

## RESUMEN

En toda sociedad lograr el objetivo de ser competitivo en un mundo globalizado, exige que las organizaciones en la actualidad busquen la excelencia en las actividades de forma continua. Un excelente servicio al usuario es importante porque hace la diferencia en una empresa, y es la razón por la cual un cliente elige nuestro servicio o se inclina hacia el de la competencia. Las instituciones deben realizar un constante esfuerzo para retener a los usuarios, y es la razón que debe fundamentarse en dos direcciones importantes, la calidad y calidez del servicio. El estudio ha permitido identificar los niveles de eficiencia que los servidores públicos han aplicado en la atención al usuario de los 28 Centros de Atención al Ciudadano del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, SECAP durante el período Noviembre 2015 – Marzo 2016, y para lograr este propósito se realizó un estudio que permitió evaluar la gestión a los usuarios; la producción de los servicios, la gestión de comunicación, la gestión integral del talento humano, como las competencias de los servidores públicos y su desempeño que tienen contacto directo con el usuario; se evaluó el nivel de satisfacción del usuario por la atención recibida; y con la información del estudio realizado se pudo sostener el planteamiento de una propuesta de un Plan de Atención al Ciudadano para el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, en este documento se plantean estrategias que permitirán un mejoramiento continuo en la Atención al Ciudadano a nivel nacional del SECAP.

PALABRAS CLAVE:

- **SECAP**
- **ATENCIÓN AL CLIENTE**
- **SERVICIO DE CALIDAD**
- **SERVIDORES PÚBLICOS**

## **ABSTRACT**

In every society achieve the goal of being competitive in a global world requires organizations today seek excellence in activities continuously.

Excellent customer service is important because it makes the difference in a company, and is the reason why choose our service or to tilt the competition. Institutions must make a constant effort to retain users, and is the reason that should be based on two important directions, the quality and warmth of service. The study has identified the levels of efficiency that public servants have applied to the customer service of the 28 centers Citizen of the Ecuadorian Service of Professional SECAP training during the period November 2015 - March 2016 and to achieve this purpose a study that allowed users to evaluate management was conducted; production services, communication management, the integrated management of human talent, as the skills of public servants and performance that have direct contact with the user; the level of user satisfaction for the care received was assessed; and study information made it could sustain the approach of a proposed Plan of Citizen for the Ecuadorian Vocational Training Service in this document pose strategies to continuous improvement in the Citizen at the national level SECAP.

### **KEYWORDS:**

- **SECAP**
- **CUSTOMER SUPPORT**
- **QUALITY SERVICE**
- **PUBLIC SERVERS**

