

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL
ECUADOR SEDE EN ESMERALDAS**



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA

**EVALUACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA JUNTA
PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO EN LA CIUDAD DE
ESMERALDAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN ESTRATÉGICA

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD**

AUTORA

LISSETTE ALEJANDRA ÁLAVA TOALA

ASESOR

MGT. EFRAÍN SÁNCHEZ JARAMILLO

ESMERALDAS, 2017

APROBACIÓN DEL PROYECTO

Trabajo de tesis aprobada luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE, previo obtención del Título de Ingeniero comercial mención productividad.

.....
PRESIDENTE TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

.....
MGT. ELÍAS SALAZAR
LECTOR 1

.....
ING. ISABEL CHILA
LECTOR 2

.....
MGT. EFRAÍN SÁNCHEZ
ASESOR

.....
DECANO DE LA FACULTAD / DIRECTORA DE ESCUELA
MGT. ALEXANDRA BAUTISTA SEGOVIA

AUTORÍA

Yo, **LISSETTE ALEJANDRA ALAVA TOALA**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la **PUCESE**.

.....

LISSETTE ALAVA TOALA

080275968-8

DEDICATORIA

A DIOS

Por siempre estar guiándome, ayudándome, dándome salud y vida para poder realizar mis proyectos.

A MI FAMILIA

Mi padre Ramón Álava aunque no está aquí a mi lado físicamente pero sé que desde arriba me bendice y me da la sabiduría para cumplir mis proyectos y a mi madre Elizabeth Toala que es mi pilar fundamental que es mi mayor motivo y mi orgullo para seguir adelante, ha sacrificado mayor parte de su vida por formarme y educarme.

FAMILIARES Y AMIGOS

Aquellas personas, a mis hermanos que de una y de otra forma son parte de este logro, y a mis amigos que contribuyeron y que estuvieron pendiente de cada decisión, les dedico este triunfo.

Lisette Alejandra Álava Toala

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas, y a todos los docentes que me impartieron sus conocimientos durante toda mi carrera y en especial por todo el apoyo brindado de la Eco. Roxana Benítez y Mgt. Efraín Sánchez, quienes con su amplia experiencia me guiaron para la realización de mi proyecto.

Quiero agradecer a todas las personas que de una u otra forma me dieron apoyo incondicional para lograr mi objetivo en mi vida, de todo corazón muchas gracias por ese cariño brindado.

Gracias

TEMA

EVALUACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO EN LA CIUDAD DE ESMERALDAS.

RESUMEN

La intención de este trabajo es de realizar un análisis del servicio al cliente de las empresas ya sea pública y privadas, para que pueda existir un buen ambiente laboral en las organizaciones, por ello se realiza varias teorías e investigaciones relacionadas con el tema trabajado, y se intenta describir las condiciones en las que encuentra la institución, y poder mejorar en un futuro. La investigación se realizó con el propósito de crear estrategias de mejora en el área administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano.

Las metodologías que se aplicó en el proyecto se inició con la herramienta de la ficha de observación que se pudo constatar que la atención que reciben los artesanos es muy buena, y aplicando al mismo tiempo las encuestas para conocer la satisfacción de los servicios que brinda la institución, y del mismo personal administrativo, y por último se realizó la entrevista, que se le aplicó al presidente de la JPDAE, para conocer los servicios que entrega los funcionarios públicos.

Para medir la satisfacción del servicio que presta la institución a los artesanos se aplicó la herramienta SERVQUAL, desarrollando preguntas respecto a la calidad del servicio con el fin de obtener información fidedigna de la entidad.

Al realizar y aplicando con los instrumentos e herramientas se obtuvo como resultado que la atención del cliente es muy buena, el servicio que recibe los artesanos, cuentan con un personal personalizado para la buena satisfacción de los mismos artesanos, por lo tanto los procesos no se desarrollan con rapidez por motivos externos de la institución.

Finalmente se dedujo conclusiones y recomendaciones de la investigación desarrollada con el fin de que la misma institución mejore los procesos al momento de adquirir la calificación artesanal, que por ende será un gran aporte para la entidad y mejoramiento del servicio al cliente, y para todos los que conforman la JPDAE.

Palabras clave: Servicio al cliente, SERVQUAL, Calidad del Servicio, Artesano.

ABSTRACT

The intention of this work is to carry out an analysis of the customer service of the companies, whether public or private, so that there may be a good working environment in the organizations. This is why several theories and research related to the subject worked, And it tries to describe the conditions that the institution finds, and to be able to improve in the future. The investigation was carried out with the purpose of realizing strategies of improvement in the administrative area of the Provincial Board of Defense of the Craftsman.

The methodologies that were applied in the project began with the tool of the observation sheet that could be verified that the attention that the artisans receive is very good, and applying at the same time the surveys to know the satisfaction of the services offered by the Institution, and the same administrative staff, and finally the interview was conducted, which was applied to the president of the JPDAE, to know the services provided by public officials.

In order to measure the satisfaction of the service provided by the institution to the artisans, the scale of the SERVQUAL was applied, developing questions regarding the quality of the service in order to obtain reliable information of the entity

When making and applying with the tools and tools was obtained as a result that the customer's attention is very good, the service received by the craftsmen, have a personal staff to the satisfaction of the craftsmen themselves, therefore the processes are not Develops quickly for external reasons of the institution.

Finally, conclusions and recommendations were drawn from the research developed so that the same institution improves the processes at the moment of acquiring the craft qualification, which will therefore be a great contribution for the entity and improvement of the customer service, and for all Which make up the JPDAE.

Key words: Customer service, SERVQUAL, Quality of Service, Craftsman.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL PROYECTO.....	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TEMA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	3
OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO	5
1.1 ANTECEDENTES ESTUDIO PREVIOS	5
1.2 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	7
1.2.1 Servicio.....	7
1.2.2 Clientes.....	8
1.2.3 Servicio al cliente	8
1.2.4 Calidad del Servicio.....	8
1.2.5 Lineamientos de Calidad	9
1.2.6 Metodología para evaluar el servicio al cliente	10
1.2.7 Indicadores de Satisfacción al Cliente	10
1.2.8 Junta.....	11
1.2.9 Artesano.....	12
1.2.10 Clasificación.....	12
1.2.11 Junta defensa del artesano	14

1.3	MARCO LEGAL	15
CAPÍTULO II		17
MATERIALES Y MÉTODOS		17
2.1	Descripción y caracterización del lugar	17
2.2	Métodos y técnicas que se emplearon	17
2.2.1	Tipo de investigación que se realizó	17
2.2.2	Métodos de investigación	17
2.2.3	Técnica de recopilación de información	18
2.3	Población y Muestra de Estudio	19
2.3.1	Población	19
2.3.2	Muestra	20
2.4	Técnicas de procesamiento y análisis estadístico de datos empleados	20
2.5	Normas Éticas	20
CAPÍTULO III		21
3.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	21
3.2	Descripción de la atención del personal	26
3.3	Lineamientos de servicio de calidad	29
3.4	Medición de la satisfacción del cliente de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, a través de la herramienta SERVQUAL	30
CAPÍTULO IV		33
4.1	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	33
4.2	CONCLUSIONES	34
4.3	RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS		36
ANEXOS		39
ANEXO 1		40
ANEXO 2		41
ANEXO 3		42
ANEXO 4		47
ANEXO 5		49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Información.....	21
Tabla 2 Años de Artesano.....	22
Tabla 3 ¿Cómo conoció los servicios de la JPDAE?.....	23
Tabla 4 Tiempo de demora de la calificación artesanal.....	24
Tabla 5 Nivel de Satisfacción.....	25
Tabla 6 Lineamientos de Calidad.....	29

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Junta Nacional de Defensa del Artesano fue constituida por ley en el año 1953, desde entonces desarrolla sus actividades en todas las provincias del país, incluyendo Esmeraldas. La Junta Provincial de Defensa del Artesano de Esmeraldas JPDAE es una institución que presta servicio de calificación artesanal, capacitaciones, titulaciones por práctica profesional y creación de centros artesanales en diferentes ramas.

La JPDAE se ampara en la ley defensa del Artesano que privilegia la protección de los artesanos que hicieren valer sus derechos por sí mismos o a través de las organizaciones artesanales legalmente constituidas.

