 3. Automatización de Procesos.

Se recomienda un estudio interno de cada proceso de tramites, que se realizan en la notaria, ya sea de consultas o tramites al instante, es decir que los procesos sean más rápidos y a la disponibilidad del cliente.

Se sugiere realizar un manual de procedimientos con sus respectivos diagramas y menorar pasos para que la entrega de documentos sea más eficiente.

Por ende, en el presente documento se establece un estudio sobre **5W+H** que ayuda a mejorar los procesos de una empresa, es decir

implementaremos esta metodología que consiste en responder 6 preguntas básicas para poder, definir qué proceso se debe automatizar.

Cabe recalcar que esta metodología fue creada en 1979 por Lasswell, para la elaboración de estrategias y conseguir una mejora de manera eficiente optimizando recursos y ofreciendo un servicio o producto de calidad para aumentar los ingresos de su negocio y mantenerse en el mercado.

Cuadro 23. De mejora de procesos.

Ítem	Significado	Descripción
¿Que?	Qué se quiere mejorar.	<p>Reducir los procesos que causan retrasos o molestias a los usuarios como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos. • Mejorar la atención que brinda el empleado al usuario. • Métodos para dar soluciones claras al usuario. • Tiempo de entrega de documentos. • Mejorar la cortesía por parte del guardia o recepcionista. • Mejorar la forma de pago en los precios establecidos. • Mejorar los horarios. • Reducir el tiempo de solución a problemas. • Mejorar la atención ante un reclamo del usuario.

		<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una pronta visita del usuario.
¿Quien?	Quién lo va a mejorar.	Quien será responsable del plan de mejora es la supervisora de la notaria y el mismo notario que se encargara de que los cambios sean cumplidos a cabalidad.
¿Donde?	Dónde se va a mejorar.	<p>El plan de mejora será efectuado en la Notaria Vigésima Quinta del Guayas, en el área de procesos de consulta e ingreso para gestión de trasmites como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de firmas. • Protocolización. • Declaraciones juramentadas. • Poderes. • Certificaciones. • Compraventa. <p>Para todo lo mencionado se establece realizar manual o capacitación al empleado que ayude a ofrecer un mejor servicio en cada trasmite mencionado.</p>
¿Cuándo?	Cuando se quiere mejorar	El plan de mejora se ejecutará una vez financiado y aprobado para comenzar a la automatización de cada proceso desde el empleado hasta el servicio que se ofrece la notaria.

<p>¿Como?</p>	<p>Cómo lo va a mejorar</p>	<p>Se procederá de manera eficiente eliminando o mejorando cada proceso que garantice un mejor servicio por parte del personal, que forma parte de la entidad pública, al igual se pretende que el empleado de soluciones claras en el menor tiempo posible, ante un reclamo o molestia por parte del usuario, lo cual garantice que el usuario vuelva a la entidad por un nuevo trasmite.</p> <p>Por ende, se capacitará al empleado y se realizara un buzón de quejas y mejoras, donde los usuarios puedan dar a conocer las falencias que ellos observan cotidianamente, al igual ofreciendo horarios flexibles de atención y formas de pago accesibles para el usuario.</p> <p>También se considera la creación de nuevas redes sociales las cuales den a conocer los servicios que ofrece la notaria Vigésima Quinta, que a su vez las redes sociales ayudaran a los usuarios a consultar los horarios o dirección de la presente entidad pública.</p>
		<p>La justificación de la presente propuesta es para mejorar el servicio que ofrece la notaria Vigésima Quinta, ya que mediante investigaciones se observó un</p>

<p>¿Por qué?</p>	<p>Porqué se quiere mejorar</p>	<p>mal manejo de procesos que afecta a la atención del cliente por ende, se define mejorar la satisfacción total del cliente por medio de herramientas como un saludo cordial, un buen manejo de recursos y cortesía de parte del guardia y recepcionista que son aquellos, que reciben y atienden a la persona asesorándola dentro de la notaria, una vez mejorado los procesos se garantiza que el usuario volverá y con el vendrán más personas para solicitar un tramite.</p>
<p>¿Cuanto?</p>	<p>Cuánto va a costar</p>	<p>El presente desarrollo para la atención del cliente Notaria Vigésima quinta costara \$ 4.200 lo cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de estrategia. • Implementación de buzón. • Implementación capacitación al personal. • Automatización de procesos. • Creación de redes sociales.

