

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

UNIDAD ACADÉMICA LAS PIEDRAS

ÁREA CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

PROGRAMA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

“Diseño de un Protocolo para Mejorar la Atención al Cliente en la Secretaria de
Finanza Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta”.

Proyecto de Grado Para optar el Grado de Licenciado en Administración de
Empresas

Universitaria: Alexia Yoamona Galindo

Tutor: Lic. Claudia Lisseth Banzer Domínguez

Las Piedras – Pando

2022

HOJA DE APROBACIÓN

Este proyecto de Grado, a sido aceptado en su presente forma, por la Universidad Amazonica de Pando, Dirección del Area de Ciencias Economicas y Financieras.

Aprobado por el tribunal

FIRMANTE

Lic. Emilio Suarez Churipuy

DIRECTOR UNIDAD ACADEMICA LAS PIEDRAS- UALP

Lic, Elena Chávez Aparicio

TRIBUNAL

Lic. Luz Maria Otha Trujillo

TRIBUNAL

Ing. Eddy Salinas Sanches

TRIBUNAL

Alexia Yoamona Galindo

POSTULANTE

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial, por darme la vida, por Haber permitido culminar con la mayor de la satisfacción mi Formación Profesional.

A mi hija que es mi fortaleza de seguir adelante y lograr mi objetivo con el propósito de obtener un mejor futuro para su bienestar.

A mis padres por brindarme todos sus consejos y apoyo incondicional durante toda la etapa de estudio.

AGRADECIMIENTO

A mis hermanos y amigos por su apoyo moral en cada momento y principalmente durante todo este periodo de mi formación académica y profesional, y por formar parte de mi vida y ser fuente de inspiración para no abandonar mis sueños en el camino.

A mi tutora Lic. Claudia Lissethe Banzer Dominguez por su tiempo, enseñanzas y dedicación que me ha brindado durante todo el proceso de trabajo en el presente proyecto.

A nuestra Casa Superior de formación Universitaria por Acogernos en sus Maravillosos Ambientes durante estos Cinco Años de estudios.

A mis docentes por sus enseñanzas y consejos para alcanzar la meta satisfactoriamente.

Índice

1.	TITULO DE LA PROPUESTA	1
2.	RESUMEN	2
2.1.	Abstract.....	3
3.	ANTECEDENTES	4
4.	NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA.....	5
5.	REFERENCIA GEOGRÁFICA DEL PROYECTO.....	5
6.	DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.....	6
7.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	6
8.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
9.	JUSTIFICACIÓN.....	8
10.	OBJETIVOS.....	9
10.1.	Objetivo General.....	9
10.2.	Objetivos Específicos.....	9
11.	MARCO TEÓRICO	10
11.1.	Atención al Cliente	10
11.2.	Importancia de la atención al Cliente:.....	10
11.3.	Directriz Institucional.....	11
11.4.	Técnica para el encargado de recursos humanos.....	13
11.5.	Técnicas Generales Para la Atención y Servicio al Cliente:	14
11.6.	Enfoque del Servicio al Cliente.....	15
11.7.	Protocolo De Atención Web – Correo Electrónico:.....	17
11.8.	Protocolo De Atención Preferencial - Clientes Especiales:	18
11.9.	Pasos de un Protocolo de Atención al Cliente.....	22

12.	MARCO CONCEPTUAL	22
13.	MARCO REFERENCIAL	23
14.	MARCO LEGAL	23
15.	METODOLOGIA.....	24
15.1.	Tipo de investigación	24
15.2.	Métodos y Técnicas de recolección de datos.....	24
15.2.1.	Métodos.....	24
15.2.2.	Técnicas	25
15.2.3.	Instrumentos	25
15.3.	Población y Muestra.....	26
15.3.3.	Población:	26
15.3.4.	Muestra:	26
16.	MARCO PRÁCTICO.....	26
16.1.	Resultados Obtenidos	26
16.1.1.	Encuesta realizadas a los Clientes.....	27
16.1.2.	Encuestas Realizadas a los Funcionarios de la Secretaria de Finanzas	32
17.	PROPUESTA CENTRAL.....	35
17.1.	Antecedentes	35
17.2.	Justificación.....	35
17.3.	Objetivo General.....	36
17.4.	Objetivos Específicos	36
17.5.	Desarrollo	36
17.6.	Técnicas de Archivo	39
17.7.	Técnica Informática.....	42
17.8.	Técnicas Contables	43

17.9.	Técnica de Redacción.....	43
17.10.	Ventajas de la aplicación de las técnicas administrativa	44
17.11.	El Protocolo con las técnicas más eficientes para la atención al cliente.....	45
17.11.1.	Protocolo De Atención Presencial	45
17.11.2.	Protocolo De Atención Telefónica.....	46
17.11.3.	Protocolo De Atención Web – Correo Electrónico	47
17.11.4.	Protocolo De Atención Preferencial - Clientes Especiales.....	48
17.12.	Directriz de en la secretaria de Finanzas dependiente del G.A.M.R.	53
17.12.1.	Jefe de Administración y Finanzas:	54
17.12.2.	Secretaria:	54
17.12.3.	Encargado/a de Recursos humanos:.....	54
17.12.4.	Encargado de Presupuesto:	54
17.12.5.	Encargado de contabilidad:.....	55
17.12.6.	Encargado de tesorería:	55
17.12.7.	Encargado activo Fijos:.....	55
17.12.8.	Encargado de almacén:.....	55
17.13.	Resultados Esperados	55
18.	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DE LA PROPUESTA	56
19.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	57
20.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
20.1.	Conclusiones	58
20.2.	Recomendaciones	59
21.	BIBLIOGRAFIA.....	60

Índice de Tabla

Tabla 1 formulación del Problema de Investigación	7
Tabla 2 Inexistencia de un Protocolo de Atención al Cliente en la Secretaria de Finanzas Dependiente del G.A.M.R.	8
Tabla 3 Tamaño de la Muestra	26
Tabla 4. 1 ¿Visita Constantemente usted esta Oficina?.....	27
Tabla 5. 2 ¿Conoce usted a que llamamos atención al cliente?.....	28
Tabla 6. 3 ¿Alguna vez ha sido usted victima de una mala atención en esta Secretaria?	29
Tabla 7. 4 ¿Brindan atención preferencial a las personas discapacitada?	30
Tabla 8. 5. ¿Cree usted que sería bueno diseñar y proponer un protocolo de atención al cliente?	31
Tabla 9. 6 ¿En la secretaria de finanzas cuentan con un protocolo de atención al cliente?	32
Tabla 10. 7 ¿Cuentan con una directriz institucional?.....	33
Tabla 11 Presupuesto.....	56
Tabla 12 Cronograma.....	57

Índice de Gráfico

1 ¿Visita Constantemente usted esta Oficina?.....	27
Gráfico 1 ¿Visita Constantemente usted esta Oficina?	27
2 ¿Conoce usted a que llamamos atención al cliente?.....	28
Gráfico 2 ¿Conoce usted a que llamamos atención al cliente?.....	28
3 ¿Alguna vez ha sido usted victima de una mala atención en esta Secretaria?.....	29
Gráfico 3 ¿Alguna vez ha sido usted victima de una mala atención en esta Secretaria	29
4 ¿Brindan atención preferencial a las personas discapacitada?	30
Gráfico 4 ¿Brindan atención preferencial a las personas discapacitada?	30
5. ¿Cree usted que sería bueno diseñar y proponer un protocolo de atención al cliente?	31
Gráfico 5. ¿Cree usted que sería bueno diseñar y proponer un protocolo de atención al cliente?	31
Gráfico 6 ¿En la secretaria de finanzas cuentan con un protocolo de atención al cliente?	32
7 ¿Cuentan con una directriz institucional?.....	33
Gráfico 7 ¿Cuentan con una directriz institucional?	33
8 ¿Le gustaría apoyar con conocimientos y experiencias reales para diseñar un protocolo de atención al cliente para su institución?	34
Gráfico 8 ¿Le gustaría apoyar con conocimientos y experiencias reales para diseñar un protocolo de atención al cliente para su institución?	34
Gráfico 9 Organigrama de la secretaria de finanza	37
Gráfico 10 Protocolo de atención al Cliente.....	38
Gráfico 11 Tecnica de Archivos.....	39
Gráfico 12 Alfabético	40
Gráfico 13 Orden Numerico	41
Gráfico 14 Archivos por asuntos	42
Gráfico 15 informatica	42
Gráfico 16 Técnicas contables.....	43
Gráfico 17 Atención Presencial.....	45
Gráfico 18 Atención Telefonica	46
Gráfico 19 Correo Electronico	47
Gráfico 20 Discapitado Visuales.....	50

Gráfico 21 Discapacitado físico	51
Gráfico 22 Prioridad	53

Índice de Imagen

Imagen 1 Ubicación Geográfica del Área de estudio	5
---	---

Índice de Anexo

Anexo 1 Encuesta realizada a los Clientes	ii
Anexo 2 Encuesta realizadas a los Funcionarios de la Secretaria de Finanzas	iii
Anexo 3 Guia de Observación.....	iv
Anexo 4 Meoria Fotografica	v

1. TITULO DE LA PROPUESTA

Diseño de un protocolo de atención al cliente, para brindar un servicio de calidad, en la secretaria de finanza dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

2. RESUMEN

El Gobierno Autónomo municipal de Riberalta, tiene una función muy importante y es la de administrar los recursos del municipio; también se encarga de velar para que estos recursos sean utilizados generando bienestar a todas las personas. El alcalde está a cargo del gobierno de esta administración local que puede conocerse como alcaldía.

Las operaciones desarrolladas por la Secretarías Municipales se engloban particularmente en atención a operaciones administrativas, asistir al Alcalde en las funciones de dirección y coordinación de la Administración Municipal. Dirigir los procesos contractuales necesarios para la provisión de los bienes y servicios y el desarrollo de las funciones del Municipio.

Las características del servicio redundaba entorno a la falta de capacitación y conocimiento de la normativa estatal, ocasionando retrasos en los procesos administrativos y atención de la necesidad de información del cliente e insatisfacción de la calidad del servicio proporcionado por la institución municipal.

Este problema es generado a consecuencia de la inexistencia de una guía de atención al público y/o programa de servicio de atención al cliente, el cual debe brindar en todo momento satisfacción, tener la flexibilidad y visión necesaria para cumplir con las expectativas de la población que asiste a las diferentes oficinas del G.A.M.R..

Es por ello que como solución a la problemática se Propone Un Protocolo de Atención al Cliente con Técnicas Administrativas para Mejorar el Servicio en la Secretaria de Finanza Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta. Como propuesta central del proyecto de grado.