La entidad tiene como misión de liderar el fortalecimiento, profesionalización y desarrollo de todo el sector artesanal que produce bienes y servicios mediante el impulso de una política pública, la formación, la investigación y la prestación de servicios a los artesanos y artesanas (párr.1).

La JPDAE, cuenta con un sistema integral de formación y desarrollo profesional que incorpora innovación y tecnología para la información y capacitación de los artesanos y artesanas, así como la calificación de sus talleres artesanales.

Artesano es la persona que transforma la materia prima aun producto terminado y en la ley defensa del artesano se considera el artesano al trabajador manual, maestros de taller, que invierten en su actividad laboral con sus implementos de trabajo, maquinarias o materias primas, y que este bajo a su dependencia no más de quince operarios y cinco aprendices

El taller artesanal debe encontrarse calificado por la JNDA, calificación les hace acreedor a los beneficios contemplados en la Ley Defensa del Artesano, Reglamento de Calificaciones y Ramas de Trabajo y otras leyes de protección artesanal. El objeto de la investigación se centra en la JPDAE y el servicio que brinda a sus afiliados.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la JPDAE, atiende a 263 clientes que realizan diferentes trámites, para obtener su calificación artesanal entre otros servicios. El personal con el que cuenta es de dos personas que realizan todos los procesos en la organización.

Se ha detectado que por medio de sugerencias los artesanos no están satisfecho por los servicios que proporcionan , ocasionando insatisfacción en los trámites de adquisición de la calificación artesanal llegando a demorar hasta dos semanas en promedio, siendo un requisito importante para adquirir los beneficios de esta calificación como exoneraciones de impuestos, entre otros.

Todo lo anterior, recae en algunas interrogantes para el desarrollo de la investigación:

¿Cómo analizar la calidad del servicio que reciben los artesanos?

¿Cuánto tiempo efectivo llevan los trámites en la junta provincial de Artesanos?

¿Cómo actuará el empleado durante un reclamo de un cliente sobre su trámite?

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

El desarrollo de este trabajo tiene la finalidad de evaluar el servicio al cliente en la institución de la Junta Provincial de Defensa del Artesano con el fin de verificar si se cumplen con todas las expectativas dadas para la satisfacción del cliente.

Esta investigación permitirá determinar nuevas estrategias para el mejoramiento de calidad de servicio que, por medio de esta propuesta, la organización tomará decisiones respectivas para que la comunicación entre el empleado y el cliente sea eficiente y que por este medio aumentaría el crecimiento anímicamente en el ambiente laboral que sería muy ventajoso para la institución.

Hoy en día, la calidad en los servicios al cliente son unos de los elementos esenciales de toda la organización, por lo tanto, los responsables de los servicios tienen que determinar qué es lo que sus clientes desean para satisfacerlos.

Al implementar esta investigación en la entidad se va evidenciar la importancia de la calidad de servicio al cliente con el motivo que beneficiara a toda la clase artesanal y por ende a toda la ciudad de Esmeraldas, con el fin de tomar decisiones que refuercen el planteamiento para obtener resultados positivos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar los servicios que reciben los clientes de la institución Junta Provincial de Defensa del Artesano

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir la atención del personal considerando el tiempo de espera para hacer atendido satisfactoriamente.
- Demostrar los lineamientos que garanticen el servicio de calidad para el mejoramiento de los procesos.
- Medir la satisfacción del cliente de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, a través de la herramienta SERVQUAL

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES ESTUDIO PREVIOS

Para la elaboración de este proyecto se han analizado varias investigaciones relacionadas:

Son varios los autores que han investigado respecto de la satisfacción al cliente, en el artículo de Montecinos (2015) afirma que para tener una expectativa dentro de un estándar de evaluación se debe tener un nivel de resultados y de procesos “Esto significa que, en cierto sentido, se deben de realizar para tener una expectativa del consumo dentro de la situación que se mantiene, para confirmar dichas hipótesis, que pueden ser negativas o positivas de acuerdo al entorno” (p.35).

De acuerdo a esta postura, la satisfacción del cliente estará definida por la emoción que viene movilizada por una comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la organización, la evaluación de la calidad permite tener una perspectiva entre un estándar y el nivel de prestación ofrecida, midiéndose así la diferencia entre la percepción y la expectativa del servicio.

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente es muy importante dentro de la sociedad actual que se relaciona algunos aspectos de funcionalidad y adecuación para el consumidor y también el diseño de productos y servicios Montecinos, (2015). Cuando una organización entrega un servicio al cliente se genera un valor percibido positiva hacia el cliente que esto genera una buena expectativa de satisfacción.

Varios autores que han investigado sobre la calidad del servicio, en este artículo Camaño, (2015) dice que: en la evaluación de la calidad de los servicios, los consumidores opinan que es un instrumento primordial, para una importante estabilidad, posición y rentabilidad competitiva en corto y largo plazo, “Esto significa que, los servicios no es solamente un elemento físico sino es un resultado de las actividades que se realicen para satisfacer el cliente” (p.65).

La calidad del servicio debe intentar de igualar o superar las expectativas de los clientes y controlando la misma para reducir la brecha entre el valor percibido y esperado.

Desarrollar una metodología para aplicar o medir la satisfacción del cliente especialmente en empresas, es la escala multidimensional SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman.

Al momento que los clientes se sientan satisfechos por el producto o servicio que adquieren o reciben, tiene dos opciones: pueden quejarse o pueden dejarlo estar como si no hubiera pasado nada Chaclon, (2013). “Nos indica que la venta directa, el no por respuesta está asegurado sin dar opción apenas al vendedor de una, al menos somera explicación” (p.65). El cliente que no comunica el motivo de la queja o de lo insatisfecho, no deja que la empresa le dé la oportunidad de corregir la eventualidad que recibió.

Los servicios o una calidad no se pueden pesar ni medir, pero dejan un regusto al cliente como algo bueno, regular o malo, la cual se debe canalizar una relación con el cliente para un mecanismo que ayude a la mejora por parte del vendedor o de la empresa, y una aceptación de la organización para el beneficio del cliente (p.54).

La calidad de servicio se ha convertido en un indicador relevante del desempeño de los empleados de contacto con el usuario, así como de la organización en su conjunto.

Esto significa que puede influir directa o indirectamente, sobre la lealtad de los usuarios y la prosperidad económica de las organizaciones, mediante que el usuario puede elaborar expectativas previas antes del uso del servicio, sin embargo, las propias características de la prestación que hacen difícil que todo se pueda describir a una prioridad que se deriva de la interacción entre trabajador y usuario (Tur, 2014, p.28).

La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y la mejora de los sistemas organizativos modernos.

Indica que toda la clase de organizaciones vinculadas al sector servicios, cuando se analiza la calidad, se obtiene que, a pesar de sus potenciales beneficios, la implantación de una estrategia competitiva de esta naturaleza no esté exenta de problemas, habida cuenta de la dificultad que plantea la definición y medida de la misma en el ámbito de la salud. Pese a ello, han sido numerosos los investigadores que han tratado de desarrollar definiciones y diseñar modelos para gestionar adecuadamente la calidad (Romero y Galisteo, 2015, p.68).

1.2 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

Para llevar a cabo la investigación de este proyecto se ha de considerar varias bases teóricas de diferentes autores y dentro de estas se encuentra la importancia que tiene la ejecución de esta investigación.

1.2.1 Servicio

El servicio es definido por varios autores de la siguiente manera:

El concepto de servicio indica que:

En la actualidad el servicio está enmarcado en atraer, conquistar y mantener la fidelidad del usuario, resultado de la gestión administrativa de las relaciones con el cliente donde se satisfagan las necesidades. La prestación del servicio requiere de recursos materiales, técnicos, financieros y lo más importante de todo el ser humano, quien pone su alma en el servir (Estrada, Restrepo L. , y Restrepo F., 2006, p.3).

De la forma adecuada como se efectúe esta relación, depende la conservación o pérdida de un cliente. Boyero y Montoya (2013) indica que “Es imperativo por tanto que las organizaciones visualicen el servicio como el elemento esencial en el que radica el sentido mismo de su existencia y pertinencia” (p.2).

Hoy en día puede afirmarse que el servicio al cliente se transformó en un modelo para la administración de las relaciones que se tienen con los clientes, es por lo que Mazo (2007) afirma que: “la cultura del servicio está constituida por todos aquellos elementos que representan valor en el desempeño” (p.137).