Elaborado por: Montañó Nazareno Yadira Mercedes

Estrategia 4. Manual de procedimientos para el empleado.

En las encuestas realizadas se evidencio que muchos empleados no se sienten conformen con el ambiente laboral, esto nos indica que existen conflictos con las actividades que realizan y que a la vez les toca compartir con compañeros de trabajo, esto a corto plazo genera inconvenientes, por

ende, se sugiera la realización de un manual de procedimientos donde se asignen tareas específicas para cada empleado y esto lleve a mejorar a su vez los procesos como son:

- La Apertura de la entidad publica
- La atención al cliente
- Consulta y entrega de documentos
- Pagos

Estrategia 5. Marketing en redes Sociales.

Actualmente en el mundo contamos con variedad de herramientas tecnológicas que nos ayuda, a poder darnos a conocer como persona a la vez también hay herramientas que son utilizadas para un negocio propio, por ende ante el estudio realizado en la notaria se recomienda usar publicidad que los ayude a darse a conocer para ofrecer sus servicios y la gente acuda a las instalaciones a realizar sus trasmites de manera rápida, no obstante hay que recalcar que las redes sociales también son esenciales para poder dar conocer una nueva normativa o proyectos que se realice para una comunidad específica de un sector, por ende es importante que la notaria puede mantener comunicada a las personas por medio de redes sociales más utilizadas como son:

- Facebook.
- Página web.
- WhatsApp de la entidad pública.
- Instagram.

Costo de propuesta.

Dentro del proyecto se estima un presupuesto acorde a las necesidades de la notaria, es decir este el presente cuadro nos permitirá cuantificar los recursos y gastos para la implementación de la propuesta:

Cuadro 24. Costo de propuesta.

Ítem	Estrategia	Duración	Costo
1	Desarrollo de estrategia.	2 meses	\$1.200
2	Implementación de buzón.	1 semana	\$100
3	Implementación capacitación al personal.	2 semana	\$600
4	Automatización de procesos.	1 mes	\$2.000
5	Creación de redes sociales.	1 mes	\$300
TOTAL			\$4.200

Elaborado por: Montaña Nazareno Yadira Mercedes

Como podemos observar la inversión para mejoras de la atención de la Notaria Vigésima quinta costara \$ 4.200 lo que ayudara, a que los clientes sientan un mejor servicio y salgan satisfechos con sus trasmites.

Como **Tercer** punto se establece un cuadro de mejoras con todos los puntos descritos, para mejorar la atención al cliente ayudando a mejorar el servicio que brinda el empleado.

Cuadro 25. Cuadro estratégico de mejora en la atención del cliente.

Ítem	Principios	Cualidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad al cliente. • Asesoramiento al empleado. • Comunicación en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un servicio con Excelencia. • Principios. • Eficiencia.
Enfoque Económico	<pre> graph TD A([Reducir Costos]) --> C([Servicio y Satisfacción al Cliente]) B([Aumentar transmites]) --> C </pre>	
Enfoque del Cliente	<pre> graph TD A([Mejora de Servicios]) --> C([Incrementar número de Usuarios]) B([Posicionamiento]) --> C </pre>	
Enfoque de Procesos	<pre> graph TD A([Capacitación al Personal]) --> C([Mejora e Implementación de procesos]) B([Automatización de procesos]) --> C </pre>	
Enfoque del Personal	<pre> graph TD A([Asesoramiento y procesos del personal.]) --> B([Capacitación al Personal]) A --> C([Automatización de procesos]) </pre>	

