



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU
SANTO**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA LOS USUARIOS Y SU
SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO QUE SE OFRECE EN EL PARQUE
SAMANES, UBICADO AL NORTE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO
REQUISITO PREVIO A OPTAR EL GRADO DE INGENIERA EN
CIENCIAS EMPRESARIALES**

Autor:
Paolo Martinetti

Tutor:
Ing. Jose Macuy

SAMBORONDÓN, ENERO DEL 2015

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Resumen

La presente investigación analizó las estrategias de atención a los usuarios del Parque Samanes de la Ciudad de Guayaquil y el nivel de satisfacción que tienen éstos en relación con el servicio que reciben. Si bien es cierto, este parque ha sido creado como un espacio de recreación y encuentro familiar, con su construcción el Estado ecuatoriano ha buscado establecer un hito en lo que se refiere al desarrollo de áreas verdes. Consecuentemente, la calidad de la atención que se proporciona a los usuarios es un elemento fundamental que podría favorecer o afectar la imagen y la percepción que tienen los visitantes con respecto al parque. Sin embargo, se identificó que por tratarse de un proyecto que atrae a una gran cantidad de visitantes, en muchos casos se han suscitado inconvenientes en la atención que reciben los usuarios. Por lo tanto, se desarrolló una investigación descriptiva-causal ya que se analiza la relación las estrategias de atención y la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos, evidenciaron las falencias que aún existen en cuanto a la atención. Por su parte el autor, pudo establecer las conclusiones respectivas del caso y realizar sugerencias.

Palabras claves: Áreas recreativas, Parques, Administración de parques, Servicio al cliente, Satisfacción del cliente.

Abstract

The present research examined the strategies for care of park users Los Samanes of the city of Guayaquil and the level of satisfaction that they have these in relation to the service they receive. While it is true, this park has been created as a space for recreation and family meeting, with its construction the Ecuadorian State has sought set a milestone in the development of green areas. Consequently, the quality of the care provided to the users is a key element that could promote or affect the image and perception that have visitors to the park. However, it was identified that as a project that attracts a large number of visitors, in many cases have been raised disadvantages in the care they receive users. Therefore, we developed a descriptive research-causal already that analyze the relationship of care strategies and user satisfaction. The results obtained, demonstrated the shortcomings that still exist in terms of the attention. For its part, the author, was able to establish the respective findings of the case and make suggestions.

Key words: Recreational areas, parks, parks administration, customer service, customer satisfaction.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Introducción

El punto de partida del presente trabajo surge de la necesidad de desarrollar estrategias de atención para los usuarios y de satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, el mismo que se desarrolló para convertirse en un hito en lo referente al esquema ecológico urbano, ya que además de ser un lugar de recreación y de encuentro común implementa un enfoque integral en cuanto al servicio que se proporciona a los visitantes, diferente al que se aplica en otros parques que funcionan en la ciudad.

En este contexto, es necesario considerar la importancia de aplicar estrategias de atención a los usuarios, puesto que si se busca proyectar una imagen positiva del Parque Samanes y establecer un precedente para proyectos futuros, la satisfacción del usuario jugará un papel relevante para cumplir este cometido.

Sin embargo, cabe destacar que a pesar de tratarse de un proyecto de estas características que ha atraído el interés de los ciudadanos y de turistas, hasta la actualidad no se han desarrollado estrategias de atención para los visitantes, ya que por el incremento en la afluencia de personas en muchas ocasiones se ha podido escuchar inconformidades por la aglomeración que se forma en el momento de asignación de una cancha, sin embargo se ha visto también que las personas no pierden la oportunidad para visitar otros espacios que dentro del parque. En este caso se hace referencia a lo establecido por Abellán (2009), “No todas las personas reaccionan de igual manera en las áreas recreativas, de hecho, se ha evidenciado los posibles efectos de la aglomeración sobre la satisfacción y la calidad recreativa de los visitantes”. (pág. 28)

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Desde esta perspectiva es posible mencionar, que a pesar de que existe personal capacitado, suelen surgir situaciones que pudieran afectar la satisfacción del usuario. En este caso no solo se requiere la aplicación de las estrategias de atención para corregir estas falencias existentes sino también para mejorar de manera continua y lograr establecer al Parque Samanes como un ejemplo de conservación natural.

Es importante recalcar, que según lo menciona el Ministerio de Turismo (2014), el Ecuador en la actualidad es un referente a nivel mundial, por los diversos recursos que existen y se ofrecen al turismo, ya sean estos naturales, o creados por el hombre como es el caso del Parque Samanes que combina la infraestructura de las áreas de deportes y las áreas verdes, lo cual dependiendo de su importancia y los beneficios que genere a una comunidad o sociedad determinada, pueden ubicarlo como patrimonio interno, esto acompañado del buen servicio, y la administración que se da en el lugar de mención, lo cual permite desde el punto de vista de la misma sociedad ubicarlo como algo bueno o malo según la perspectiva de los diversos públicos que lo visitan por varios motivos.