El servicio en la organización busca esencialmente satisfacer las necesidades que el cliente tiene es por ello que Boyero y Montoya (2013) mencionan que la “falta de demanda de servicios no permite que las organizaciones para desarrollar proyectos que giran a su alrededor” (p.3).

Se considera entonces que el servicio es el resultado de una gestión que permite desarrollar diferentes mecanismos en todo el ser humano, quien pone carisma e entusiasmo para satisfacer a los clientes que originan un valor agregado a la organización.

1.2.2 Clientes

El cliente es el rey es una afirmación que se ha utilizado en el tiempo inmemorial de los negocios, “Significa que hoy en día es mucho más que eso ya que la figura del cliente se constituye como juez y como parte de la generalidad de las actividades empresariales y con ello se decide alcanzar el éxito en el mercado”. El valor de la decisión en conseguir clientes satisfechos con los servicios que han recibido y por ende demostrando su fidelidad (Pamies, 2014, p.17).

Ruiz y Oalla, (2001) indica que “los clientes forma una opinión positiva sobre el producto o servicio que reciben, la empresa debe satisfacer enormemente todas sus necesidades y expectativas” (p.46).

Por lo que se puede decir que el cliente es la razón de una empresa u organización, por el motivo que es importante realizar un análisis metódico de las necesidades y deseo de los clientes para la creación de los productos y servicios direccionados a la satisfacción del cliente.

1.2.3 Servicio al cliente Servicio al cliente

El servicio al cliente no recalca mas que una de las movimientos claves ,con el nocion de ampliar mas elementos relacionados con el marketing, la calidad y la logistica de la organización , para identificar los deseos o las expectativas de los clientes en lograr una buena calidad brindada que debe estar igual a la percibida en los servicios (Ballou, 2004).

Según Serna (1999) el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos (p. 17).

1.2.4 Calidad del Servicio

La calidad del servicio es lo que el cliente percibe por los servicios dados por la empresa, por lo tanto creara una situación de lealtad al cliente, mientras que por el otro lado generara una baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho por la prestación del servicio (Cruz y González, 2006).

Según Quijano (2004), un cliente puede evaluar una calidad del servicio pensando en cinco factores:

- Elementos tangibles: Es todo lo que se puede ver y tocar las instalaciones, equipos , presentación personal
- Cumplimiento de la promesa: Si recibe amablemente y cordialmente el servicio que haya contratado.
- Actitud del servicio: La atención que recibe y la resolución de los problemas emergentes; un mal trato perjudica la percepción de la calidad del servicio.
- Competencia personal: El cliente califica la idoneidad de quienes lo atienden, si conocen lo que hacen como para pedir orientación.
- Empatía: el contacto, la comunicación y el trato recibido (p. 82)

1.2.5 Lineamientos de Calidad

Los lineamientos de calidad se orienta a cumplir las expectativas de todo los grupos de interés de la empresa, sobre los cuales posee un impacto directo e indirecto: funcionarios, directivos, accionistas, mercado laboral y comunidad en sí.

Para desarrollar una buena gestión de calidad es importante considerar los siguientes lineamientos, desde el planteamiento hasta la gestión:

- **Identifica los stakeholders** (las partes interesadas): Los objetivos de la empresa deben basarse en responder las expectativas y necesidades de los grupos de interés, para cual es necesario identificarlos y caracterizarlos.
- **Cultura de mejora continua (procesos)**: Implica la implementación de prácticas y del control de la gestión y procesos.
- **Gestión de Talento Humano**: Este aspecto implica la evaluación de desempeño, desarrollo y capacitación y transmisión de valores e identidad. (Morales, 2014).

1.2.6 Metodología para evaluar el servicio al cliente

Al evaluar la calidad del servicio, se debe tomar en cuenta que la satisfacción es un elemento imprescindible que se captan las exigencias de los clientes y se analiza la forma de ofrecerles soluciones que respondan a las necesidades, por lo que la calidad en el campo en el área administrativa es el grado de satisfacción para los usuarios.

El concepto de la escala de SERVQUAL menciona que:

Es una escala multidimensional constituida por dos sub-escalas, una de expectativas y otra de percepciones que contempla cinco dimensiones de la calidad del servicio. La escala SERVQUAL (Service of quality), evalúa la calidad del servicio a partir de la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario, por lo que se considera como la más apropiada para evaluar la calidad del servicio de la organización (Calixto, Hayashida, y Godoy, 2011, p.328).

El modelo SERVQUAL se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. Matsumoto (2014) indica que: “el modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio” (p.185).

Por lo tanto, se puede decir que el modelo SERVQUAL facilita información detallada sobre; las opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los usuarios en mejoras de ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

1.2.7 Indicadores de Satisfacción al Cliente

A través de los estudios realizados de fuentes y criterios se fijaron ciertos indicadores que pueden medir los distintos puntos básicos para el cálculo de la calidad de los servicios que ofrecen una entidad sea privada o pública. Estos indicadores se los conocen como indicadores de dimensionamiento de calidad en las cuales se relacionan como:

- 1.- Aspectos o elementos tangibles
- 2.- Fiabilidad
- 3.- Sensibilidad o capacidad de respuesta
- 4.- Seguridad
- 5.- Empatía

Elementos Tangibles.- Las apariencias de los equipos e instalaciones, materiales de comunicación y empleados.

Fiabilidad.- Es la que trata de medir la habilidad de desarrollar un servicio ya prometido que cumplan con todas las expectativas al servidor.

Cuando un servicio no se da a la de forma efectiva, se tiene que repetir, lo cual se generaría un costo económico en tiempo, materiales etc.

Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta.- El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente para que el servicio sea de forma ágil.

Seguridad o garantía.- Conocimiento de los servicios prestados, cortesía de los empleados y su habilidad de transmitir confianza al cliente.

Empatía.- Atención individualizada al cliente. La empatía es una conexión sólida entre 2 personas, y fundamental comprender el mensaje de la otra persona

1.2.8 Junta

Es un organismo de gobierno que son surgidos tras los acontecimientos del año de 1808, con los que se trataba organizar la resistencia contra las tropas francesas y asumir la administración en los territorios aún controlados por los españoles.

Las provincias serán el marco propicio para acoger el poder político, a través de juntas provinciales alzadas contra un gobierno ilegítimo. Las juntas revolucionarias, en cuanto que

se sublevaron a las autoridades establecidas, pero que se constituyen con el objeto de recuperar la legalidad fundamental, rota tras las abdicaciones de Bayona (Anónimo, 2012).

1.2.9 Artesano

El concepto de la palabra artesano es:

El artesano explora estas dimensiones de habilidad, compromiso y juicio de una manera particular. Se centra en la estrecha conexión entre la mano y la cabeza. Todo buen artesano mantiene un diálogo entre unas prácticas concretas y el pensamiento; este diálogo evoluciona hasta convertirse en hábitos, los que establecen a su vez un ritmo entre la solución y el descubrimiento de problemas (Sennett, 2009, p.12).

El artesano es al mismo tiempo el productor directo y propietario de los medios de producción, en que el artesano dispone poco capital y de solo pocos trabajadores familiares o no familiares (aprendices y operario).

Contreras (1993) menciona que “Hay artesanos especializados en diferentes ramas quienes logran mantenerse como productores independientes, sino también perciben ingresos que permiten un nivel de vida aceptable para sus familias, participación activa de la cultura y sociedad ecuatoriana” (p.11). Burgos (2011) indica que “el artesano ha sido participe activo de todo proceso económico, tomando posiciones claves en la organización social de las distintas épocas” (p.18).

El artesano ha sido participe activo de todo paso económico tomando posiciones claves en la organización social en distintas épocas.

1.2.10 Clasificación

La Junta Nacional de Defensa del Artesano ha clasificado a la clase artesanal de la siguiente manera: En primer lugar, al Artesano Autónomo; luego de ello tenemos a los Artesanos por Práctica Profesional, Maestro de Taller, Operario, y Aprendiz.

Artesano autónomo.- Es aquella persona que ejerce su actividad por mucho tiempo por su propia formación, sin haberse capacitado y sin pertenecer a ningún gremio u organización.