Elaborado por: Montañó Nazareno Yadira Mercedes

CONCLUSIONES

- Mediante varios estudios realizados, se ha podido concretar una propuesta de mejora que ayudara mediante pasos a seguir para mejorar la comunicación entre empleados y halla un mejor ambiente de trabajo donde entre trabajadores se puedan organizar mejor por ende recalamos que esta estrategia es rentable, para la notaria que ayudara a brindar un mejor servicio creando una satisfacción completa por el servicio que se ofrece.
- Como segundo punto se fundamentó cada aspecto de la investigación de manera teórica dejando un pleno conocimiento de toda la investigación que realizamos, más que todo se estudió las variables del presente proyecto como son el servicio del cliente y la satisfacción lo cual son variables fundamentales en un negocio para incrementar más visitas en la notaria y se puedan generar más consultas en trasmites necesarios.
- Como resultado mediante el diagnóstico realizado por medio de herramientas de recolección de datos se analizó la satisfacción de los clientes y los factores que no contribuían a la mejora, como solución se propone una automatización de procesos que ayuda agilizar los trasmites que se solicitan en la notaria Vigésima Quinta de la ciudad de Guayaquil.
- Como conclusión final la propuesta soluciono las falencias dentro de la notaria como es la disminución de tiempo en los trasmite, una mejor comunicación entre empleados, a su vez más asesoramiento en las actividades de cada trasmite y una capacitación al personal que brinde un mejor servicio, garantizando confianza ante la entidad pública.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener un constante seguimiento a las actividades, para verificar que todo trasmite es eficiente y acorde a las necesidades del cliente, manteniendo un servicio de calidad, a su vez que cualquier reclamo sea solucionado inmediatamente y no vuelva a pasar, sin embargo también se recomienda que los clientes lleven un control de nuevas falencias que observen en los procesos para poder mejorarlas a corto plazo, garantizar un servicio que favorezca a la entidad.
- Se hace referencia a la mejora del personal, por ende, se recomienda que se realicen capacitaciones cada seis meses a los empleados, para poder alentarlos y corregir algún problema de parte del empleado, no obstante olvidar que es fundamental conservar las variables como es servicio y satisfacción lo cual debe ser un lema ante al cliente, para que la entidad pueda tener más visitas y una mejor imagen ante la comunidad, ya que cabe recalcar que es una institución pública con diversos trasmites para los ciudadanos.
- Como tercer punto es importante regir nuevas normativas como horarios privilegios de atención los cuales se deben considerar para personas adultas, las cuales en la presente investigación dieron a conocer molestias, al no ser atendidos con prioridad y causando molestias en su salud porque son personas que no pueden estar mucho tiempo de pies y deben ser atendido con privilegio.
- Se recomienda adecuar el área de atención, para llevar un correcto orden al generar trasmites y consultas online para que muchos usuarios tengan una mejor facilidad de adquirir un documento.

BIBLIOGRAFÍA

Angelo, S. B. (2019). Poblacion. *UNNE*.

Bibing. (2019). La satisfacción del cliente. Obtenido de <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

Carolina, C. A. (2016). ELEMENTOS INCLUYENTES PARA QUE EL NOTARIO DEFÉ PÚBLICA EN LOS INSTRUMENTOS PÚBLICOS. *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*, chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://www.dspace.ce.uce.edu.ec/bitstream/25000/6529/4/T-UCE-0013-Ab-244.pdf.

Consuelo, A. S. (2016). LA RESPONSABILIDAD CIVIL Y PENAL DEL NOTARIO POR ENGAÑO EN DOCUMENTOS FALSIFICADOS Y LA SEGURIDAD JURÍDICA. *FACULTAD DE JURISPRUDENCIA*, chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://dspace.unandes.edu.ec/bitstream/123456789/5347/1/PIUAMDN005-2016.pdf.

David, E. (2019). Investigación correlacional. *QuestionPRO*.

Diaz, M. F. (Junio de 2018). Historia del servicio al cliente. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>

Gabith, M. Q. (Agosto de 2016). MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS DE COOPERACIÓN AL DESARROLLO. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

- García, G. (2020). Historia de La Atención Al Cliente y Concepto. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/361530778/Historia-de-La-Atencion-Al-Cliente-y-Concepto>
- Investigacion. (2020). <https://lainvestigacion.com/muestreo/probabilidad/aleatorio-simple/>.
- José, M. A. (2018). EMPRESASTEMA:PROPUESTA DE DISEÑO DE MARKETINGPARALA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA NOTARIA 80 UBICADA EN EL CANTÓN GUAYAQUIL. chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1130/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20MORA%20ANDRADE.pdf.
- Lema, L. L. (2017). UNIVERSIDAD DE GUAYAQUILFACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVASCARRERA INGENIERÍA COMERCIAL“DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA NOTARÍA DE GUAYAQUIL”. CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL, chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24607/1/NOTAR%C3%8DA%20DE%20GUAYAQUIL.pdf.
- López, P.-R. (2015). Metodología de la Investigación. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf
- Murillo, S. I. (2016). “*El Software Educativo Y Su Importancia En El Proceso Enseñanza-Aprendizaje De Las Matemáticas*”. Obtenido de Universidad de Guayaquil: [file:///C:/Users/Michu/Downloads/yoppppp/Tesis%201%20referencia%20UTE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Michu/Downloads/yoppppp/Tesis%201%20referencia%20UTE%20(1).pdf)