2.1. Abstract

The Municipal Autonomous Government of Riberalta has a very important function and that is to administer the resources of the municipality; it is also in charge of ensuring that these resources are used generating well-being for all people. The mayor is in charge of the government of this local administration, which may be known as the Mayor's Office.

The operations carried out by the Municipal Secretariats are particularly encompassed in attention to administrative operations, assisting the Mayor in the management and coordination functions of the Municipal Administration. Direct the contractual processes necessary for the provision of goods and services and the development of the functions of the Municipality.

The characteristics of the service resulted in a lack of training and knowledge of state regulations, causing delays in administrative processes and attention to the need for customer information and dissatisfaction with the quality of the service provided by the municipal institution.

This problem is generated because of the non-existence of a public service guide and/or customer service program, which must provide satisfaction at all times, have the flexibility and vision necessary to meet the expectations of the population. who attends the different offices of the G.A.M.R.

That is why, as a solution to the problem, A Customer Service Protocol With Administrative Techniques Is Proposed To Improve The Service In The Finance Secretary Dependent Of The Riberalta Municipal Autonomous Government. As a central proposal of the degree project.

3. ANTECEDENTES

En la sociedad actual la atención al cliente es uno de los temas de interés relevante en los procesos de calidad al cual todas las instituciones públicas y privadas misma que repercute en la imagen institucional; a pesar de que los servicios son intangibles, la preparación de quienes los proporcionan deben ser permanente, actualizada para generar la eficiencia en el servicio proporcionado particularmente en la función municipal que se debe contar con un instrumento técnico que permita desarrollar un servicio integral y promover la eficiencia institucional en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El objetivo de este proyecto es para brindar un servicio de calidad, en la secretaria de finanza dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, el mismo que cuenta con profesionales que velan día a día por su bienestar, por lo tanto es necesario contar con herramientas de apoyo administrativo que permitan desarrollar con eficiencia sus actividades y cumplir con los objetivos propuestos, para fortalecer la calidad de servicio y atención al cliente.

El presente trabajo se justifica por la necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención a la población, a través de herramientas administrativas que permitan formular una guía estratégicas de procedimientos que conlleven a brindar asesoría técnica al recurso humano con relación directa con la población a fin de que realicen sus actividades de manera eficiente y brinden respuesta oportuna a las necesidades planteadas de tal manera que conlleve al alcance de los objetivos institucionales.

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, del tipo analítico-descriptivo. La población de la presente investigación lo conforman los servidores públicos que tiene relación directa con la población que acuden para el desarrollo de algún trámite administrativo, al interior del G.A.M.R., información que será recabada a través de entrevistas y encuestas que permitirán el buen desarrollo del protocolo de atención al cliente.

El modelo de atención al cliente que se formula en este proyecto, tiene como objeto proponer una serie de acciones para lograr un enfoque de atención eficaz y agradable, que permita mejorar la imagen institucional del G.A.M.R.

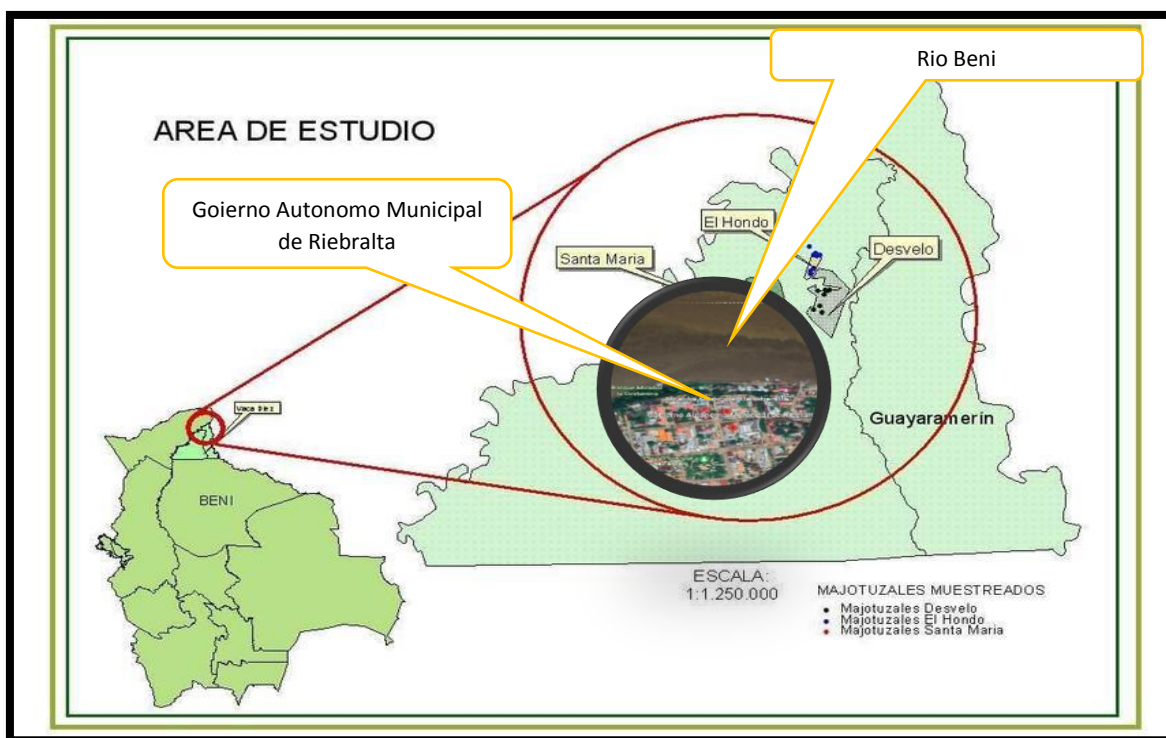
4. NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA

Área de secretaria de finanzas del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, en el departamento del Beni.

5. REFERENCIA GEOGRÁFICA DEL PROYECTO

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Ciudad de Riberalta en la Secretaria de Finanzas dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, se encuentra ubicada sobre la Avenida Nicolas Suarez, cuanta con aproximadamente medio manzano de jurisdicción. Limita al Norte con el municipio de Puerto Rico de la Provincia Manuripi del departamento de Pando; al Este con el municipio de Guayaramerín, al Sur con las Provincias Ballivián, y al Oeste con la Provincia Madre de Dios y Ballivián.

Imagen 1 Ubicación Geográfica del Área de estudio



Fuente: (Alcáza, 2018)

6. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO

“Diseño de un Protocolo para mejorar la Atención al cliente en la Secretaria de Finanzas Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta”.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las entidades municipales mantienen como principal objetivo, brindar un servicio de calidad a la comunidad y satisfacer sus necesidades prioritarias, sin embargo, este objetivo no se cumple a cabalidad, existe inconformidad e insatisfacción por el servicio de atención por parte del servidor público frente a las necesidades de la población.

El problema de investigación surge a raíz de la pésima atención por parte de los funcionarios de la Secretaria de Finanzas Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, se ha podido identificar, mediante una observación directa que la Institución no cuenta con Protocolo con técnicas administrativa de atención al cliente , no conocen el concepto de una directriz el cual esto impide conocer cuáles son las funciones que debe cumplir cada trabajador dentro de la institución especialmente la secretaria.

La desactualización de instrumentos y herramientas internas para apoyar al desarrollos administrativo y particularmente a la atención al cliente, se debe en parte a la alta rotación de personal que preceden las instituciones públicas consecuencia que generan desorientación de los procedimientos administrativos, y al desconocimiento de técnicas de comunicación que permitan optimizar el servicio del servidor público en la Secretaria dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta a los clientes; relacionado con los retraso en los trámites y operaciones, tiempo de espera excesivos en la solicitud de información y la baja calidad de información proporcionada, provocando desconformidad y una mala imagen de la institución hacia la ciudadanía.

Se considera, que quienes requieren realizar trámites en la municipalidad, necesitan una atención ágil, amable, certera y de orientación en cuanto a los pasos a seguir para la realización de su diligencia, un alto índice poblacional desconoce el procedimiento a realizar para obtener los documentos que el cliente necesita, por ello el rol de la secretaria municipal es importante

debido a que la información que se da al ciudadano debe ser la correcta para encaminarlo a una óptima gestión.

Descrito de la siguiente manera se pueden identificar los siguientes problemas al interior de la institución:

Tabla 1 formulación del Problema de Investigación

CAUSAS	
➤	Alta rotación de personal
➤	Desorientación en los procedimientos administrativo por rotación del personal
➤	Falta de actitud del servicio por parte del personal
➤	Falta de actualización profesional
➤	Problemas en la organización y control de atención a los clientes
➤	Inexistencia de una guía o manual de atención al cliente
➤	Falta de directrices de atención al cliente
➤	Desconocimientos de técnicas secretariales para atención al cliente
➤	Falta de actualización de instrumentos administrativos
EFECTOS	
➤	Deficiente información percibida
➤	El cliente no recibe la información necesaria
➤	Retraso en los trámites y operaciones.
➤	Insatisfacción de la calidad del servicio
➤	Tiempo de espera excesivo en la solicitud de información
➤	Desconformidad con la eficiencia institucional
➤	Mala imagen institucional
➤	Inconformidad en el rendimiento operativo de la institución municipal.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2 Inexistencia de un Protocolo de Atención al Cliente en la Secretaria de Finanzas Dependiente del G.A.M.R.

EFFECTOS	Tiempo de espera excesivos en la solicitud de información	Retraso en los trámites y operaciones	Desconformidad con la eficiencia institucional
PROBLEMA	Inexistencia de un protocolo de atención al cliente		
CAUSA	Falta de actualización de instrumentos para atención al cliente	Alta rotación de personal	Inexistencia de una guía de atención al cliente

Fuente: Elaboración Propia.

8. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo podemos mejorar la calidad de atención al cliente en la secretaría de Finanza dependiente del Gobierno Municipal Autónomo de Riberalta?

9. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizó en la Secretaria de Finanzas dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta y se justifica por la necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención a la población, a través de herramientas administrativas que permitan formular una guía estratégicas de procedimientos que conlleven a brindar asesoría técnica al recurso humano con relación directa con la población a fin de que realicen sus actividades de manera eficiente y brinden respuesta oportuna a las necesidades planteadas de tal manera que sobrelleve al alcance de los objetivos institucionales.

Este trabajo está dirigido a los Funcionarios de la Secretaría de Finanza dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, con la finalidad de diseñar un modelo de protocolo de atención al cliente, ya que la verdadera labor del servidor público que tiene relación directa en brindar información al cliente, son necesarias en el desempeño y diario actuar como; planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan al municipio.

Con la aplicación del protocolo en atención al cliente en la Secretaria de Finanzas dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta; será un aporte como documento referencial en la que se señala Técnicas administrativa con un protocolo de atención al cliente así también con directrices que deben ser ejecutadas por servidor público que tiene relación directa en brindar información al cliente de la institución a fin de mejorar la calidad del servicio de manera interna y externa.