Artesano por práctica profesional.- Es el artesano que tiene una experiencia de siete años y que ha acudido a algún Centro de Formación Artesanal para capacitarse y recibir un título otorgado por la JNDA.

Maestro de taller.- Es la persona mayor de edad, que a través de los colegios técnicos de enseñanza artesanal y organizaciones gremiales legalmente constituidas ha obtenido tal título otorgado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y refrendado por los Ministerios de Educación y cultura y de Relaciones Laborales.

Operario.- Es la persona que sin dominar de manera total los conocimientos teóricos y prácticos de un arte u oficio y habiendo dejado de ser aprendiz, contribuye a la elaboración de obras de artesanía o a la prestación de servicios, bajo la dirección de un maestro de taller.

Aprendiz.- Es la persona que ingresa a un taller artesanal o a un centro de enseñanza artesanal, con el objeto de adquirir conocimientos sobre una rama artesanal a cambio de sus servicios personales por tiempo determinado, de conformidad con lo dispuesto en el Código del trabajo (Burgos, 2011).

1.2.11 Junta defensa del artesano

Actualmente se financia con acciones de auto gestión cubriendo sus servicios a través de 31 juntas: 23 provinciales y 8 cantonales, con sus respectivas ramas artesanales. (Ver anexo No 4)

No se encuentra información secundaria relevante, sin embargo, de un estudio realizado respecto del sector se conoce que:

El sector productivo artesanal se encuentra desde los orígenes de la nación y su importancia se deriva de que es y ha sido el sustento de la gran mayoría de las familias ecuatorianas urbanas o rurales. El sector artesanal de la producción de bienes y servicios es reconocido por el estado con la expedición de la Ley de Defensa del Artesano el 5 de noviembre de 1953 y con la expedición de la ley se crea la Junta Nacional de Defensa del Artesano como entidad de derecho público con autonomía administrativa y financiera. (Burgos, 2011, p.17).

1.2.12 Ramas Artesanales

La JNDA, al ser una institución que cobija, fomenta a los artesanos del Ecuador, abarca a 184 ramas artesanales basado a un sistema de integración, formación y desarrollo profesional. (Ver anexo No 5)

1.3 MARCO LEGAL

Para el desarrollo de esta investigación, es de importancia considerar el marco legal que aporta a la investigación con los beneficios y excepciones para poder adquirir la calificación artesanal que se les otorga a los mismos artesanos(as).

Por medio de estos artículos, la institución se registrará con lo que está establecido en las leyes de la Constitución del Ecuador y de los Objetivos del Plan del Buen vivir para el bienestar de ellos, y los artesanos por el arduo trabajo, en que ellos convierten de la materia prima en un producto final, ellos se rigen por la Ley Defensa del Artesano que los beneficia en algunas instituciones públicas.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Art. 306.- El Estado promoverá las exportaciones e importación con el objetivo de desarrollo de la producción nacional y son ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal.

Art. 348.- El Estado financiará la educación especial y podrá apoyar financieramente a la educación fisco misional, artesanal y comunitario, siempre que cumplan con los principios de gratuidad, obligatoriedad e igualdad de oportunidades, rindan cuentas de sus resultados educativos y del manejo de los recursos públicos, y estén debidamente calificadas, de acuerdo con la ley (Constitucional, 2008).

LA LEY DE DEFENSA DEL ARTESANO CONCEDE A LOS ARTESANOS CALIFICADOS LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

Art. 1.-Esta Ley ampara a los artesanos de cualquiera de las ramas de artes, y servicios, hacen valer sus derechos por sí mismos o por medio de las asociaciones gremiales, sindicales e interprofesionales existentes o que se establecieron posteriormente.

Art. 16.-Los artesanos amparados por esta Ley no están sujetos a las obligaciones impuestas a los patronos, en general, por la actual legislación.

Sin embargo, los artesanos jefes de taller están sometidos con respecto a sus operarios a las disposiciones sobre el salario mínimo, a pagar las indemnizaciones legales en los casos de despido intempestivo, tienen derecho de las vacaciones y jornada máxima de trabajo.

Art. 17.-El Estado prestará a los artesanos eficiente ayuda económica mediante:

La exoneración de los impuestos a la renta, la importación en los términos de los materiales e implementos de trabajo de los artesanos, la exoneración del impuesto a las exportaciones de artículos de producción artesanal;

La concesión de préstamos a largo plazo y con intereses preferenciales a través del Banco Nacional de Fomento y de la banca privada, para cuyos efectos la Junta Monetaria dictará la regulación correspondiente.

Art. 18.-Declárase obligatoria la afiliación del trabajador artesano al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 19.-El Seguro Social para el artesano comprenderá: el seguro de enfermedad y maternidad, el de invalidez, vejez y muerte y como último el seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que protegerá al artesano.

Art. 20.-Las prestaciones de estos seguros serán las mismas que otorgue el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a sus actuales afiliados.

Art. 22.- El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social destinará anualmente un tanto por ciento de los fondos que aportaren los artesanos, operarios y aprendices de acuerdo con cálculos actuariales, para la construcción de viviendas, casas y departamentos baratos para el uso exclusivo de tales afiliados (JNDA, 1997).

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Descripción y caracterización del lugar

La presente investigación se realizó en la oficina de la Junta Provincial de Defensa del Artesano ubicada en las calles 9 de octubre y Bolívar parte céntricas de la ciudad de Esmeraldas. El objeto del estudio fueron los artesanos que obtienen calificación artesanal, con el objetivo de evaluar su nivel de satisfacción.

La duración para realizar esta investigación fue de ocho meses iniciando del mes de junio del 2016 hasta el mes de febrero del 2017.

2.2 Métodos y técnicas que se emplearon

2.2.1 Tipo de investigación que se realizó

El proyecto se enmarco al tipo de investigación descriptiva que permitió analizar, describir e interpretar la situación y naturaleza actual en la que se encuentre la institución dirigidos a los artesanos, se miden conceptos y variables relacionadas con el servicio al cliente con la mayor precisión posible, que se pudo describir en forma general la interpretación de los hechos, eventos, fenómenos de la realidad actual que atraviesa la institución objeto de estudio.

2.2.2 Métodos de investigación

Para esta investigación se planteó los siguientes métodos:

La investigación es de carácter cualitativa, además se aplicó el método inductivo con el propósito de obtener mayor información respecto a la atención al cliente que recibe el artesano por medio de los encuestados, entrevistados y observar la situación de la empresa sobre la necesidad e importancia de la atención al cliente, para luego ser tabulada y procesada.

Y por otro lado se empleó el método deductivo que con la información obtenida se permitió establecer conclusiones generales, para poder generar un análisis profundo en los servicios que ofrece la JPDA a sus artesanos.

2.2.3 Técnica de recopilación de información

Para el desarrollo de la investigación se planificó una combinación de técnicas como la observación directa a través de fichas, entrevistas y encuestas.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Es uno de los instrumentos empleados para visualizar al momento que los artesanos realizan los trámites correspondientes, con la funcionaria, como se maneja la atención al cliente y poder verificar los aspectos como saludo inicial , los procesos de los tramites , la demora, la explicación de los servicios que brinda la entidad . (Ver anexo No 1)

ENTREVISTAS

Es una fuente de información primaria que se aplicó al señor presidente David Fajardo Valencia quien brindó la información de los servicios que brinda la clase artesanal y su percepción respecto de la satisfacción del cliente de la Junta Provincial de Defensa del Artesano. (Ver anexo No 2)

Se tomaron en cuenta 2 empresas públicas DINARDAP y SENAGUA, para demostrar los lineamientos de calidad que tiene cada una de las entidades y comparar con los lineamientos que tiene la JPDAE para mejorar o desarrollar nuevas estrategias.

ENCUESTAS

Para la recolección de la información del proyecto se aplicó las encuestas a los artesanos calificados y no calificados, con el objetivo de conocer sus necesidades, opiniones, intereses y tener acercamiento con cada uno de ellos con respecto a sus trámites establecidos. (Ver anexo No 3)

2.3 Población y Muestra de Estudio

2.3.1 Población

De acuerdo con los datos proporcionados por el Dpto. de Talento Humano de la JNDA, en la ciudad de Esmeraldas son 263 artesanos, pero aplicando con la fórmula de la muestra finita es de 126 artesanos, por el motivo que se realizo fue de que los artesanos no se encontraban en los talleres artesanales, y poco llegaban a la oficina de la JPDAE, se tomó como estrategia realizar la muestra aunque la población sea pequeña.

