

**NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA FUNDACIÓN
ÁNGELES EN EL MANGLAR “ÁNGELES” EN LA CIUDAD DE TUMACO EN EL
2023
(Resumen Analítico)**

***EXTERNAL CUSTOMER SATISFACTION LEVELS OF THE ÁNGELES
FOUNDATION IN THE “ÁNGELES” MANGLAR IN THE CITY OF TUMACO IN
2023
(Analytical Summary)***

Autores (*Authors*): CABEZAS REALPE, Cristian Camilo
Facultad (*Faculty*): de FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS.
Programa (*Program*): MERCADEO
Asesor (*Support*): MG. SILVIO ANDRÉS JOJOA MARTÍNEZ
Fecha de terminación del estudio (*End of the research*): ENERO 2024
Modalidad de Investigación (*Kind of research*): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

NIVELES DE SATISFACCIÓN
CLIENTE EXTERNO
FUNDACIÓN
ÁNGELES EN EL MANGLAR

KEY WORDS

SATISFACTION LEVELS
EXTERNAL CUSTOMER
FOUNDATION
ANGELS IN THE MANGROVE

RESUMEN: Teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional, han garantizado a través de la legislación la normativa pertinente para mejorar la calidad de atención al usuario de los colombianos, mediante el cumplimiento progresivo de leyes y decretos con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. Por lo tanto, el objetivo de la presente investigación fue Identificar el nivel de satisfacción del cliente externo de la Fundación Ángeles en el Manglar “Ángeles” en la ciudad de Tumaco en el 2023, teniendo en cuenta que este es uno

de los indicadores de calidad más importantes dentro de toda organización y un factor de gran importancia en la sociedad en todos sus requerimientos, buscando siempre una atención con calidad, seguridad y eficacia tanto a nivel individual como colectivo.

La presente investigación se encuentra inmersa bajo el enfoque cuantitativo, a través de datos cuantificables, con el cual se pudo estudiar cada una de las variables determinadas en la investigación, con un enfoque empírico, analítico ya que, para llevar a cabo este estudio, se utilizó la matriz priorización, a través de un instrumento de recolección de la información que es el cuestionario Servqual con el propósito de identificar la percepción del usuario y la impresión de la calidad del servicio recibido. Esta técnica ayudó a dar un sondeo de información, el cual evalúa el nivel de importancia y la calidad de atención percibida por los usuarios en relación a los aspectos relevantes identificados en el ciclo del servicio: tiempos de espera para la atención, efectividad en la atención, resolución del problema por el cual acudió a la entidad, teniendo en cuenta que son factores que son primordiales para la satisfacción del usuario.

Para lo cual, se toma como base una población universal Cliente que acudirán a los servicios profesionales de la Fundación los Ángeles de Manglar del Municipio de Tumaco en el periodo de marzo a junio, lo cuales se escogerán con ayuda del personal asistente de la entidad para un total de 58 personas, El instrumento que se utilizó para la recolección de datos en cuanto a satisfacción del usuario es el "Cuestionario de Serverperf"

Con base a los resultados obtenidos se realizó análisis necesidades y expectativas del cliente externo, se verificó la realidad del servicio que reciben los clientes para concluir con el diseño de estrategias para mejoramiento de la atención del cliente externo de fundación Ángeles en el Manglar "Ángeles"

ABSTRACT: *Taking into account that the National Government has guaranteed, through legislation, the relevant regulations to improve the quality of customer service for Colombians, through the progressive compliance of laws and decrees in order to achieve individual well-being and the integration of community. Therefore, the objective of this research was to identify the level of satisfaction of the external client of the Ángeles en el Manglar "Ángeles" Foundation in the city of Tumaco in 2023, taking into account that this is one of the quality indicators. most important within any organization and a factor of great importance in society in all its requirements, always seeking quality, safe and effective care at both an individual and collective level.*

The present investigation is immersed under the quantitative approach, through quantifiable data, with which each of the variables determined in the investigation could be studied, with an empirical, analytical approach since, to carry out this

study, used the prioritization matrix, through an information collection instrument that is the Servqual questionnaire with the purpose of identifying the user's perception and impression of the quality of the service received. This technique helped provide an information survey, which evaluates the level of importance and quality of care perceived by users in relation to the relevant aspects identified in the service cycle: waiting times for care, effectiveness in care. , resolution of the problem for which they went to the entity, taking into account that they are factors that are essential for user satisfaction.

For which, a universal population is taken as a basis. Clients who will attend the professional services of the Fundación los Ángeles de Manglar of the Municipality of Tumaco in the period from March to June, which will be chosen with the help of the entity's assistant staff to a total of 58 people, The instrument that was used to collect data regarding user satisfaction is the "Serverperf Questionnaire"

Based on the results obtained, the needs and expectations of the external client were analyzed, the reality of the service that clients receive was verified to conclude with the design of strategies to improve the attention of the external client of the Ángeles en el Manglar "Ángeles" foundation.