La importancia del trabajo radica en que mediante los resultados que se obtendrán se podrán tomar decisiones para la aplicación de estrategias de atención por parte de la Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos dirigidas a los usuarios, con las cuales se buscará que el ciudadano ecuatoriano se sienta satisfecho con la atención que recibe al visitar el Parque Samanes. Cerviño y Cubillo (2009, pág. 38):

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Un buen marketing de servicio descansa en una adecuada gestión del cliente ya que al final, es este último quien va a estar en contacto con la organización durante el tiempo que dura el servicio, y como se ha visto anteriormente, este contacto es con todos los elementos tangibles que componen el servicio.

Así mismo, Cerviño y Cubillo (2009, pág. 39), mencionan que el marketing de servicio se fundamenta en la gestión del cliente y se resume como:

- Una actitud mental o filosófica que guía al pensamiento global de la organización, tanto en la toma de decisiones como en la realización de los planes que se hayan decidido antes.
- Una forma de organizar diversas funciones y actividades de una empresa.
- Un conjunto de herramientas técnicas y actividades, que es lo que están expuestos los clientes y otros públicos de la organización.

El servicio en una entidad es lo más importante, ya que forma parte esencial de la parte intangible de una empresa, la cual puede ser inimitable y generadora de una ventaja competitiva. Es así que los administradores de Parque Samanes, podrán ayudar al cambio o mejora con la validación oportuna que se haga a los resultados que se obtendrán por medio de la investigación a realizar.

Considerando que pretende que el Parque Samanes sea considerado como un hito dentro del esquema urbano nacional e internacional para la recuperación de espacios verdes y de recreación. Una vez culminado el proyecto en todas sus etapas, la ciudad de Guayaquil incrementará la media de áreas verdes y recreativas a casi 5m²/habitantes, lo cual es un aspecto muy importante ya que esto además de generar el turismo interno, fomenta el interés de turistas de otras naciones, lo cual va de la mano con la gestión del Gobierno Nacional, y el Ministerio de Turismo, el cual hoy en día cuenta con uno de los mejores departamentos de turismo de Latinoamérica y del mundo (Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos, 2014).

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Es importante recalcar, que para mejorar constantemente, se requiere desarrollar y aplicar estrategias de atención orientadas a proporcionar un servicio de calidad, ya que la atención que reciban los visitantes del Parque Samanes, influirá en la satisfacción y su percepción, si es mala, se puede realizar gestiones de cambio para bien de la empresa en cuestión, será importante además conocer sobre las características que presenta el Marketing de destinos turísticos, ya que con esta herramienta se pueden desarrollar actividades enfocadas, y a la vez se puede conocer y tener lo siguiente:

Según lo establecen Andreu, et al. (2010, pág. 32)

- Un control sistemático de los niveles de satisfacción del turista y utilizar estos como parte del criterio de evaluación, más que el crecimiento en el número de turistas.
- Controlar, de forma continua, las reacciones de los residentes ante los turistas, pues la interacción residente-turista es un componente importante en la experiencia turística.
- Ser conscientes de que el desarrollo de las infraestructuras en el destino turístico tiene implicaciones para los tipos de turistas que atrae, en los recursos medioambientales y en la población residente, condicionando el bienestar e interés de turistas y residentes a largo plazo.

El Parque Samanes, el primero en su categoría en la ciudad de Guayaquil, con tal dimensiones, y la afluencia de muchas personas, lo cual es necesario que se gestione de manera adecuada cada uno de los recursos, áreas y espacios que este lugar dispone, para generar entre los habitantes, una satisfacción fundamentada en la buena atención y el servicio de calidad ofrecido.

Fundamentación teórica

Áreas recreativas

De acuerdo a lo que establece la editorial El Derecho (2009, pág. 211), “Por zona recreativa se entiende sitio o lugar apto o dispuesto para diversión,

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

placer o descanso. Por ejemplo, parques, pistas de tenis, pistas de padel, sauna, mini-golf, etc.”.

Las áreas o zonas recreativas pueden ser consideradas como lugares destinados al desarrollo de actividades de ocio al aire libre, o en lugares cerrados que se encuentran especialmente equipados para ofrecer las comodidades que requieren los usuarios para satisfacer sus necesidades de esparcimiento y de recreación (Gil-Albert, 2011).