MUESTRA FINITA

n= Tamaño muestra

z= nivel de confianza 95%=1.96

p= variabilidad negativa=20

q= variabilidad positiva=80

N= Tamaño de la población=263 artesanos

e= error=0.05

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

$$n= 263(1.96)^2(20)(80)/(263-1)(0.05)^2+(1.96^2)(20)(80)$$

$$n= 263(3.84)(.20)(.80)/(262)(0.0025)+(3.92)(.20)(.80)$$

$$n= 162/1.2822 = 126$$

$$n= 126$$

2.3.2 Muestra

La población objeto estudio luego de aplicar la formula respecto a la muestra dio como resultado un total de 126 artesanos del servicio de la JPDA que se encontraron en diferentes tipos de información requerida.

2.4 Técnicas de procesamiento y análisis estadístico de datos empleados

La información obtenida fue procesada con la ayuda de la hoja de cálculo de Microsoft office Excel esta herramienta facilito la elaboración de las gráficas que permitieron demostrar los resultados.

Para la tabulación de la información se generó una base de datos con las encuestas de los 126 artesanos en las que se determinó el número de encuestas con datos válidos, y las variables atención personalizada, entrega de información, comprensión entre otras, para el procesamiento de datos de las encuestas.

2.5 Normas Éticas

Para la realización del de la investigación se tomaron las siguientes normas éticas:

- Respetar las opiniones y respuestas de las personas.
- No completar los cuestionarios preguntas que se hallan quedaron en blanco con información falsa. (No falsear información).
- Ser confidencial con la información brindada.
- No se obligó a los encuestados proporcionar información requerida a la encuesta.

CAPÍTULO III

3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con el fin de lograr los objetivos planteados, al inicio de la tesis se obtuvo la información mediante la encuesta, sus resultados estadísticos son analizados en las siguientes tablas estadísticas. El número de encuestados fue de 126.

Tabla 1: Información

VARIABLES	CARACTERÍSTICAS	n	%
Género	Masculino	83	66
	Femenino	43	34
Nivel de Estudio	Primaria	29	23
	Secundaria	66	52
	Técnico	13	10
	Superior	15	12
	Master	3	3
	Otros	0	0

Fuente: Encuesta

En función de la información obtenida es evidente que existe un 66% de usuario de género que predomina en la ciudad de Esmeraldas y en el nivel de estudio con los resultados obtenidos se tiene con el 66% mayormente el nivel de estudio que tiene los artesanos es secundaria. El artesano para su actividad no está obligado tener título profesional, sin embargo debe tener conocimientos que le permitan ejercer la actividad artesanal.

En la ciudad de Esmeraldas, se refleja que los artesanos si obtienen la calificación artesanal con un 95%, por lo tanto la mayoría de los artesanos son titulados lo que quiere decir que

tiene el título artesanal que le otorga la JNDA, sin embargo los artesanos gozan de los beneficios por 3 años que le concede la entidad.

Tabla N° 2: Años de Artesano

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
Un año o menos	18	14
Entre 2 a 5 años	16	13
Entre 6 a 10 años	32	26
Entre 11 a 20 años	41	33
Más de 20 años	18	14
total	126	100%

Fuente: Encuesta

Los datos presentan que el 33% de los artesanos ya tienen entre 11 a 20 años, el 26% entre 6 y 10 años, el 14% un año o menos y más de 20 años, y por último el 13% entre 2 a 5 años. Los artesanos ya tienen tiempo gozando los beneficios que les otorga la institución, realizando cada uno en lo que se especializa.

Tabla N° 3: ¿Cómo conoció los servicios de la JPDAE?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
POR LA JPDA	41	32
TV	20	16
RADIO	13	10
AMIGOS	52	42
OTRO	0	0
TOTAL	126	100%

Fuente: Encuesta

Con los datos ya establecidos, se refleja que los artesanos conocieron de los servicios con el 42% de los amigos, el 32% por la JPDA, el 16% por la TV, y el 10% en radio. Se puede decir que la influencia de los amigos o amistades son los que hacen conocer de los servicios de la institución.

Tabla N°4 Tiempo de demora de calificación artesanal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
3 DÍAS	44	36
1 SEMANA	61	48
2 SEMANAS	21	16
OTRO	0	0
TOTAL	126	100%

Fuente: Encuesta

Por lo tanto, el artesano adquiere la calificación con el 48% en 1 semana, el 36% en 3 días, y el 16% en 2 semanas. En este caso el trámite para adquirir la calificación se demora, 1 semana por el motivo de que el artesano deja el trámite en la web, y no se acerca para continuar con los pasos para adquirir el carnet artesanal.

Tabla 5: Nivel de Satisfacción

VARIABLES	CARACTERIZACIÓN	NIVEL PROMEDIO
Personal amable	Muy Buena	4
Atención personalizada	Excelente	4
¿Cómo Califica la Atención?	Excelente	4
¿Siente seguridad?	Excelente	4
¿Dan respuesta rápida?	Excelente	2.79
¿Solucionan satisfactoriamente?	Excelente	2,8
¿Están preparados para brindar una atención de calidad?	Excelente	4

Fuente: Encuesta

Al momento de analizar y visualizar los resultados se puede constatar que la atención que ofrece la JPDAE con una calificación de 4 indica que es muy buena la atención, con la herramienta SERVQUAL se evaluó la calidad de servicio que se maneja en la entidad, se constataron algunas inconsistencias en el proceso de los trámites, que no dan soluciones rápidas para un buen servicio, en este caso los funcionarios hacen lo posible para que los trámites o procesos sean seguros y ágiles para el bien de los artesanos.

En este caso los funcionarios indican a cada uno de los artesanos los procesos a seguir y tiempo de demora para los servicios que ellos prestan, por lo tanto el cliente debe de comprender y aceptar los procesos para que los trámites sean seguros y de buena calidad.

3.2 Descripción de la atención del personal

Dentro de los procesos que se realiza en la entidad, se describirá la atención de cliente que se realiza en cada uno de los trámites. Los servicios que presta la institución son 3 que son los siguientes:

Proceso de Capacitación

En este proceso de capacitación gratuita la entidad realizaba cursos, desde que sucedió del Terremoto en el año 2016, suprimieron estos por la reducción de presupuesto.

Proceso de Titulación

Tiene 3 procesos para adquirir el Título Artesanal que son los siguientes:

- Centro de Formación Artesanal

Son las estudiantes que entran a un centro artesanal para aprender 2 años formativos de la rama que ellas quieran como por ejemplo Corte Confección y bordado, y Belleza entre otras.

1.- La interesada va un centro de formación artesanal legalizado y solicita los requisitos para ingresar en el mismo siendo los siguientes:

- Cédula de ciudadanía (mayores de 15 años de edad).
- Copia certificada o notariada del certificado de estudio que tenga la estudiante (mínimo primaria).

2.- El tiempo de formación es de 2 años lectivos.

- Por modalidad de Practica Profesional

1.- Los interesados o aspirantes a sacar el título artesanal se acerca a la entidad o por medio de los gremios de base, donde solicitan los requisitos que son:

- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación
- Certificado de estudio notariado que tenga 8 (mínimo de primaria)

- Declaración juramentada (el artesano/a declara la profesión que indica que tiene 7 años en adelante) e información sumaria (2 testigos que ratifican lo que la declarante a manifestado es decir si la conoce, que ejerce la profesión, y el tiempo de aprendizaje).

2.- El tiempo del curso 45 días laborables (9 semanas) el valor es de 250 dólares.

Para esta titulación el artesano/a debe de tener 7 años de experiencia y mayores de 22 años en la rama que ejerza (3 años de aprendiz y 4 años de operario).