- Patricia, H. S. (2015). La importancia de la satisfacción del usuario. chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/https://revistas.u cm.es/index.php/DCIN/article/download/36463/35311/.
- Pilar, F. (2016). La Entrevista. Obtenido de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20 pf.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf)
- Robles, F. (2019). Qué es el Diseño de Investigación. *Lifeder*.
- Silva, K. D. (2019). Servicios al Cliente. <https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>.
- Suarez, A. E. (2017). LA PARTICIPACIÓN DEL ESTADO Y SUS EFECTOS EN LA RENTABILIDAD DE LAS NOTARÍAS EN GUAYAQUIL. *FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS*, chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://repositorio .ug.edu.ec/bitstream/redug/22829/1/La%20participaci%C3%B3n%20 del%20estado%20y%20sus%20efectos%20en%20la%20rentabili dad%20de%20las%20notarias%20en%20guayaquil.pdf.
- Umb. (2015). Servicio al cliente. Obtenido de [https://s5b29f6118554e322.jimcontent.com/download/version/1498 090832/module/9123816270/name/Contenido_Modulo_II_Servicio_ al_cliente%20-%20copia.pdf](https://s5b29f6118554e322.jimcontent.com/download/version/1498090832/module/9123816270/name/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente%20-%20copia.pdf)
- Umb Virtual. (2019). Servicio al Cliente. Obtenido de [https://s5b29f6118554e322.jimcontent.com/download/version/1498 090832/module/9123816270/name/Contenido_Modulo_II_Servicio_ al_cliente%20-%20copia.pdf](https://s5b29f6118554e322.jimcontent.com/download/version/1498090832/module/9123816270/name/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente%20-%20copia.pdf)
- Universia. (2019). Tipos de investigación. *Universia*.

Vera, J. L. (2017). APLICACIÓN WEB DE SERVIDOR DOCUMENTAL PARA LA GESTIÓN AUTOMATIZADA DE PROCESOS Y SERVICIOS NOTARIALES DE LA NOTARÍA PÚBLICA QUINTA DEL CANTÓN PORTOVIEJO. *FACULTAD DE SISTEMAS MERCANTILES*, chrome-extension://oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6937/1/TUSDMIE012-2017.pdf.

Anexo

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA NOTARIA VIGÉSIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL	
Nombre de la Empresa	Notaría Vigésima Quinta
Funcionario	Cañarte Andrade Leonor Elizabeth
Ubicación	Vélez 1114 y Machala 1er Piso Ofc 103, Guayaquil, Guayas
Cumplir con los requerimientos del Usuario	Ejecutar
1. Habilita el área de atención al cliente, antes de iniciar el servicio:	
Antes de iniciar el servicio.	Si
Verificar que el área se encuentre en condiciones de orden para recibir a los clientes.	No
Preparar todo recurso y herramientas que ayude a brindar una buena atención al cliente.	SI
2. Inicia el contacto con el cliente	
Iniciar con un saludo cordial cumpliendo el horario establecidos por la Institución.	Si
Siempre utilizar la imagen corporativa determinada por la Institución.	Si
3. Identifica el tipo de atención y/o servicio requerido	
Preguntar el tipo de servicios que desea solicitar.	No
Confirmar la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas por la institución.	No
4. Selecciona el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente	
Informando al cliente el medio de comunicación por el cual será atendido.	No
Respetando las condiciones operativas y de seguridad del medio de comunicación seleccionado.	Si
Gestionar el servicio requerido por el cliente	
1. Solicita la información para la atención de los requerimientos del cliente	
Recopilando la información proporcionada por el cliente y la específica del servicio.	Si

Mencionando al cliente acerca del aviso de privacidad en el manejo de información personal	No
2. Registra la información y/o documentos	
Validando los datos de registro del cliente	Si
Confirmando mediante cuestionamientos	Si
Manteniendo su organización y orden de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización	No
3. Proporciona la información requerida por el cliente	
Brindando la información de los productos y/o servicios, así como beneficios adicionales	Si
Canalizando al cliente para su atención a través de los mecanismos establecidos por la organización.	Si
4. Opera el equipo determinado por la organización	
Manteniendo las medidas de seguridad establecidas por la organización	Si
Observando las medidas de aprovechamiento de recursos materiales según los lineamientos de la organización	Si
5. Mantiene la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos	
Utilizando el proceso establecido por la organización y conservación de documentos	Si
Conservando su organización de acuerdo al requerimiento del cliente y lineamientos establecidos en la organización	No
Obtener la satisfacción del servicio al cliente	
1. Verifica el grado de satisfacción del cliente	
Preguntando de forma oral o escrita si su requerimiento ha sido cubierto	No
Brindando información adicional de otros productos y/o servicios.	No
Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias.	No