10. OBJETIVOS

10.1. Objetivo General

Diseñar un protocolo mediante la aplicación de técnicas de atención al cliente, para brindar un servicio de calidad, en la secretaria de finanza dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

10.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar como se aplica el proceso de atención al cliente en la secretaria de finanza dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.
- Analizar teorías relacionadas con protocolos de atención a clientes en contextos institucionales y empresariales.
- Determinar las directrices del servicio de atención al cliente que deben ser aplicadas por la Secretaria de finanza dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.
- Proponer un protocolo de técnicas para la encargada de recursos humanos para el servicio de atención al cliente en la Secretaria Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

11. MARCO TEÓRICO

11.1. Atención al Cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. 1. Que servicios se ofrecerán Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores. 2. Qué nivel de servicio se debe ofrecer Ya se conoce qué servicios requieren los clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean, para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos, entre ellos; compras por comparación, encuestas periódicas a consumidores, buzones de sugerencias, número 800 y sistemas de quejas y reclamos. Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando. 3. Cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios Se debe decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Por ejemplo, cualquier fabricante de PC's tiene tres opciones de precio para el servicio de reparación y mantenimiento de sus equipos, puede ofrecer un servicio gratuito durante un año o determinado período de tiempo, podría vender aparte del equipo como un servicio adicional el mantenimiento o podría no ofrecer ningún servicio de este tipo; respeto al suministro podría tener su propio personal técnico para mantenimiento y reparaciones y ubicarlo en cada uno de sus puntos de distribución autorizados, podría acordar con sus distribuidores para que estos prestaran el servicio o dejar que firmas externas lo suministren. (Balarezo, 2013)

11.2. Importancia de la atención al Cliente:

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario. Contingencias del servicio: la secretaria debe estar preparada para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente. Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista

en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él. (Balarezo, 2013)

Acciones: Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo: La cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la Institución trata a los otros clientes. (Balarezo, 2013)

Por eso, es importante que la secretaria:

- Salude bien al cliente.
- La primera impresión es la más importante.
- Establezca contacto visual.
- Dar gracias por haber entrado o llamado, o haberlo visitado.
- Desconéctese del mundo y conéctese con el cliente.
- Las capacidades para servir bien al cliente aumentan seguridad de uno mismo (García, 2011).

11.3. Directriz Institucional

Una directriz es una instrucción o guía que se establece para ofrecer orientación a la hora de elaborar un proyecto o ejecutar un plan. La directriz es la norma o conjunto de normas que determinan las bases o las formas en que una actividad debe ser realizada, marcando las condiciones de realización. En el ámbito del trabajo, una empresa respeta la directriz que es determinada por el gerente de la entidad quien la transmite a los jefes de área, y éstos a su vez a los subordinados. En algunas organizaciones, muchas veces el gerente elabora la estrategia de trabajo con el dueño de la empresa, quien decide la **directriz de funcionamiento**. Sin directriz ninguna empresa puede funcionar ya que no sabe a dónde va, o cuál es la visión y misión organizacional. (Alcáza, 2018)

Figura 1 Directriz Institucional



Fuente: (Alcáza, 2018)

Objetivo de una Directriz: El objetivo de las directrices es ayudar a las Partes a que cumplan sus obligaciones dimanantes del Convenio. Reflejan las opiniones conjuntas de las Partes sobre diferentes aspectos de la aplicación, sus experiencias y logros, y las dificultades con que se han encontrado. Las directrices también tienen por objetivo reflejar y fomentar las prácticas y normas óptimas de las que podrían beneficiarse los gobiernos en el proceso de aplicación de tratado.

Función y directriz cumpliendo protocolos de atención: Un protocolo de servicio al cliente es una guía detallada que describe la forma en que los empleados deben actuar con el cliente al momento de establecer contacto; contiene la visión y criterios de la empresa con respecto a lo que es un buen servicio al cliente y garantiza una interacción y comunicación eficaces. (Melissa Hammond, 2020).

El protocolo es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las Instituciones y de las personas, así como también atraer mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona. (Naranjo y Montero, 2009)

Según el embajador Urbina, el protocolo se puede clasificar por:

- Protocolo estructural: atiende única y exclusivamente a la organización, sin intervenir en los contenidos.

- Protocolo de gestión: define la estructura del evento y organiza las acciones que se vayan a desarrollar en el mismo.
- Protocolo de atención a personalidades: define la dirección y gestión de la asistencia personal a personalidades.
- Protocolo de la eficacia personal: mediante este, una persona aprende diferentes pautas de atención y comportamiento, en función de las circunstancias, con el fin de mejorar la eficacia en sus relaciones con los demás. (Cabero, 2012).

11.4. Técnica para el encargado de recursos humanos

Las técnicas que debe utilizar el encargado de recursos humano son los conocimientos básicos de atención al cliente o usuario para el perfeccionamiento de las funciones que desempeña en una empresa o institución, considerado como uno de los recursos transversales que poseen, ya que independiente de la naturaleza o negocio de la industria, sus funciones están consideradas fundamentales dentro de la organización. El rol del encargado de recursos humanos pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, lo cual privilegia las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia en la relación con clientes externos, tanto presencial como por teléfono y la administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole. (Vélez y Chila, 2013).

El trabajo del encargado de recursos humanos incluye tareas diversas, desde contestar el teléfono y tratar con clientes y proveedores, hasta despachar la correspondencia, gestionar los archivos, redactar informes u memorandos y preparar reuniones, juntas, congresos o viajes. Todo ello requiere una serie de actitudes personales, como capacidad de organización y gestión, facilidad para relacionarse con las personas, dinamismo y autocontrol, amabilidad y elegancia en el trato. Además de un alto nivel de preparación, como saber idiomas, dominar programas y aplicaciones de computación que se utilizan en la oficina y tener amplios conocimientos sobre la empresa, la gestión, el mercado, la contabilidad, etc. (Campoverde & Lucero, 2011).

El encargado de recursos humanos debe disponer de un sin número de competencias para el ejercicio de su profesión, muchas de estas representan habilidades innatas que son propias del individuo, así como son adquiridas otras ya en el contexto de su desempeño o en la vida real,

esto no impide que nos capacitemos y actualicemos en nuevas técnicas referentes al manejo adecuado de este departamento, más aun considerando los avances tecnológicos y que muchos profesionales no disponen del título referente a la función que desempeñan. Esto permitirá cumplir con eficiencia el trabajo de la secretaria, (Gutiérrez, 2010).

11.5. Técnicas Generales Para la Atención y Servicio al Cliente:

El protocolo para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

Política de Cliente: Nuestros clientes encuentran fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, acceso a múltiples canales a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos. (Balarezo, 2013)

Marco General: El Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta busca contribuir con los clientes, que generen vínculos y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la calidad, la oportunidad, la atención, la comodidad y el respeto, los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

✓ La calidad, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones, entre otros).

✓ La oportunidad, en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la Cámara de Comercio de Aguachica se ha fijado rigurosas metas.

✓ La atención y disposición de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad, interés por el cliente).

✓ La comodidad, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales).

✓ El respeto por el cliente, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones

11.6. Enfoque del Servicio al Cliente

El cliente es el centro del propósito superior, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Lo anterior se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

✓ Reconocer al cliente como único: Para la organización y propender por su atención integral.

✓ Entender a los clientes y al mercado: Estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.

✓ Desarrollar ofertas acordes: Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades. Entregar los servicios: Aseguramos el acceso al portafolio a través de múltiples canales de interacción con el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.

✓ Retroalimentar: Generamos diversos mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, sabemos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y garantizamos respuesta a todas sus reclamaciones en el tiempo establecido.

Nuestra política se basa en un relacionamiento con el cliente en el cual el recurso humano es el principal actor, por lo que la “orientación al cliente” se constituye en una competencia institucional, que se fortalece a través de formación y entrenamiento y se apoya con

sensibilización en cultura de servicio, protocolos y auditorías, constituyendo un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio. (Alcáza, 2018)

Protocolo De Atención Presencial: Saludo, Características:

✓ Mirar a la cara.

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes, bienvenido a la Cámara de Comercio de Aguachica, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo servirle? Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

Características:

✓ Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día. (Alcáza, 2018)

Protocolo De Atención Telefónica: Saludo, Características:

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Cámara de Comercio de Aguachica, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

Permítame un momento por favor, gracias por esperar” Si requiere transferir la llamada:

✓ Informe al cliente que va a transferir la llamada

✓ Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.

✓ Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.

✓ Despedida

Características:

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

Es clara la información Sr. Sra. xxx, le habló xxx de la Cámara de Comercio de Agua chica.
Que tenga un buen día.

11.7. Protocolo De Atención Web – Correo Electrónico:

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.

Características:

✓ Saludar

- ✓ Analizar y comprender la solicitud
- ✓ Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- ✓ Utilizar lenguaje directo y sencillo
- ✓ Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas
- ✓ Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

NOTA: La atención de las Redes Sociales se realiza de acuerdo con el

11.8. Protocolo De Atención Preferencial - Clientes Especiales:

Pautas generales para la atención preferencial

- ✓ Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- ✓ Cualquier funcionario que se encuentre trabajando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un cliente que debe ser atendido de esta manera, se conduce al funcionario, para que este lo atienda sin la necesidad de tomar algún turno. Igualmente, se le debe colaborar al cliente y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado
- ✓ Se aplicará Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso la básica, y las normas de cortesía y urbanidad.
- ✓ La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- ✓ Se debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.

✓ Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

Discapacitados Visual: Saludar claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.

✓ Siempre se debe identificar con el cliente.

✓ Hablar y prestar atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.

✓ No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.

✓ Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros. Se encuentra la sala.

✓ Si leyera un documento, hágalo despacio.

✓ Para indicar a una persona ciega dónde ha de firmar puede:

✓ Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto dónde ha de firmar

✓ Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar

Discapacitados Auditivos: No es necesario gritar, debido a que no oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.

✓ Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.

✓ Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.

✓ Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.

✓ Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.

✓ Intentar utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.

✓ Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.

✓ Indicar el tema de conversación y no cambiar sin avisarle. Tampoco hablo de varias cosas al mismo tiempo.

✓ No hablar nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.

✓ Se debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverme continuamente, ni dar la espalda, ni agacharme.

✓ Se podrá ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

Discapacitados Físicos: Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

✓ Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.

✓ Buscar no obstaculizar los recorridos.

✓ Si se acompaña a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, buscar la manera de ajustar su paso al de ella.

✓ Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.

✓ Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.

✓ No se apoyará en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.

✓ Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, se situará a la altura de sus ojos, en la medida posible, y sin posturas forzadas. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.

✓ Estar atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.

✓ Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la alejarla de su alcance.

Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores: Acercarse a la persona y la saludar amablemente. Utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.

✓ Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.