- **Por propios derechos**

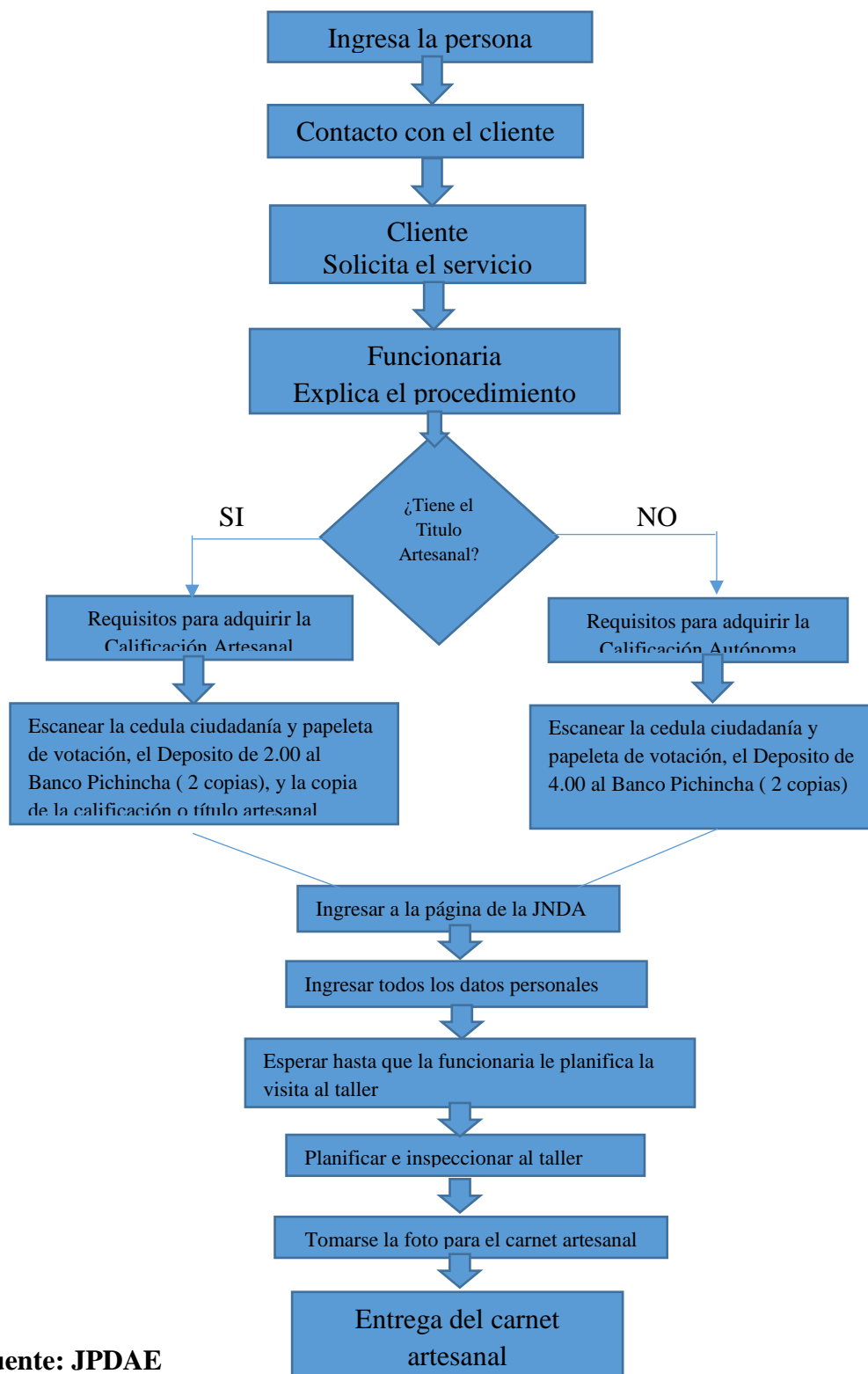
El estudiante se gradúa en un colegio técnico y tiene el título con una rama artesanal, puede tener el título artesanal por sus propios derechos en este caso no hace ningún curso de capacitación y los requisitos son los siguientes:

- Copia de cédula de ciudadanía y certificado de votación

- Certificado de estudio notariado

El valor es de alrededor de \$ 100 dólares y realiza una solicitud dirigida a la comisión interinstitucional provincial.

Figura 1: Proceso de carnetización



Fuente: JPDAE

3.3 Lineamientos de servicio de calidad

Se tomaron en cuenta 2 empresas públicas para comparar los lineamientos de calidad para poder desarrollar nuevas estrategias.

La empresa DINARDAP (Dirección Nacional de Registros de Datos Públicos), es la que establece mecanismo de información de las entidades que poseen registros públicos de toda la información registral concernientemente a personas naturales y jurídicas para proveer información valida a usuarios calificados.

La entidad SENAGUA (Secretaría del Agua), garantiza el derecho humano al acceso mínimo al agua limpia y segura, y brinda atención a la ciudadanía para las controversias, quejas y denuncias del recurso hídrico.

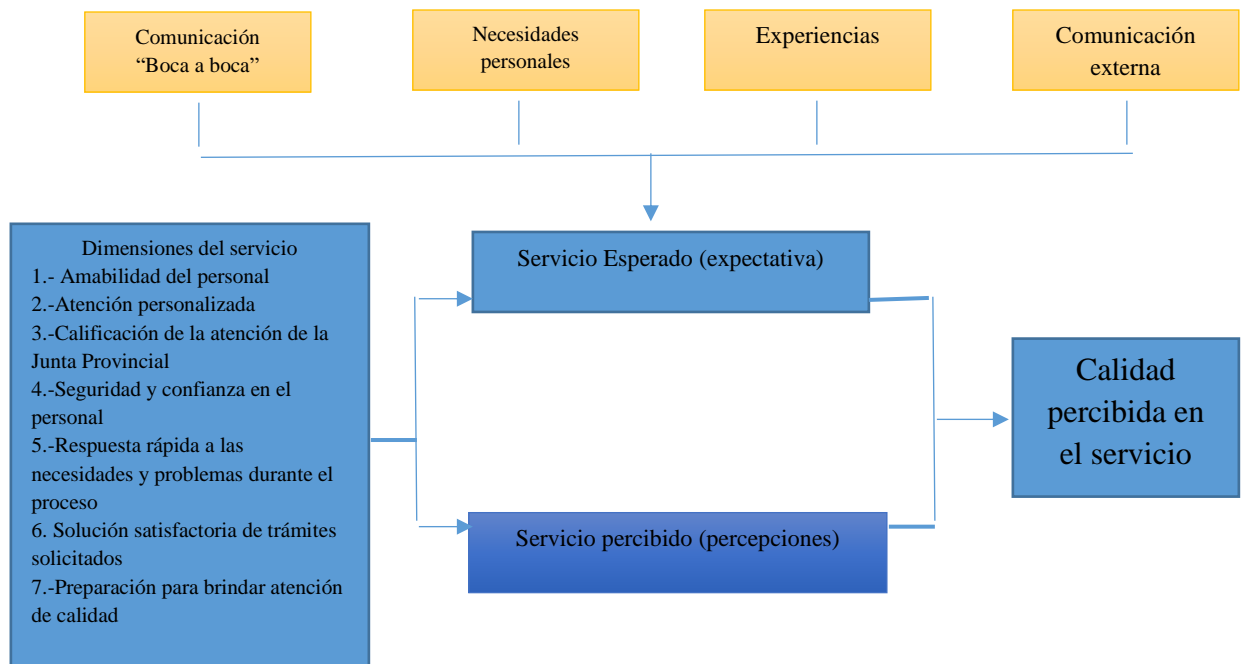
Tabla N° 6: Lineamientos de calidad

	DINARDAP	SENAGUA
Desarrollo de personas	Dialogo entre las personas y la organización.	Planificación y mejora del personal de la entidad para la buena atención al cliente.
Procesos y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y gestión sistemática de procesos. • Orientación de los procesos y procedimientos hacia la satisfacción del cliente. • Prestación del servicio y productos al cliente. • Gestión y mejora de la relación con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades y expectativas del cliente. • Mejora continua de procesos. • Cultivar y mejorar las relaciones con los clientes. • Conocimiento de las necesidades del cliente y del mercado.
Talento Humano	Resultado económico de la entidad	Satisfacción al usuario y del mismo personal

Fuente: Entrevistas

3.4 Medición de la satisfacción del cliente de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, a través de la herramienta SERVQUAL

Figura 2: Modelo de evaluación del cliente sobre a calidad del servicio



Fuente: (Zamudio, 2013)

Análisis de las dimensiones del servicio

1 Amabilidad del personal

La amabilidad es uno de los gestos que acompañan las acciones que se realiza a los clientes. Y la funcionaria respalda o realiza una buena bienvenida en recibirlos con una sonrisa a cada artesano para poder atenderlos y brindarles el servicio que ellos merecen. En esta dimensión los clientes se sienten satisfechos en adquirir el servicio de la institución por lo tanto la calidad percibida por el servicio es positiva y muy buena para los funcionarios

2 Atención personalizada

Dentro de dimensión de la atención personalizada, es el que implica un trato directo o personal con el cliente, ya que se toman las necesidades, gustos y preferencias particulares, en este aspecto los clientes, se sienten valorados e importantes en adquirir el servicio.