CONCLUSIONES: Para cumplir los objetivos planteados en esta investigación, se realizó un análisis de las necesidades y expectativas del cliente externo de la fundación por medio las cinco dimensiones del modelo SERVPERF, el cual evalúa la dimensión de elementos tangibles, la dimensión fiable, la dimensión de capacidad de respuesta, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía.

De acuerdo a la evaluación de cada dimensión se determina en la dimensión de fiabilidad del servicio prestado, que los clientes perciben una baja satisfacción, debido principalmente a que a pesar que el personal ha intentado mejorar sus servicios ofreciendo amabilidad, existe una baja prioridad a las necesidades de los clientes, ya que cuando los clientes han presentado algún tipo de problema, el personal no muestra interés en solucionarlo de forma pertinente.

En la Dimensión de Seguridad se encuentra que necesita reforzar los procedimientos y los estándares de calidad cuando se trata de atender casos prioritarios para ser más propicios con la información.

En cuanto a la empatía se encuentra en el nivel regular, a consecuencia de que, en el momento del ingreso, el personal no se interesa en conocer completamente las necesidades, intereses y requerimientos específicos de los clientes y tampoco reciben una atención directa e individualizada como corresponde, esto debido a la falta de personal necesario en el área de atención al cliente.

Después de determinar que las percepciones que tienen los usuarios frente a la

atención del servicio de la Fundación Ángeles en el Manglar “Ángeles” de la ciudad de Tumaco, tiene un bajo nivel de satisfacción, se procede a proponer una serie de estrategias para mejorar la atención al cliente, el cual se realiza bajo un plan de mejoramiento del ciclo , donde se proponen los objetivos, las metas, actividades a realizar, indicadores y las evidencias que se requieren para cumplir con la propuesta de implementar estrategias que busquen mejorar la atención al cliente.

CONCLUSIONS: *To meet the objectives set out in this research, an analysis of the needs and expectations of the foundation's external client was carried out through the five dimensions of the SERVPERF model, which evaluates the dimension of tangible elements, the reliable dimension, the capacity dimension. of response, the security dimension and the empathy dimension.*

According to the evaluation of each dimension, it is determined in the dimension of reliability of the service provided that customers perceive low satisfaction, mainly due to the fact that although the staff has tried to improve their services by offering kindness, there is a low priority to the customer needs, since when customers have presented some type of problem, the staff does not show interest in solving it appropriately.

In the Security Dimension, it is found that procedures and quality standards need to be reinforced when it comes to addressing priority cases to be more conducive to information.

Regarding empathy, it is at a regular level, as a result of the fact that, at the time of admission, the staff is not interested in fully knowing the needs, interests and specific requirements of the clients and they do not receive direct and individualized attention as corresponds, this due to the lack of necessary personnel in the customer service area.

After determining that the perceptions that users have regarding the service provided by the Ángeles en el Manglar “Ángeles” Foundation in the city of Tumaco have a low level of satisfaction, a series of strategies are proposed to improve the service. customer service, which is carried out under a cycle improvement plan, where the objectives, goals, activities to be carried out, indicators and evidence required to comply with the proposal to implement strategies that seek to improve customer service are proposed. customer.

RECOMENDACIONES: Se recomienda a la Fundación los Ángeles aplicar las estrategias de mejora continua de atención al cliente propuesto en el presente trabajo.

Es necesario que la Fundación fortalezca los conocimientos de atención al cliente a funcionarios involucrados principalmente en el área de atención al cliente a través de seminarios, conferencias y capacitaciones.

La fundación también debe implementar un plan de motivación al personal de atención al cliente, mediante actividades constantes que conlleven al fortalecimiento de la autoestima y mejora en el clima laboral.

Es necesario que el personal tome acciones que eleven la percepción de la calidad en el servicio al cliente, a través de mejora de la actitud, compromiso institucional, eficiencia, y atención personalizada en todo el proceso del servicio brindado.

Se recomienda que se tome en cuenta en el presupuesto anual el mantenimiento de las instalaciones para generar un visión y espacios cómodos y confortables para los clientes.

Finalmente, Mejorar los sistemas de monitoreo y control de los procesos de atención al cliente

RECOMMENDATIONS: *It is recommended that the Los Angeles Foundation apply the strategies for continuous improvement of customer service proposed in this work.*

It is necessary for the Foundation to strengthen customer service knowledge among officials mainly involved in the customer service area through seminars, conferences and training.

The foundation must also implement a motivation plan for customer service personnel, through constant activities that lead to strengthening self-esteem and improving the work environment.

It is necessary for staff to take actions that raise the perception of quality in customer service, through improved attitude, institutional commitment, efficiency, and personalized attention throughout the service process provided.

It is recommended that the maintenance of the facilities be taken into account in the annual budget to generate a vision and comfortable spaces for clients.

Finally, Improve the monitoring and control systems of customer service processes