✓ No cojera a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para moverse. A no ser que ella lo tome primero.

✓ Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirá al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atento.

11.9. Pasos de un Protocolo de Atención al Cliente.

Según (Alcáza, 2018). Los pasos o estructura para el presente protocolo de atención al cliente se detallan a continuación:

- a) Generalidades
- b) Introducción
- c) Objetivo
- d) Alcance
- e) Portafolio de servicio
- f) Reglamento o normativa
- g) Protocolo de atención al cliente según institución
- h) Conclusiones
- i) Recomendaciones

12. MARCO CONCEPTUAL

Asistencia: Servicio que presta una organización o unidad administrativa para que un usuario pueda ver satisfecha su necesidad. (Balarezo, 2013)

Atención al público: Servicio que presta una organización a usuarios externos con el objetivo de satisfacer sus necesidades mediante las actividades que desempeña. (Alcáza, 2018)

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes a una organización o servicio cumple con los requisitos establecidos de antemano. (Balarezo, 2013)

Carta de servicios: Documento escrito por medio del cual la organización informa públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad que asume en su prestación, así como los derechos y obligaciones que les asisten. (Balarezo, 2013)

Encuesta de satisfacción: Estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción de un usuario.

Indicador: Unidad de medida que permite realizar el seguimiento y la evaluación periódica de las variables clave de una organización. (Alcáza, 2018)

Referencia: Función archivística destinada a proporcionar asesoramiento y orientación a los usuarios en la identificación y localización de documentos relevantes para sus intereses y necesidades informativas, incluyendo la resolución de las preguntas planteadas sobre el propio archivo, sus servicios, sus fondos y colecciones, los instrumentos de descripción disponibles y las condiciones de acceso y de reproducción de los documentos. (Balarezo, 2013)

Reproducción: Proceso de gestión documental que consiste en obtener copias de uno o varios documentos. (Balarezo, 2013)

Satisfacción: Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar las expectativas sobre un determinado servicio o producto con el rendimiento percibido sobre el mismo. (Alcáza, 2018)

Usuario: Persona que utiliza un determinado servicio de forma habitual para ver satisfecha algún tipo de necesidad. (Alcáza, 2018)

13. MARCO REFERENCIAL

Dentro de la Investigación realizada podemos evidenciar que no ha realizado algún trabajo de investigación de estas características en el Gobierno Autonomo Municipal de la Ciudad de riberalta

14. MARCO LEGAL

El presente trabajo de investigación se respalda bajo el Marco legal o Marco jurídico basados en Leyes y decretos emitidos por autoridades competentes de Bolivia.

- Constitución política del Estado Plurinacional de Bolivia.

- Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización (Andrés Ibáñez).
- Ley N° 1178 SAFCO de Administración y control Gubernamentales.
- Decreto Supremo N° 23318-A Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

Decreto Supremo N° 217055 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.

15. METODOLOGIA

15.1. Tipo de investigación

Según (Bernal, 2006). **Describe**, narra hechos o fenómenos de la realidad, no manipula variables, más al contrario observa con rigor los hechos tal como se presentan. Este tipo de investigación nos permitió analizar y diagnosticar la situación actual del problema y sus efectos en el entorno funcional de la Secretaria de Finanzas Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, considerando aplicar este protocolo como herramienta de gestión administrativa particularmente en la atención a la población.

15.2. Métodos y Técnicas de recolección de datos

15.2.1. Métodos

15.2.1.1. Método Descriptivo- Sintético

Utilizando el método de análisis y síntesis que nos permitió describir, evaluar analizar los datos sobre la necesidad de poder Diseñar un Protocolo de atención al Cliente para la Secretaria de Finanzas Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta. (Bernal, 2006)

15.2.1.2. Método analítico:

Mediante el uso del método analítico: se estudiaron hechos y fenómenos para determinar su importancia de cómo están organizadas y cómo funcionan los elementos dentro de la Secretaria de Finanzas Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta. (Bernal, 2006).

15.2.2. Técnicas

15.2.2.1. Observación:

La observación permitió realizar un examen crítico sobre el objeto de estudios ya se ha de una persona o un grupo de varias personas con el objetivo de obtener información, la observación percibir directamente diversas situaciones que suscitaron en el transcurso de la elaboración de la investigación permitiendo obtener información que permita indagar acerca de posibles soluciones al problema identificado.

15.2.2.2. Encuesta:

Esta técnica nos permitió recoger información mediante un proceso directo de comunicación en la que a través de una guía de preguntas permitirán obtener concretas opiniones de los RRHH. Relacionados con la solución del problema y los instrumentos utilizados dentro de la investigación serán una guía de cuestionario, aquello que permita guiar la investigación.

15.2.3. Instrumentos

15.2.3.1. Cuaderno de campo:

El cuaderno de campo se utilizó al momento de la observación sirviendo como apunte de nuestros métodos donde se recogió la información al mismo tiempo para poder apuntar las Quejas realizada por los clientes que visitan a diario la secretaría de Finanzas.

15.2.3.2. Cuestionario:

El cuestionario nos sirvió como instrumento de la encuesta al momento de la recolección de datos de la presente investigación para así poder analizar minuciosamente las opiniones de los señores clientes de la Secretaria de Finanzas Dependiente del Gobierno Autonomo Municipal de Riberalta

15.3. Población y Muestra

15.3.3. Población:

Según (Bernal, 2006), la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

La población Objeto de investigación son los 11 funcionarios que forman parte de la secretaria de Finanzas dependiente del Gobierno autónomo Municipal de Riberalta y 20 clientes que visitan a diario esta Institución haciendo un total de 31 personas objeto de estudio.

15.3.4. Muestra:

Para (Bernal, 2006), es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de estudio y sobre la cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Como la Población es una cantidad medible, la muestra será el 100% de la población para así tener un resultado fidedigno y confidencial del presente trabajo de investigación.

Tabla 3 Tamaño de la Muestra

Población 1.	Población 2.	Muestra	Total
11 Funcionarios	20 Clientes	31 personas	100%

16. MARCO PRÁCTICO

16.1. Resultados Obtenidos

Dentro del proyecto de Grado abordado no se presentaron dificultades en cuanto la recolección de información, el cual nos dio viabilidad para realizar un trabajo real fidedigno.

Tomando en cuenta el tema de investigación es muy importante poder contar un protocolo de atención al cliente es por ello que se realizaron encuestas a los funcionarios y a los clientes para obtener información de ambos campos el cual cada una de las respuestas por parte de la población de estudio se refleja en los siguientes cuadros.

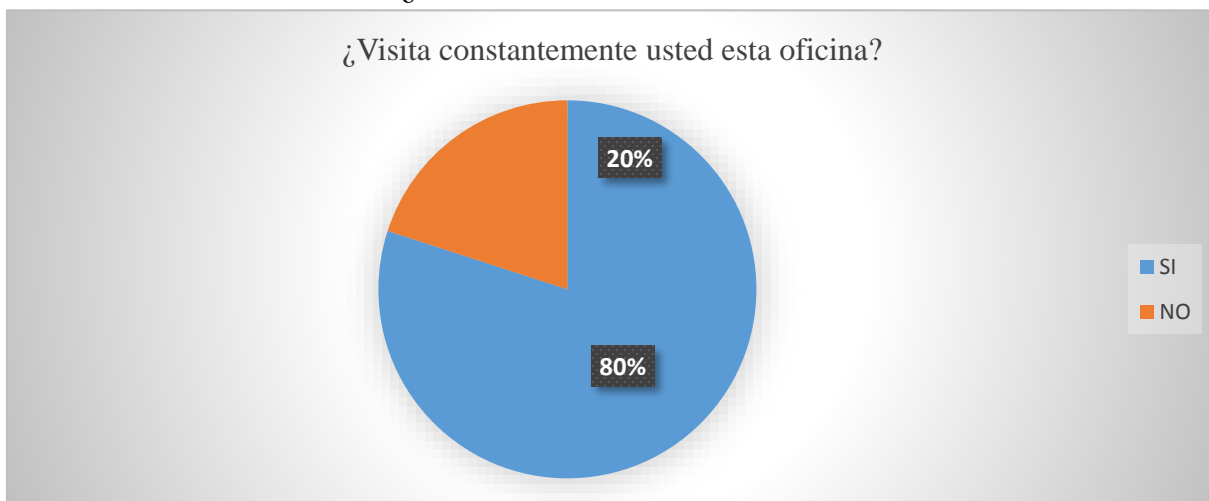
16.1.1. Encuesta realizadas a los Clientes

Tabla 4. 1 ¿Visita Constantemente usted esta Oficina?

1 ¿Visita Constantemente usted esta Oficina?		
Categoría	N° de Encustado	%
Si	5	20%
No	15	80%
Total	20	100%

Fuente: Eaboración Propia

Gráfico 2 ¿Visita Constantemente usted esta Oficina?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En el primer Gráfico se refleja la respuesta a los clientes que visitan a la Secretaria de Finanza dependiente del G.A.M.R.

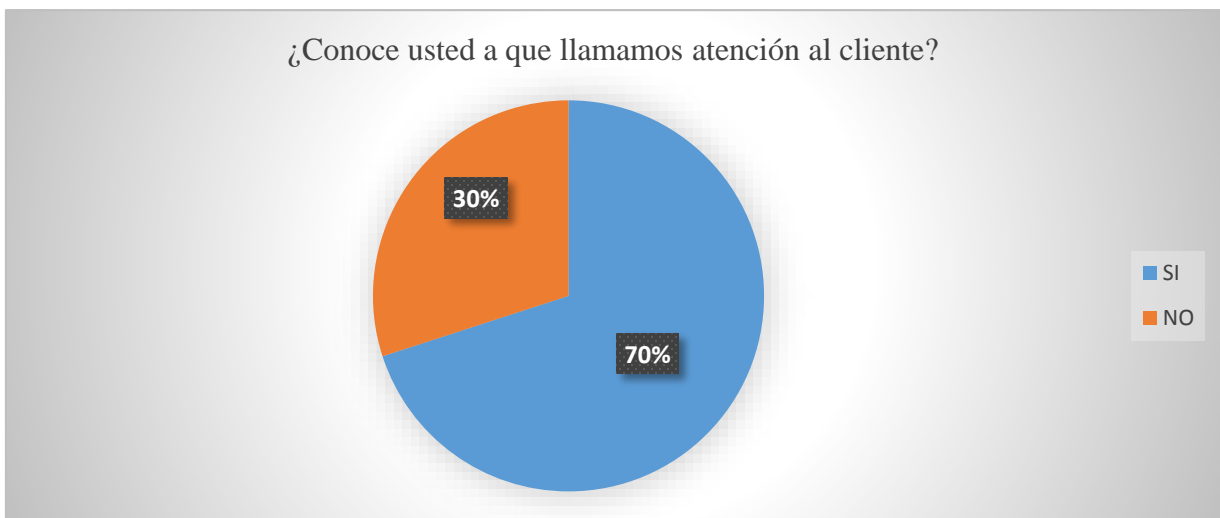
De los (20) clientes encuestado el 80% dijo que visita casi toda la semana debido a que realizaba trámites administrativo en la Institución, el 20% que era su primera visita.