Formato de Encuesta dirigido a Usuarios



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA NOTARIA VIGÉSIMA
QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS.**

USUARIO	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción sobre la atención del cliente que brinda la notaria “Vigésima Quinta”

Instrucciones: Marque con una “X”, en el casillero que corresponda a la columna que refleje mejor su criterio tomando en cuenta los siguientes parámetros:

ITEM	PREGUNTAS
1	¿Considera que la notaria cuenta con los recursos necesarios para brindar un buen servicio? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
2	¿Cómo califica la atención que brinda el empleado de la notaria? <input type="checkbox"/> Respetuoso <input type="checkbox"/> Muy respetuoso <input type="checkbox"/> Irrespetuoso
3	¿Está de acuerdo con los horarios de atención de la notaria considera que son adecuados para la atención al público? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No
4	¿Recibe usted por parte del empleado explicaciones o soluciones claras? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
5	¿La notaria cumple con los tiempos estipulados para la entrega de los documentos o servicios solicitados? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no
6	¿Está conforme con las soluciones que brinda el empleado ante un problema? <input type="checkbox"/> Si

	<input type="checkbox"/> No
7	<p>¿Cómo califica las instalaciones físicas y recursos de la notaria?</p> <input type="checkbox"/> Adecuado <input type="checkbox"/> No adecuado <input type="checkbox"/> Irregular
8	<p>¿Cómo califica la cortesía y atención por parte del guardia o recepcionista?</p> <input type="checkbox"/> Satisfactoria <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> mala
9	<p>¿La notaria respeta los precios establecidos por el ente regulador?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no
10	<p>¿Usted ha realizado algún reclamo por un tramite solicitado en la notaria?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
11	<p>¿Indique cuál fue el tiempo de solución ante su reclamo?</p> <input type="checkbox"/> 2 horas <input type="checkbox"/> 4 horas <input type="checkbox"/> 12 horas <input type="checkbox"/> 24 horas
12	<p>¿El empleado se mostró atento al momento de solucionar su reclamo?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
13	<p>¿Volvería a realizar sus trmites en la notaria Vigésima Quinta?</p> <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> Talvez <input type="checkbox"/> No

Gracias por su colaboración.

Formato de entrevista dirigido a Empleados



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA NOTARIA VIGÉSIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS.

Empleado	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------

Objetivo: Evaluar las cualidades de los empleados que brindan la atención del cliente en la notaria “Vigésima Quinta”

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas según su criterio.

		Respuesta
ITEM	PREGUNTAS	
1	¿Usted como empleado considera que la atención que brinda es adecuada?	
2	¿Cuenta con todos los recursos para brindar un buen servicio al cliente?	
3	¿Qué problemas ha tenido en los servicios que ofrece al cliente?	
4	¿Ante un retraso en su gestión de cumplir con los documentos requerido al cliente, como ha actuado?	
5	¿Cumple con los horarios y normas para atender al cliente??	
6	¿Cómo describe el ambiente de su trabajo en el cual labora?	

Gracias por su colaboración

Formato de entrevista dirigido a Notario



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA NOTARIA VIGÉSIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS.

Notario	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------

Objetivo: Evaluar las necesidades que necesita la notaria “Vigésima Quinta”

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas según su criterio.

		Respuesta
ÍTEM	PREGUNTAS	
1	¿Cómo califica usted la Amabilidad y atención que ofrece sus empleados a los clientes?	
2	¿Cómo considera o evalúa el tiempo de consulta que cada empleado ofrece al cliente?	
3	¿Considera que en la notaria existe un ambiente adecuado para sus trabajadores?	
4	¿Cómo funcionario brinda a sus empleados capacitaciones que ayuden a su desempeño?	
5	¿Ha tenido problemas (reclamos) por parte de los clientes hacia la atención y los servicios?	
6	¿Qué soluciones a implementar ha pensado para solucionar estas falencias?	

Gracias por su colaboración.