3 Calificación de la atención por parte de la junta provincial

Al momento en adquirir el servicio, los clientes califican como muy buena la atención al cliente, tienen una buena calidad del servicio percibido por medio de la junta provincial.

4 Seguridad y confianza en el personal

El servicio que les brinda la junta provincial de defensa del artesano, el cliente se siente seguro por el servicio percibido que les brinda los funcionarios de la entidad, que confían en los procesos que se realizan al momento de adquirir el carnet artesanal.

5 Respuesta rápida a las necesidades y problemas durante el proceso

Los trámites que se realizan en la institución, son problemas que existen con los artesanos; por lo que la demora en sus trámites es muy extensa y larga, por el motivo de que los clientes necesitan sus documentos rápidamente para realizar otros trámites correspondientes. En algunos casos los mismos artesanos/a desean que los procesos sean lo más rápido posible por lo que los funcionarios tratan de dar un buen servicio, los clientes se expresan de la calidad del servicio es sumamente más importante que la velocidad.

6 Solución satisfactoria de trámites solicitados

Los artesanos en realizar sus trámites, al tener una conversación con el cliente busca la solución del problema, demostrar que le importa solucionarlo satisfactoriamente, que está dispuesto en trabajar para ello, y conseguir que los clientes salgan satisfechos del despacho.

7 Preparación para brindar atención de calidad

Los funcionarios de la institución, están preparados para recibir al cliente y brindarles un buen servicio para que ellos reciban los beneficios de la JPDA. Se refleja que la calidad percibida del cliente es muy buena para la entidad.

CAPÍTULO IV

4.1 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente estudio tiene como objetivo principal evaluar el servicio al cliente que se encuentra la Junta Provincial de Defensa del Artesano en la ciudad de Esmeraldas. Así mismo describir la atención al cliente que recibe el artesano, además determinan los lineamientos del servicio de calidad y medir la satisfacción del cliente por medio del método SERVQUAL.

Por otro lado, la realización de la investigación se aplicó las técnicas de investigación como la descriptiva y las deductivas estas permitieron conocer con exactitud las preferencias del cliente.

Dentro de esta investigación realizada en la JPDAE, los funcionario administrativos indicaron que la atención al cliente es uno de los buenos factores como que dan una respuesta rápida a los artesanos, donde ellos si toman medidas y decisiones para que los tramites se resuelvan rápidamente y que el cliente pueda quedar satisfecho del servicio, pero de acuerdo con los resultados obtenidos mediante las encuestas, establecieron que los porcentajes no son óptimos en la satisfacción del artesano , como solucionar rápidamente los trámites solicitados, por los funcionarios administrativos.

Por otro lado, en un artículo de Montecino (2015) indica que la evaluación de la calidad de servicios al cliente es un instrumento muy primordial, para una importante estabilidad, posición y rentabilidad competitiva a corto y a largo plazo. Por lo tanto, el servicio que se les ofrece a los artesanos, es muy satisfactorio por los resultados obtenidos, en este caso los clientes se sienten bien con la atención que le ofrece los funcionarios de la entidad

En el desarrollo de la investigación, Chaclon (2013) menciona que el cliente no comunica el motivo de la queja ni la insatisfacción del producto o del servicio para que se dé la oportunidad de corregir las eventualidades que suceda recibido. Por lo tanto los clientes o los artesanos en este caso realizan sus quejas o su insatisfacción correspondientes de cada uno del proceso que realizan con el fin de que la empresa mejore para el buen beneficio de ellos.

4.2 CONCLUSIONES

- La descripción de los servicios que ofrece la JPDAE permitieron analizar las variables del servicio al cliente, la calidad que brinda los funcionarios a los artesanos, resultado que los servicios que ofrece la entidad son de buena calidad y muy lucrativo para la clase artesanal ofreciéndoles diferentes procesos para obtener el título y la calificación, y así acogerse a las leyes de la JNDA.
- El 86% de los artesanos obtiene el título artesanal que otorga la JNDA, por medio de los cursos sobre prácticas profesional que dura 45 días, los cursos son realizados por gremios o asociaciones artesanales o por medio de la misma institución, y por colegios artesanales que funcionan en la ciudad de Esmeraldas, como es el caso de la Federación Gremial de Artesanos que tiene la autorización de otorgar el título artesanal por dos años.
- Al realizar un análisis comparativo de las instituciones de DINARDAP y SENAGUA, se dedujo que los procedimientos de cada empresa va enfocados a la satisfacción al cliente, realizando capacitaciones al personal y mejoramiento de cada uno de los procesos con la finalidad de que el cliente se sienta seguro por la calidad de servicio que reciba.
- La herramienta SERVQUAL, permitió determinar que actualmente se está brindando un buen servicio dentro de la Junta Provincial de Defensa del Artesano es una de las ventajas que se pudo medir la satisfacción de los clientes, y por lo tanto se revelo algunas inconsistencias en la demora de diferentes procesos por lo que son extensos y toman tiempo a que los servicios que prestan la entidad le den una respuesta de calidad.

4.3 RECOMENDACIONES

- Los funcionarios de la entidad deben de socializar con los artesanos, y poner en práctica los procedimientos y estrategias del servicio al cliente, para el mejoramiento equitativo de la entidad.
- La empresa debe de involucrar al personal a unos planes de capacitaciones, para el buen servicio al cliente, por lo tanto, es necesario y una prioridad que se enfoque los empleados a sus clientes.
- Proponer herramientas en el área administrativa que ayuden a contribuir la solución del problema de la empresa.
- Socializar los procesos con los funcionarios de la institución para que puedan replicar la información a los usuarios, permitiendo así una mejor comunicación y mayor efectividad en los procesos.

REFERENCIAS

- Anónimo. (Febrero de 2012). *Blogspot*. Obtenido de <http://juntassupremasyprovinciales.blogspot.com/2012/02/concepto-de-las-juntas-provinciales.html>
- Boyero, M. M. (2013). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 17() .
- Burgos Andrade, J. J. (2011). El artesano calificado y sus beneficios en el área de capacitación en la Junta Nacional de Defensa del Artesano.
- Calixto-Olalde, M G; Hayashida, M; Godoy, S d; Trevizan, M A; Costa Mendes, I A; Okino Sawada, N; (2011). *Escala SERVQUAL: validación en población mexicana*. *Texto & Contexto Enfermagem*, 20() 326-333. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71421157014>
- Camaño, A. R. (2015). *Evaluacion de calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile*. Chile: Horizontes Empresariales.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Chaclon, C. (2013). *La atención al cliente y el servicio de pstventa*. Ediciones Diaz de Santos.
- Chirinos, J L; Cabello, E; (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.. *Revista Médica Herediana*, 23() 88-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338038906003>
- De la Parra Paz, E. (1997). *Guia pràctica para lograr calidad en el servicio*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Drucker, P. (1996). *Descubra el valor de su cliente: produzca la calidad y el servicio que el cliente pueda ver*. España: Publicaciones Misceláneas.
- Estrada, S., Restrepo, L. S., & Restrepo F. (2006). *Enfoque estratégico del servicio al cliente*. *Scientia Et Technica*, XII.