Tabla 5. 2 ¿Conoce usted a que llamamos atención al cliente?

3 ¿Conoce usted a que llamamos atención al cliente?		
Categoría	N° de Encustado	%
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Eaboración Propia

Gráfico 4 ¿Conoce usted a que llamamos atención al cliente?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

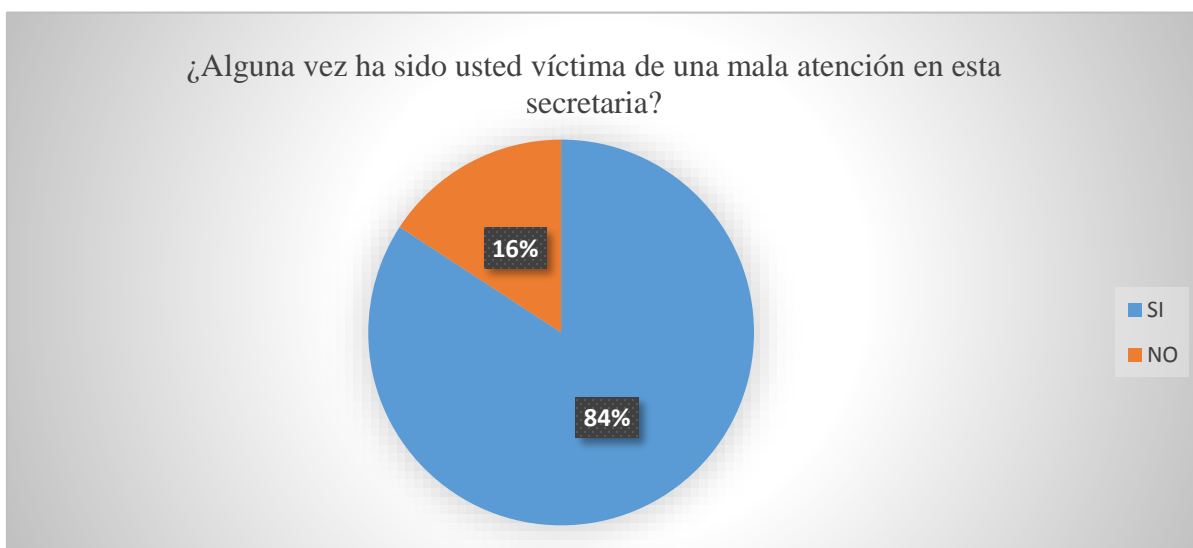
De los (20) cliente encuestado el 70% dijo que si conocía sobre la atención al cliente y que deberían de prestar cualquier Institución, un 30% que no sabía que era atención al cliente.

Tabla 6. 3 ¿Alguna vez ha sido usted víctima de una mala atención en esta Secretaria?

5 ¿Alguna vez ha sido usted víctima de una mala atención en esta Secretaria?		
Categoría	N° de Encustado	%
Si	3	16%
No	17	84%
Total	20	100%

Fuente: Eaboración Propia

Gráfico 6 ¿Alguna vez ha sido usted víctima de una mala atención en esta Secretaria



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los (20) cliente encuestado el 84% respondió que en barias ocasiones no fueron bien atendido y no recibían la información requerida, un 16% que abecés nomas le demostraban malos gestos esto especialmente los adultos mayores.

Tabla 7. 4 ¿Brindan atención preferencial a las personas discapacitada?

7 ¿Brindan atención preferencial a las personas discapacitada?		
Categoría	N° de Encuestado	%
Si	6	24%
No	14	76%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 8 ¿Brindan atención preferencial a las personas discapacitada?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

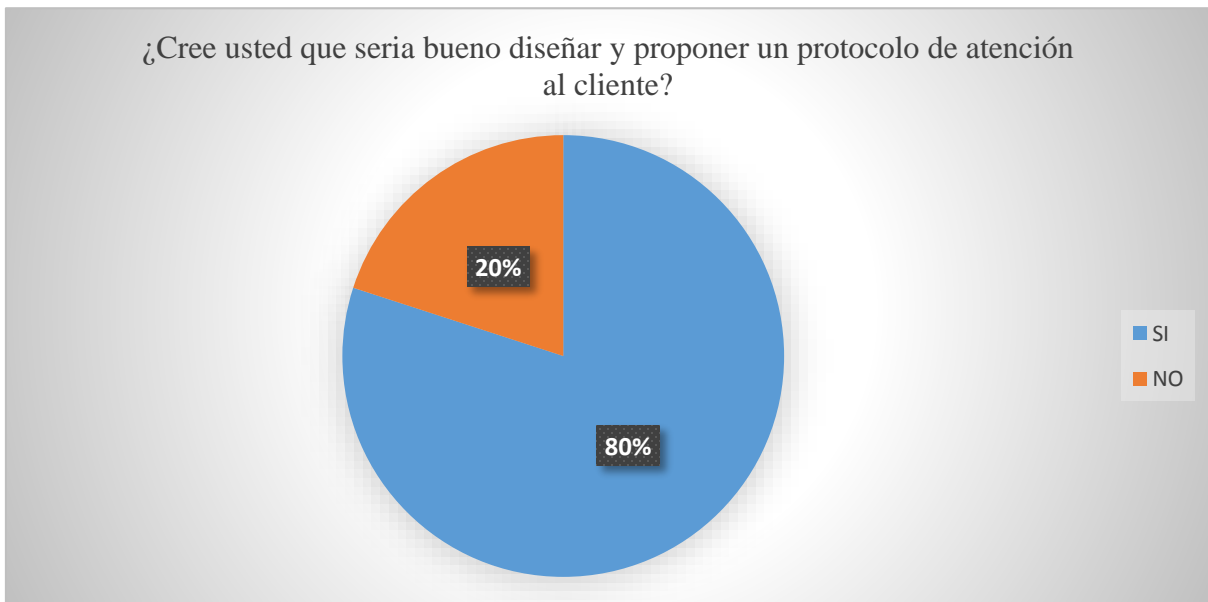
De los (20) cliente encuestado el 76% respondió que en barias ocasiones no fueron bien atendido y no recibían la información requerida y no existía esa preferencia a las personas discapacitada que el que podía ser atendido entraban y lo atedian que no hay un orden al momento de la atención, un 24% veces había preferencia solo cuando es enviado por la máxima autoridad (Alcalde).

Tabla 8. 5. ¿Cree usted que sería bueno diseñar y proponer un protocolo de atención al cliente?

9. ¿Cree usted que sería bueno diseñar y proponer un protocolo de atención al cliente?		
Categoría	N° de Encustado	%
Si	4	20%
No	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Eaboración Propia

Gráfico 10. ¿Cree usted que sería bueno diseñar y proponer un protocolo de atención al cliente?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los (20) cliente encuestado el 80% respondió que sería muy bueno que esta secretaria contara con un protocolo de atención al cliente porque era el área más visitada por los clientes, un 20%, que si era bueno pero que no sabían si funcionaría.

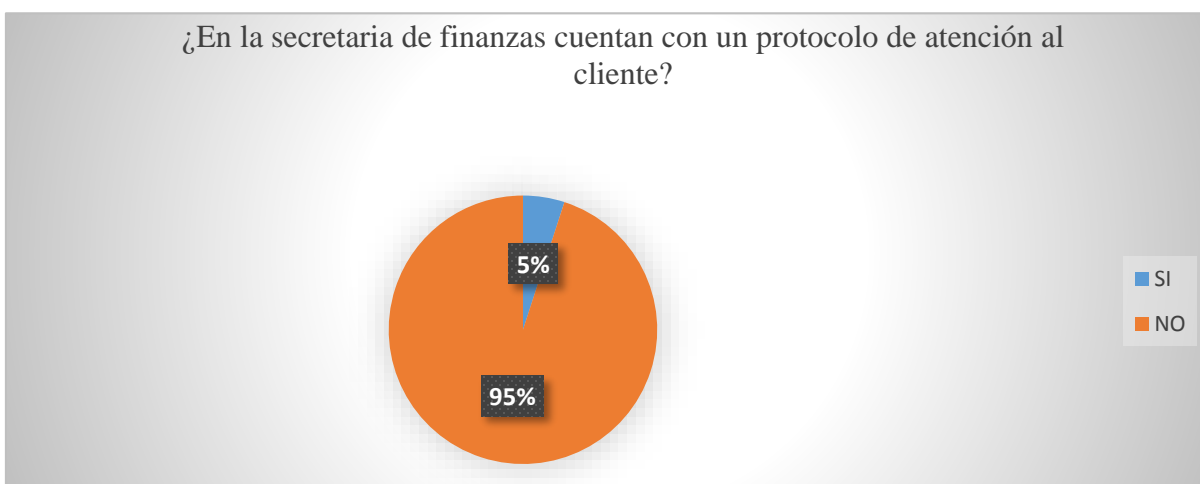
16.1.2. Encuestas Realizadas a los Funcionarios de la Secretaria de Finanzas

Tabla 9. 6 ¿En la secretaria de finanzas cuentan con un protocolo de atención al cliente?

6 ¿En la secretaria de finanzas cuentan con un protocolo de atención al cliente?		
Categoría	N° de Encustado	%
Si	1	5%
No	10	95%
Total	11	100%

Fuente: Eaboración Propia

Gráfico 11 ¿En la secretaria de finanzas cuentan con un protocolo de atención al cliente?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación

De los (11) servidores públicos encuestado el 95% respondió que no contaban con un protocolo de atención al cliente, un 5% que si contaban.

Tabla 10. 7 ¿Cuentan con una directriz institucional?

12 ¿Cuentan con una directriz institucional?		
Categoría	N° de Encustado	%
Si	1	5%
No	10	95%
Total	11	100%

Fuente: Eaboración Propia

Gráfico 13 ¿Cuentan con una directriz institucional?



Fuente: Elaboración Propia

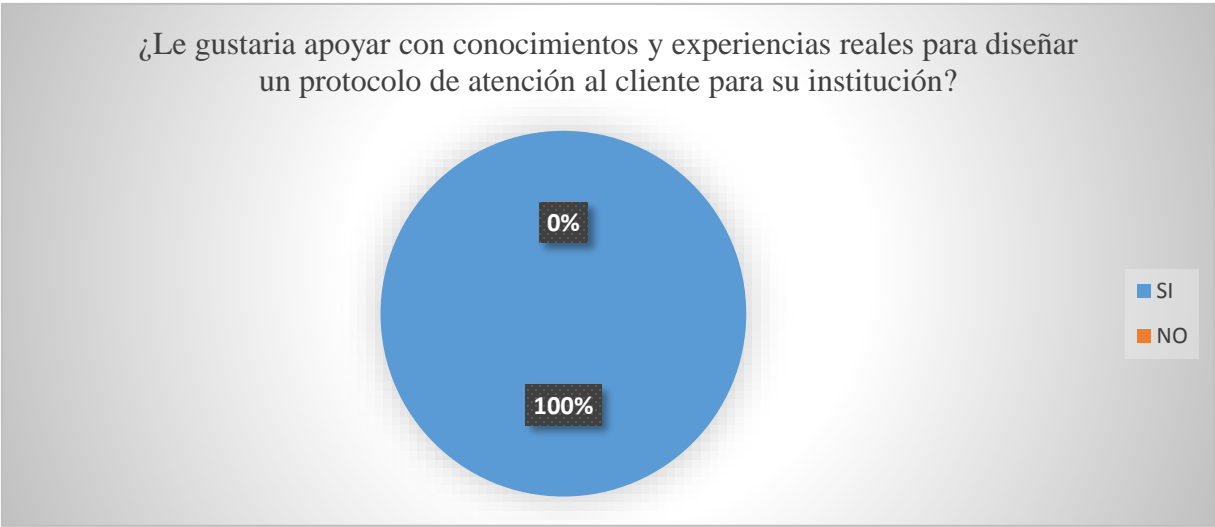
Interpretación

De los (11) servidores públicos encuestado el 95% respondió que no contaban con una directriz Institucional, un y un 5% que si contaban.

14 ¿Le gustaría apoyar con conocimientos y experiencias reales para diseñar un protocolo de atención al cliente para su institución?		
Categoría	N° de Encustado	%
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Eaboración Propia

Gráfico 15 ¿Le gustaría apoyar con conocimientos y experiencias reales para diseñar un protocolo de atención al cliente para su institución?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

De los (11) servidores públicos encuestado el 100% respondió que muy gustosa apoyaría en la elaboración del protocolo ya que era muy necesario en la secretaria.

17. PROPUESTA CENTRAL

Protocolo De Atención Al Cliente Con Técnicas Administrativa Para Mejorar El Servicio En La Secretaria De Finanzas Dependiente Del Gobierno Autónomo Municipal De Riberalta.

17.1. Antecedentes

Las técnicas Administrativa son los conocimientos que utilizan los administradores de empresas para el perfeccionamiento de las funciones que desempeña en una empresa o institución, considerado como uno de los recursos transversales que poseen, ya que independiente de la naturaleza o negocio de la industria, sus funciones están consideradas como fundamentales dentro de la organización. El rol Administrativo pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta, lo cual privilegia las comunicaciones internas, el buen clima laboral, la excelencia en la relación con clientes externos, tanto presencial como por teléfono y la administración cuidadosa y profesional de archivos y documentos de distinta índole.

17.2. Justificación

Se entiende por técnicas Administrativa a los procedimientos que utilizan los administradores de empresas o asistentes de gerencia, en el ejercicio de su cargo. Regularmente este profesional estaba sujeta a tareas que la limitaban a las funciones de archivar, tomar notas, contestar teléfono, revisar agenda, entre otras; en la actualidad, es el motor que genera actitudes positivas en los demás; la creatividad, pro actividad, personalidad, autocontrol, perseverancia y amplios conocimientos Administrativo lo hacen desempeñar sus funciones con acertada eficiencia y agilidad.

Los Administradores de Empresas con conocimientos en técnicas Administrativa, le facilitará el empleo adecuado de los recursos institucionales y el mejoramiento de la imagen del profesional, así mismo, le permitirá contribuir a la productividad en su espacio laboral con la calidad, eficiencia y excelencia de servicios al momento de atender al usuario.

17.3. Objetivo General

Realizar un Protocolo de atención al cliente con técnicas administrativa para mejorar el servicio en la secretaria de finanza dependiente del gobierno autónomo municipal de Riberalta.

17.4. Objetivos Específicos

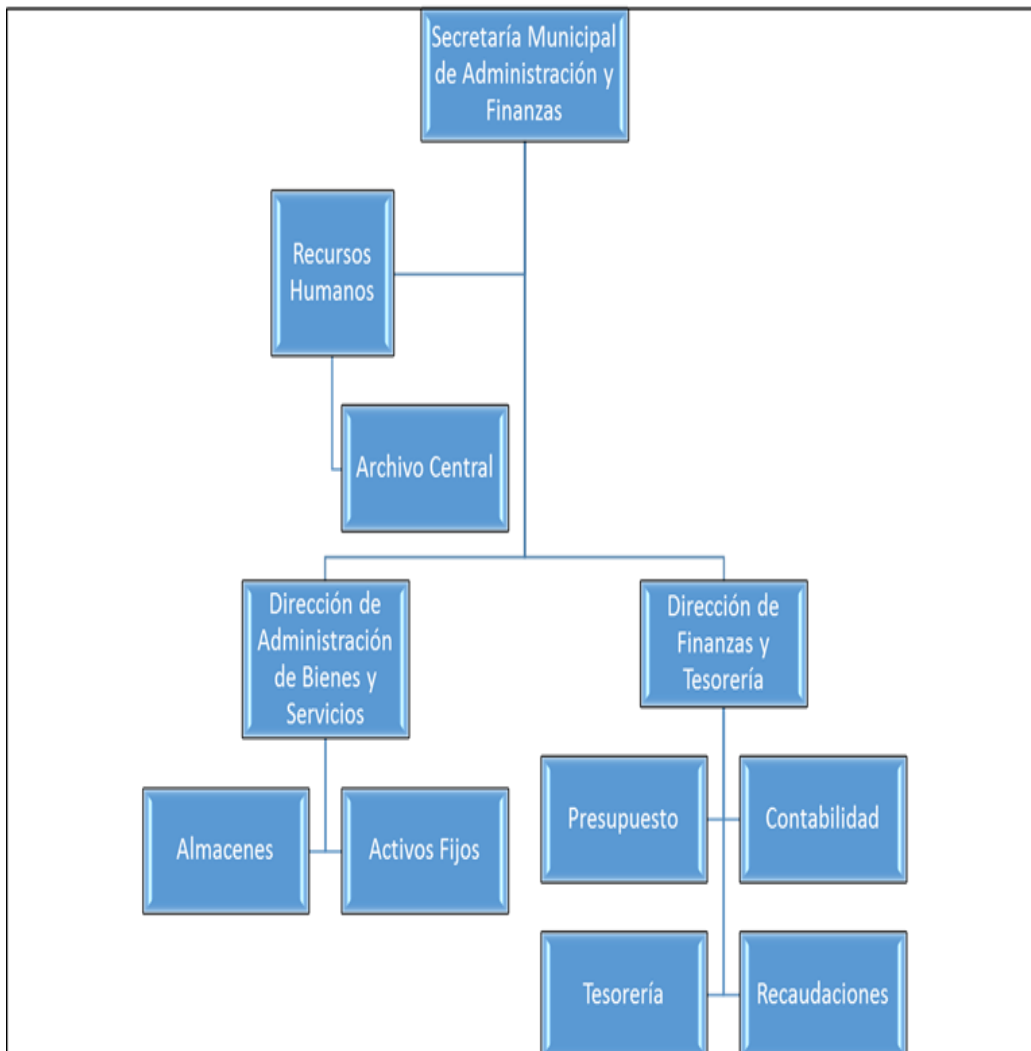
- Describir las técnicas administrativa más esenciales para una mejor atención al cliente en la secretaria de Finanza dependiente del G.A.M.R.
- Describir la ventaja de contar con un protocolo de atención al Cliente en la secretaria de Finanza dependiente del G.A.M.R.
- Determinar las directrices en la secretaria de Finanza dependiente del G.A.M.R.

17.5. Desarrollo

El mundo laboral en el que se desenvuelve la secretaria está rodeado de competitividad e innovación, estas profesionales requieren una formación especial, por sus múltiples funciones ya que no solo se centra en la atención a clientes, o en la redacción de una carta, su trabajo va más allá; es dinámica, inteligente, preparada, hace de su trabajo y de su vida una práctica con habilidades de valores, mantiene excelentes relaciones humanas con sus compañeros y clientes no obstante, su diversidad de actividades y vida polifacética, le han proporcionado de herramientas suficientes para convertirla en una líder carismática, transformacional y participativa quien motiva a realizar las actividades con entusiasmo, aquella que practica la lealtad y siempre está dispuesta a colaborar. Su habilidad para influenciar, motivar y obtener el compromiso de otros es una de las claves para alcanzar sus metas en forma exitosa. Por lo tanto, se considera que es un profesional preparado para incursionar, garantizando una alternativa que permite lograr una gestión administrativa eficiente, con procesos productivos que resultan coherentes entre sí. Por ello, las organizaciones deben identificar esas cualidades y plasmarlas en un diccionario de competencias organizacional el cual será de vital utilidad en el desarrollo de perfiles propios para cada puesto de trabajo. Para las empresas e instituciones la secretaria es él/ella profesional donde se centra todas las actividades de relación con los clientes internos y externos, “El rol secretarial pasa a ser un verdadero centro de operaciones, de asistencia y consulta se destaca por el conjunto de acciones y funciones que busca cualidades, habilidades y conocimientos principalmente de las técnicas de gestión que garantiza el éxito en el mercado