- Felipe M., A. A. (2014). *Servicio logístico al cliente en empresas de servicios. Economía y Desarrollo*, 152, 184-192.
- Ford, R. Y. (2001). *Atención al cliente en los servicios de Ocio*. Madrid: Editores Spain Paraninfa .
- Garrido, R. (1982). *El marketing*. Mexico: Limusa.
- JNDA. (1997). *Correo legal*. Obtenido de <http://www.correolegal.com.ec/bdcs/noto67/nl00010.pdf>
- Kotler, P. &. (2006). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson.
- Kotler, P. Y. (2013). *Fundamentos del Marketing*. Mexico: Pearson.
- Lauzardo Rico, J., & Martínez Delgado, E. (2006). *El servicio al cliente: una necesidad imperante en la calidad de la industria. Ingeniería Mecánica*, , 49-54.
- Matsumoto Nishizawa, R; (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS*, () 181-209. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Moliner, C. (2001). *Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17, 233-235.
- Montecinos, J. (2015). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. . *LÍMITE Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 195-214.
- Morillo Moreno, M. M. (2011). *Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual Contaduría y administración*. México.
- Najul Godoy, J. (2011). *El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio*. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4, 23-35.
- Novelo, V. Y. (2016). *Calidad de Servicios : Menester de cambio en organizaciones*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Pamies, D. S. (2004). *La calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial .

- PNBV. (2013-2017). *Plana Nacional del Buen Vivir* . Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-4.-fortalecer-las-capacidades-y-potencialidades-de-la-ciudadania>
- Quijano, V. (2004). *¿Qué es la calidad en el servicio?* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>
- Rodríguez, J. L. (2014). *Necesidad de reformar el art. 547 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización, para que se incorpore al gremio de los artesanos como contribuyentes en el pago del impuesto de patentes municipales y metropolitanas*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/15711/1/biblioteca.pdf>
- Romero-Galisteo, R. P.-S.-M. (2015). *Generalizabilidad y optimización en la evaluación de la calidad de los centros de Atención Infantil Temprana*. Univesitas Psychologica.
- Ruiz, A. (1995). *Reflexiones. Sociedad de consumo y marketing* .
- Sennett, R. (2009). *El artesano*. Barcelona: Anagrama.
- Stevens, D. (2012). *Tips efectivos para el servicio al cliente*. Mexico: Editorial Trillas.
- Torres, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial SL.
- Tur, V. M. (2014). *Calidad y bienestar en organizaciones de servicios : el papel del clima de servicio y la justicia organizacional* . Papeles del psicólogo .

ANEXOS

ANEXO 1

FICHA DE OBSERVACIÓN

ACTIVIDAD	SI	NO	A VECES
1.- Los funcionarios saludan o dan una bienvenida			
2.- Explicación del tema o trámite que dese hacer el artesano			
3.- Atiende amablemente al cliente			
4.- El ambiente de trabajo es agradable			
5.- Los trámites son atendidos de manera rápida			
6.- El artesano se siente satisfecho del servicio			

ANEXO 2

ENTREVISTA

En este tipo de investigación, se le realizara la entrevista al Sr. David Fajardo, Presidente de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, para poder tener información más detallada de la satisfacción del cliente dentro de las oficinas de la JPDAE.

- 1.- ¿Usted cree que la funcionaria, recibe al artesano amablemente al realizar los trámites?
- 2.- Ustedes como funcionarias de esta institución ¿manejan algunas estrategias para la satisfacción del cliente?
- 3.- ¿Qué tiempo se demora en adquirir la calificación artesanal?
- 4.- Al recibir el servicio ¿El cliente sale satisfecho del servicio que le entregan la funcionaria?

ANEXO 3

PREVIO A LA INVESTIGACIÓN DE GRADO DE INGENIERÍA COMERCIAL

Estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, y estoy realizando un trabajo de orden educativo con la finalidad de “Evaluar el servicio al cliente en la Junta Provincial de Defensa del Artesano en la ciudad de Esmeraldas”. La información que usted me proporcione mediante esta encuesta aportará para llevar a cabo este proyecto.

ENCUESTA SOBRE EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA JPDAE:

Por favor, dedique unos minutos a completar esta encuesta, la información obtenida servirá para conocer el nivel de satisfacción de los artesanos de la JPDAE.

Por favor, utilice la siguiente escala para responder

- 1. Mala**
- 2. Regular**
- 3. Buena**
- 4. Muy Buena**
- 5. Excelente**

INFORMACIÓN GENERAL:

Género:

Masculino ()

Femenino ()

Edad:

Entre 18 y 25 años ()

Entre 26 y 35 años ()

Entre 36 y 45 años ()

Entre 46 y 55 años ()

Más de 56 años ()

Calificación artesanal:

Nivel de estudio:

Si ()

Primaria ()

No ()

Secundaria ()

Técnico/ Tecnología ()

Superior ()

Máster ()

Otro () cual? _____

Estado civil:

Años de Artesano:

Soltero(a) ()

Un año o menos ()

Casado(a) ()

Entre 2 a 5 años ()

Viudo(a) ()

Entre 6 a 10 años ()

Divorciado(a) ()

Entre 11 a 20 años ()

Unión libre ()

Ma de 20 años ()

Calificación Artesanal

Si ()

No ()

¿Cuál es su rama artesanal? _____

PREGUNTAS

1.- ¿Cómo conoció los servicios que presta la Junta Provincial de Defensa del Artesano?

TV



Radio



Amigos, colegas o contactos



Otros



2.- ¿Cree usted que el personal es amable y está dispuesto a ayudar?



1

2

3

4

5

3.- ¿Cree usted que recibe una atención personalizada?



1

2

3

4

5

4.- ¿Cómo califica usted la atención de la Junta Provincial de Defensa del Artesano?



1

2

3

4

5

5.- Al recibir el servicio de la institución ¿Siente seguridad y confianza por parte del personal?



1 2 3 4 5

6.- ¿Cree usted que la empresa tiene una respuesta rápida a las necesidades y problemas que se dan en el proceso del servicio?



1 2 3 4 5

7.- ¿Cree usted que la JPDAE ha solucionado satisfactoriamente sus trámites correspondientes?



1 2 3 4 5

8.- ¿Cree usted que los funcionarios que labora en la institución, están preparados para brindar una atención de calidad?



1 2 3 4 5

9.- ¿Qué tiempo se demora en adquirir la calificación artesanal?

3 días

1 semana

2 semanas

Otros

10.- ¿Recomendaría usted el servicio de la Junta Provincial de Defensa del Artesano a otras personas?



ANEXO 4

DISTRIBUCION DE JUNTS PROVINCIALES

N°	Provincias	Sedes
1	Esmeraldas	Esmeraldas
2	Manabí	Portoviejo
3	Santa Elena	Santa Elena
4	Guayas	Guayaquil
5	Los Ríos	Babahoyo
6	El Oro	Machala
7	Carchi	Tulcán
8	Imbabura	Ibarra
9	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo de los Tsáchilas
10	Cotopaxi	Latacunga
11	Tungurahua	Ambato
12	Chimborazo	Riobamba
13	Bolívar	Guaranda
14	Cañar	Azogues
15	Azuay	Cuenca
16	Loja	Loja
17	Sucumbíos	Nueva Loja
18	Napo	Tena
19	Orellana	Coca
20	Pastaza	Puyo
21	Morona Santiago	Macas
22	Zamora Chinchipe	Zamora
23	Galápagos	Santa Cruz

Fuente: Junta Nacional de Defensa del Artesano

JUNTAS CANTONALES

N°	Provincias	Sede-Cantonal
1		El Carmen
2		Chone
3		Jipijapa
4	Manabí	Manta
5	Guayas	Milagro
6	Los Ríos	Quevedo
7	Cañar	La Troncal
8	Azuay	Guacaleo

Fuente: Junta Nacional de Defensa del Artesano

ANEXO 5

RAMAS ARTESANALES

N°	Ramas Artesanales	Ciudad
1	Modistas	Esmeraldas
2	Sastres	Esmeraldas
3	Mecánicos	Esmeraldas
4	Joyereros y Relojeros	Esmeraldas
5	Vulcanizadores	Esmeraldas
6	Belleza	Esmeraldas
7	Panificadores	Esmeraldas
8	Construcción Civil	Esmeraldas
9	Fotógrafos	Esmeraldas
10	Madera	Esmeraldas
11	Barberos y Estilistas	Esmeraldas
12	Radio Técnicos	Esmeraldas
13	Imprenta	Esmeraldas
14	Diseño Gráficos	Esmeraldas
15	Construcción Civil	Esmeraldas
16	Electricistas	Esmeraldas
17	Pintura Automotriz	Esmeraldas
18	Peluqueros y Belleza	Esmeraldas
19	Mecánica Operadores	Esmeraldas