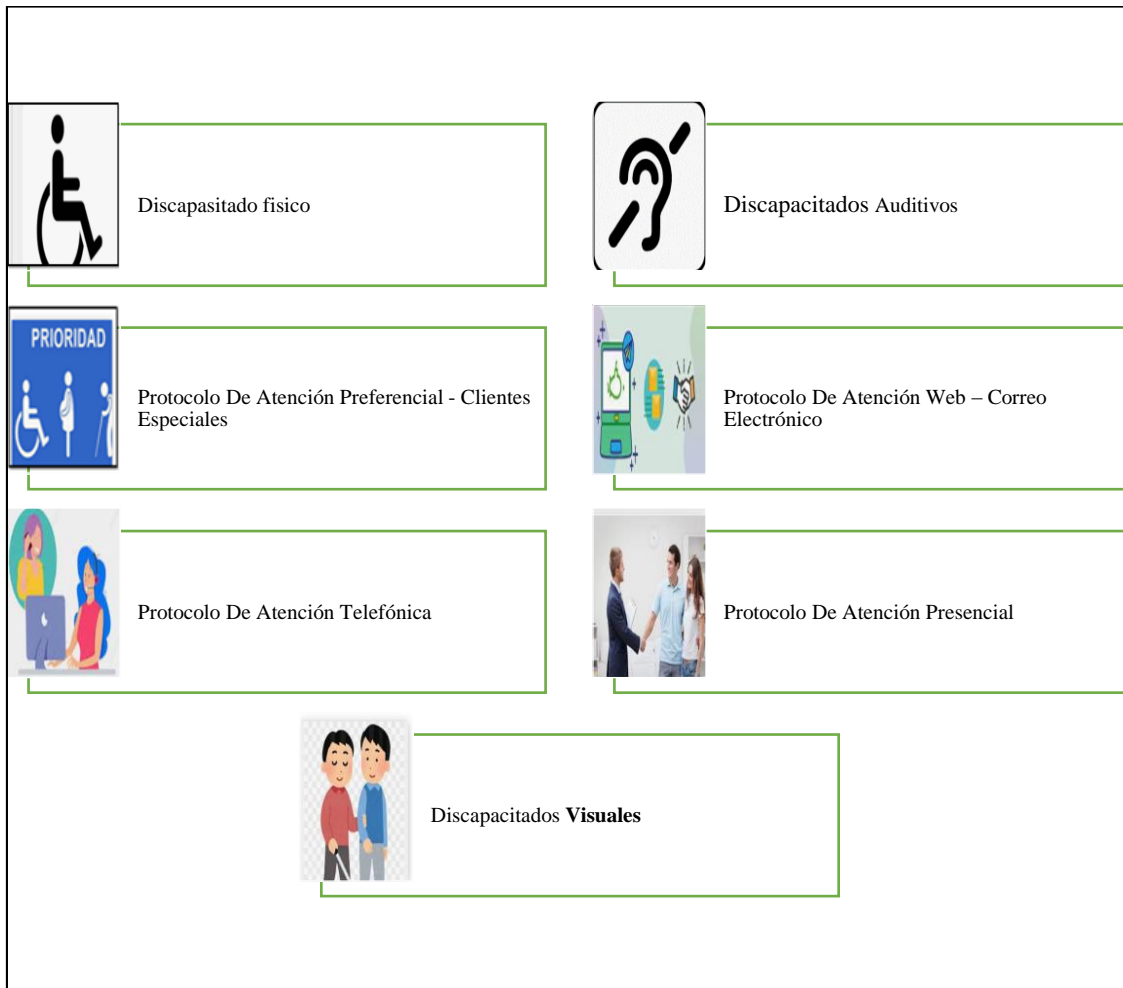
laboral, para ello Presentamos 6 técnicas secretariales que garantizan Un Excelente Servicio de Atención al Cliente:

Gráfico 16 Organigrama de la secretaria de finanzas



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 17 Protocolo de atención al Cliente



Fuente: Elaboración Propia

17.6. Técnicas de Archivo

El cual proporciona programas tecnológicos a través de sistemas operativos, almacenamiento de información o sistema de archivos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria proporcionando una serie de programas tecnológicos que dan agilidad y precisión a las actividades que desarrolla y ejecuta una secretaria. En este Sentido Presento cinco formas de archivar con facilidad y validez, estos son:

Gráfico 18 Tecnica de Archivos



Fuente: (Alcáza, 2018)

Alfabético: La metodología que se sigue es simple, se procede a abrir una carpeta cuando se recopilan de tres a cuatro documentos referentes a un mismo cliente, institución o empresa...es decir, que este sistema se fundamenta en el orden alfabético y los documentos se ordenan siguiendo la secuencia del alfabeto, en función de nombre o razones sociales de la personas o empresa a la que se refiere.

Gráfico 19 Alfabético



Fuente: (Balarezo, 2013)

Numérico: Este sistema consiste en asignar un código o número consecutivo a los documentos relativos a personas o instituciones con las que se mantiene una relación, es decir, se asigna un número a cada una de las carpetas del archivo

Geográfico: Este sistema permite clasificar la documentación de acuerdo a su procedencia, puede agrupar los expedientes por países, estados, provincias, ciudades o cantones, aunque casi siempre se sigue un orden alfabético nominativo. Este sistema es muy utilizado en las oficinas cuya actividad principal es la exportación, en ventas, en organizaciones e instituciones oficiales que tengan que dividir las actividades por zonas o áreas.

Gráfico 20 Orden Numerico



Fuente: (Alcáza, 2018)

Por Asunto o temas: En este sistema, los documentos y la correspondencia que se genera en una institución se clasifican por materia, asunto o temas, es decir, de acuerdo al contenido en riguroso orden alfabético.

Orden Cronológico: Se lo utiliza en la ordenación de los documentos dentro de las carpetas individuales, como carpetas de personal, facturas de vencimientos, de cobro, registros judiciales y notariales, en carpetas sobre los escritorios o gavetas del mismo, pueden organizarse de varias maneras.

Gráfico 21 Archivos por asuntos



Fuente: (Balarezo, 2013)

17.7. Técnica Informática

Los conocimientos, destrezas y técnicas informáticas permitan desarrollar con eficiencia las tareas organizacionales de nivel ejecutivo y así estimular los cambios productivos a partir de las necesidades en el manejo computarizado de las comunicaciones.

Gráfico 22 informatica



Fuente: (Balarezo, 2013)

En ese sentido se sostiene que la aplicación de los paquetes informáticos en la gestión secretarial, juega un papel muy importante, porque este ofrece la manipulación de sistemas de procesamiento ejecutables que se constituyen en una herramienta informática poderosa y versátil, ya que en la actualidad debido al vertiginoso avance de la tecnología y de la burocracia, demanda de la ágil y oportuna habilidad de un administrador de empresa para poner en práctica sus destrezas en el uso del Microsoft Office, desarrollado por la Corporación de Microsoft.

17.8. Técnicas Contables

Se trata de una Ciencia aplicada de carácter social que plasma en cifras el movimiento operativo de una empresa a través de recurso económico, considerada como el conjunto de herramientas que utiliza el contador para la mejor investigación, comprensión y presentación de la información. Toma como estudio los problemas o fenómenos económicos y/o financieros que

Gráfico 23 Técnicas contables



se presenta en el desarrollo de una entidad, buscando mediante un previo análisis soluciones a los problemas originados. Para ello Existen las siguientes técnicas: De control, Contabilidad, Auditoria, Presupuestos, Reportes, informes, Formas, Archivos (memorias de expedientes), Mecanizados, Gráficas y diagramas, Proceso, procedimientos, Gantt, entre otros.

Fuente: (Alcáza, 2018)

17.9. Técnica de Redacción

Para lograr una redacción efectiva se debe tomar en cuenta los siguientes pasos para redactar de forma eficiente eficaz:

Coherencia: Es la que está en relación con el resto del texto y lo de acuerdo con ello, el orden en que aparecen las ideas.

Cohesión: Es una relación interrelacional que permite que las oraciones se organicen en un texto, es el producto de relaciones transfrásticas que se interceptan.

Concordancia párrafo: medio gramatical de redacción interna entre palabras de un párrafo y luego relación entre los demás párrafos.

Conectores: Son elementos de enlace en la relación de la coordinación.

Claridad: Corresponde al código, hay que escribir con un código de sencillez para que el código no haga filtro y permita el paso de mensajes.

Sencillez: Es aquella forma escrita que es única y sin necesidad de expresarse superior o inferior.

Precisión: Corresponde al contexto; El texto debe focalizarse en lo que interesa sin rodeos ni añadidos.

17.10. Ventajas de la aplicación de las técnicas administrativa

- Alta capacidad de análisis y de síntesis
- Excelente comunicación oral y escrita
- Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo
- Posee cualidades de Liderazgo y Motivación
- Capacidad para gerencia
- Capacidad de Negociación
- Eficiente administración del tiempo
- Capaz de asumir riesgos
- Tiene Iniciativa, creatividad e innovación
- Creativo e innovador
- Facilidad de expresión verbal y escrita
- Excelente manejo de relaciones interpersonales
- Liderazgo y toma de decisiones
- Pro - activo.
- Conocimientos del manejo de herramientas informáticas básicas en todas sus actividades.
- Protocolos, legislación, marketing, gestión personal, contabilidad, entre otros.

17.11. El Protocolo con las técnicas más eficientes para la atención al cliente.

17.11.1. Protocolo De Atención Presencial

Gráfico 24 Atención Presencial

Saludo

Características:

✓ Mirar a la cara.

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes,



Fuente: (Alcáza, 2018)

Bienvenido a Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo servirle? Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

Características:

✓ Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día.

17.11.2. Protocolo De Atención Telefónica

Gráfico 25 Atención Telefonica

Saludo

Características:

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo servirle?



Fuente: (Alcáza, 2018)

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

Permítame un momento por favor, gracias por esperar” Si requiere transferir la llamada:

✓ Informe al cliente que va a transferir la llamada

✓ Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.

✓ Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.

Despedida

Características:

✓ Actitud amable.

✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

Es clara la información Sr. Sra. xxx, le habló xxx de Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta. Que tenga un buen día.

17.11.3. Protocolo De Atención Web – Correo Electrónico

Gráfico 26 Correo Electronico



Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat o correo electrónico.

Fuente: (Alcáza, 2018)

Características:

✓ Saludar

✓ Analizar y comprender la solicitud

✓ Responder con precaución de revisar puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)

✓ Utilizar lenguaje directo y sencillo

✓ Usar altas y bajas. No usar mayúsculas sostenidas

✓ Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con Cordial saludo.

17.11.4. Protocolo De Atención Preferencial - Clientes Especiales

Pautas generales para la atención preferencial

✓ Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.

✓ Cualquier funcionario que se encuentre laborando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un cliente que debe ser atendido de esta manera, se conduce al funcionario, para que este lo atienda sin la necesidad de tomar algún turno. Igualmente, se le debe colaborar al cliente y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado.

✓ Se aplicará Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso la básica, y las normas de cortesía y urbanidad.

✓ La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.

✓ Se debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.

✓ Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

Discapitados Visuales

✓ Saludar claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.

✓ Siempre se debe identificar con el cliente.

✓ Hablar y prestar atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.

✓ No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.

✓ Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros. Se encuentra la sala.

✓ Si leyera un documento, hágalo despacio.

✓ Para indicar a una persona ciega dónde ha de firmar puede:

❖ Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto dónde ha de firmar.

❖ Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

Gráfico 27 Discapacitado Visuales



Fuente: (Balarezo, 2013)

Discapitados Auditivos

- ✓ No es necesario gritar, debido a que no oírán. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- ✓ Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- ✓ Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- ✓ Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- ✓ Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- ✓ Intentar utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- ✓ Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.

✓ Indicar el tema de conversación y no cambiar sin avisarle. Tampoco hablo de varias cosas al mismo tiempo.

✓ No hablar nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.

✓ Se debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverme continuamente, ni dar la espalda, ni agacharme.

✓ Se podrá ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

Discapitados Físicos

Gráfico 28 Discapitado físico



✓ Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.

Fuente: (Alcáza, 2018)

✓ Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.

✓ Buscar no obstaculizar los recorridos.

✓ Si se acompaña a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, buscar la manera de ajustar su paso al de ella.

✓ Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.

✓ Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.

✓ No se apoyará en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.

✓ Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, se situará a la altura de sus ojos, en la medida posible, y sin posturas forzadas. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.

✓ Estar atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.

✓ Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la alejarla de su alcance.

Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

✓ Acercarse a la persona y la saludar amablemente. Utilizar el saludo del

Protocolo de atención presencial.

✓ Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.

✓ No cojera a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para moverse. A no ser que ella lo tome primero.

✓ Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirá al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atento.

Gráfico 29 Prioridad



Fuente: (Alcáza, 2018)

17.12. Directriz de en la secretaria de Finanza dependiente del G.A.M.R.

Una directriz es una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa. También se trata de aquello que fija cómo se producirá algo. Las directrices, por lo tanto, sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto.

Las directrices, por lo general, son transmitidas en el marco de una jerarquía. Quienes ocupan los puestos superiores se encargan de desarrollar y transmitir las directrices a los subordinados. De esta manera, en una empresa, el gerente, el presidente o el dueño es quien decide las directrices y las comunica a los empleados.

En la secretaria de Administración y Finanzas dependiente del Gobierno Autónomo municipal de Riberalta. Actualmente se maneja un orden jerárquico que se considera muy aplicarla ya que

esta se es considera como una directriz dentro de la institución se compone de la siguiente manera:

17.12.1. Jefe de Administración y Finanzas:

Este es el inmediato superior el que se encarga de dar las normas que deben cumpliros empleados dependientes de esta institución, él es el encargado de consensuar las directrices que se debe aplicar para el funcionamiento y atención al cliente.

17.12.2. Secretaria:

La secretaria cumple un rol muy importante dentro de la institución ella siempre va estar segunda bajo la máxima autoridad solo que ella no tiene poder de decisión, para un buen manejo Institucional es muy importante que la secretaria sepa manejar:

- Las técnica de atención al cliente en todo tipo de persona
- Saber manejar y respetar el orden jerárquico de la institución
- Decepcionar archivos o solicitud del cliente.
- Redactar archivos o documentos acordes la necesidad que amerite la institución.

Mantener informado a su inmediato superior sobre los compromisos o reuniones que se deben cumplir con el cliente solicitador.

17.12.3. Encargado/a de Recursos humanos:

Esta debe manejar una absoluta coordinación con la máxima autoridad en este caso el jefe de la Administración y fianzas esta recibe órdenes y da órdenes a los empleados técnicos que forman parte de la institución.

17.12.4. Encargado de Presupuesto:

Este se encarga de organizar los recursos Económicos de la institución, es el encargado de decir si se cuenta o no con presupuesto para la contratación de personal o para compra de materiales para cumplir con las actividades que se encuentran planteada para la gestión.

17.12.5. Encargado de contabilidad:

Este se encarga de compatibilizar el recurso económico antes de emitir cheque para pago de cualquier actividad.

17.12.6. Encargado de tesorería:

Una vez se haya contabilizado el dinero este es encargado de pagar a los técnicos su salario o entregar los cheques para que hagan sus respectivos cobros personalmente.

17.12.7. Encargado activo Fijos:

Este es el encargado de administrar de manera responsable todos los quipos de computación, muebles, movilidades de 2, 3,4 ruedas perteneciente a la institución.

17.12.8. Encargado de almacén:

Este se encarga de entregar y recibir los activos que de una u otra forma pertenecen a la institución.

Es muy importante cumplir con la Directriz aplicada en la secretaría de Finanzas dependiente del municipio, ya que de eso depende la buena atención al Cliente o usuario por lo tanto, podemos descifrar que una directriz institucional se encuentra de la mano con el cumplimiento de las actividades objetivos y metas de la Institución, así como también se encarga de ordenar la estructura institucional por orden jerárquico.

Para el Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta al ser una Entidad Publica con una Gran demanda de Clientes a Diario, Las normas de la serie ISO 10004 ayudaran a gestionar la satisfacción del cliente, convirtiéndose en una herramienta muy útil de mejora continua.

17.13. Resultados Esperados

Dentro del proyecto de Grado abordado no se presentaron dificultades en cuanto la recolección de información, el cual nos dio viabilidad para realizar un trabajo real fidedigno.

Tomando en cuenta el tema de investigación es muy importante poder contar un protocolo de atención al cliente es por ello que se realizaron encuesta a los funcionario y a los clientes para obtener información de ambos campos el cual cada una de las respuesta por parte de la población de estudio se refleja en los Siguietes cuadros.

18. PRESUPUESTO DE INVERSIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 11 Presupuesto

N°	Detalle	Unidad.	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	Reglamento de modalidad de proyecto de grado UAP.	Copia	1	5	5
2	Transporte.	Mensual	6	200	1.200
3	Flash memory.	Unidad	1	120	120
4	Internet.	Horas	5	100	500
5	Computadora portátil.	Equipo	1	3.000	3.000
6	Impresora.	Unidad	1	1.200	1.200
7	Tinta para impresora.	frasco	4	100	400
8	Libreta de apuntes.	Unidad	1	20	20
9	Papel bon tamaño carta.	Paquete	5	35	175
10	Cuadernos de registros.	Unidad	2	25	50
11	Lapicero pilot.	Unidad	5	5	25
12	Resaltadores.	Unidad	3	5	15
13	Empastado	Unidad	5	100	500
14	Imprevistos.	Veces	4	250	1.000
	Total				8.210

Fuente: Elaboración Propia

19.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 12 Cronograma

ACTIVIDADES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV
	27	30	4	6	4	6	29	30
Elección del tema.								
Elaboración y defensa del perfil de proyecto de grado								
El proceso de investigación a partir del perfil.								
Complementación y ajuste del marco teórico								
Elaboración e instrumentos de recolección de datos								
Desarrollo del trabajo de campo								
Análisis de datos de la información obtenida								
Elaboración de la propuesta								
Elaboración de conclusiones y recomendaciones								
Presentación del proyecto final								
Defensa final del Proyecto de grado.								

Fuente: Elaboración Propia

20. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

20.1. Conclusiones

- Se diseñaron las técnicas en instrumentos de la investigación con el objeto de obtener las informaciones necesarias para el desarrollo de la propuesta de un Protocolo de Atención al Cliente para el Área de Secretaria de Finanzas de la Alcaldía Municipal de Riberalta.
- Se evidenció el poco conocimiento sobre los protocolos que debe seguir una secretaria al momento de dirigirse o atender a un cliente, el cual esto dio origen al presente trabajo de investigación ya que nos permitió conocer de manera general la situación que atraviesa la secretaria de finanzas del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.
- Se diseñó la propuesta de un protocolo con técnicas que garantizan la buena atención al cliente en la Secretaria Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.
- Se Determinaron las directrices del servicio de atención al cliente que deben ser aplicadas por la Secretaria dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.
- La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de Secretaria de Finanzas Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta No cuenta con Directriz sólida que los funcionarios cumplan como una normativa dentro de la institución para poder ejercer una buena gestión y brindar un servicio de calidad al cliente.
- Es importante un protocolo de técnicas secretariales para el servicio de atención al cliente en la Secretaria de Finanza Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

20.2. Recomendaciones

- Por la importancia que revela el presente proyecto de grado se recomienda a la Secretaria de Finanza Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, Apoyar en la elaboración e implantación así mismo aplicar las técnicas de atención al cliente para así poder brindar una buena atención al usuario que visita a esta Institución.
- Se recomienda que la Secretaria de Finanza Dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta pueda aplicar una directriz en los funcionarios y que se le derive sus funciones en base a contrato, así podremos tener una mejor gestión y con buenos resultados.
- Es importante que los Recursos Humanos Trabajen enmarcados en un protocolo de buena atención al cliente, ya que el mismo permitirá mejorar y hacer eficiente la labor que realizan cotidianamente en beneficio de los usuarios y clientes.

21.BIBLIOGRAFIA

Alcáza, R. P. (2018). *Calliidad de Serviiciao y atención al Cliente*. Mexico.

Balarezo, S. (2013). *CONCEPTOS BÁSICOS DE SERVICIO AL CLIENTE*. Ecuador.

Bernal, C. A. (2006). *Metodologia de la Investigación*. Mexico.

Cano, C. (2020). *Claves para mejorar la atención al cliente*. España.

Castillo, M. (2017). *Liderazgo Burocratico*. Ecuador .

Espiño, B. F. (2018). *Directrices – Atención al público*. España.

estadísticas, I. N. (2018). *Riberalta*. Bolivia.

Huanca, A. (2015). *puente y obra de arte* . colombia.

Iturralde, J. I. (2011). *Evaluación de Desempeño laboral*. Ecuador.

Ligorria, R. (2010). *Diagnóstico de la situación actual sobre higiene y Salud ocuacional*.
Mxico.

Menéndez, F. (2008). *Higiene industrial: Manual para la formación del especialista*. España.

Sum, M. I. (2015). *Mtivación y Desenpeño Labolar*. Peru.

Tamayo, M. T. (1999). *La Investigación*. Colombia

Anexos

Anexo 1 Encuesta realizada a los Clientes

N°	PREGUNTAS REALIZADAS	CRITERIOS	
		SI	NO
1	Visita Constantemente usted esta oficina		
2	Conoce usted a que llamamos atención al cliente		
3	Alguna vez ha sido usted víctima de una mala atención en esta secretaria		
4	Brindan atención Preferencial a las personas discapacitada		
5	Cree usted que sería bueno Diseñar y proponer un Protocolo de Atención al Cliente		

Anexo 2 Encuesta realizadas a los Funcionarios de la Secretaria de Finanzas

N°	PREGUNTAS REALIZADAS	CRITERIOS	
		SI	NO
1	En la secretaria de Finanza Cuentan Con un Protocolo de atención al Cliente		
2	Cuentan con una Directriz Institucional		
3	Le Gustaría apoyar con conocimientos y experiencias reales para diseñar un protocolo de atención al cliente para su institución.		

Anexo 3 Guia de Observación

N°	PREGUNTAS REALIZADAS	CRITERIOS
		ANALISIS
1	Por que existira incorformidad sobre la atención que presta la Secetaria de finanza dependiente del G.A.M.R.	
2	La Secetaria de finanza tiene muchas falencias al momento de atender a los clientes o usuarios que visitan esta área	
3	Como Podremos solucionar esta incorformidad de los usuarios que visitan la Secetaria de finanza dependiente del G.A.M.R.	

Anexo 4 Memoria Fotografica

En las presentes fotografías se ve reflejado el trabajo de campo realizando las encuesta al personal que trabaja en la secretaria de finanza dependiente del G.A.M.R. y a los clientes que visitan la institución.