Cabe mencionar que las áreas recreativas son de acceso público y en su mayoría incluyen espacios naturales para el disfrute de sus visitantes, además cuentan con los servicios básicos necesarios para el uso de sus visitantes. En lo que se refiere a las instalaciones, es posible mencionar que cada una tiene características distintivas que las diferencian de otras zonas recreativas, sin embargo, existen elementos básicos que se suelen incluir de manera estandarizada en este tipo de lugares, tales como: zona de estacionamiento, bancas, alumbrado, servicios higiénicos, zonas de juegos y áreas verdes.

Según lo menciona la Universidad de Cantabria (2012, pág. 229), “Un sector que se puede considerar compatible, y de gran actualidad en estos momentos, es el desarrollo de actividades recreativas al aire libre dentro de los ámbitos de los espacios naturales de conservación”.

Existen zonas recreativas que por sus características y beneficios para la sociedad pueden ser declaradas como espacios protegidos, en cuyo caso las normas establecidas para su uso público suelen ser más estrictas, además se suelen incluir cierto tipo de limitaciones a fin de mantener el óptimo estado de sus

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

instalaciones y garantizar su conservación a través del tiempo (Universidad de Cantabria, 2012).

Los parques

Para Casas, et al. (2009, pág. 122), “Los Parques Nacionales constituyen espacios naturales, en donde se representan diversos ecosistemas. Además de poseer valores estéticos, paisajísticos, educativos y científicos”.

Los parques son elementos complejos de una ciudad, los mismos pueden ser atribuidos a diferentes usos, pueden ser especializados en su función, o simplemente pueden proporcionar un atractivo visual para los residentes de la comunidad en donde se encuentran. Sin embargo, los parques actúan para definir la forma de una ciudad y sus barrios, también funcionan como una herramienta consciente de revitalización (Curbelo, 2011).

En muchos casos, los parques pueden frenar la crisis de una zona comercial, apoyar la estabilización de vecindarios y proporcionar un punto de referencia y un motivo de reconocimiento para el sector. Sin embargo, para que esto suceda, la ciudad tiene que ser abierta y consciente del potencial de los parques para impulsar el desarrollo de la comunidad y deben apoyar a mantener su cuidado (Equipo INIECO, 2011).

Asimismo, se puede decir que los parques proporcionan beneficios ambientales intrínsecos, estéticos y de recreación a las ciudades. También es una fuente de beneficios, en el aspecto económico permite potenciar los valores de propiedad, aumentar los ingresos municipales, atraer a compradores de viviendas en las zonas aledañas.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

En la línea de fondo, los parques pueden ser considerados como una buena inversión financiera para una comunidad. La infraestructura verde es el sistema de soporte de vida natural de una comunidad, es el marco ecológico necesario para la sostenibilidad ambiental y económica. En este contexto, la comprensión de los impactos económicos de los parques puede ayudar a evaluar mejor su creación y mantenimiento en las áreas urbanas (Trumbauer, 2009).

Así como las comunidades en crecimiento necesitan para mejorar ampliar su infraestructura a través de la construcción de caminos, alcantarillas y los servicios públicos, también necesitan ampliar sus áreas recreativas, es decir, la red interconectada de espacios verdes que conserva los valores y funciones de los ecosistemas naturales y proporciona una amplia gama de beneficios para las personas y la vida silvestre (Casas, y otros, 2009).

Los parques y espacios abiertos son una necesidad de la comunidad, en su papel de infraestructura verde. Mediante la planificación y la gestión de los parques urbanos como elementos de un sistema de espacios verdes interconectados, las ciudades pueden reducir el control de inundaciones y los costes de gestión de las aguas pluviales. Los parques también pueden proteger la diversidad biológica y preservar las funciones ecológicas esenciales (Trumbauer, 2009).

Administración de parques

En relación a lo que menciona Oltemari y Rojas (2014, pág. 56):

Es una necesidad para el personal encargado de ejecutar los planes, y de administrar los parques nacionales, disponer al menos de una guía que ordene algunos elementos a considerar en el desarrollo de los

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

terrenos destinados a la recreación, evitando con ello subjetividades y sesgos en las decisiones sobre los tipos de construcciones a considerar y su localización.

La administración de parques corresponde al organismo competente encargado de gestionar, conservar y garantizar el buen funcionamiento y sostenibilidad del sistema de parques. En este contexto, el administrador será el encargado de establecer y velar por el cumplimiento de normativas orientadas a precautelar el estado del lugar.

Considerando que la administración involucra las actividades de planificar, organizar y gestionar las actividades de una entidad, sea esta de carácter público o privado. La necesidad de contar con una adecuada administración en los parques no dista de la importancia de su aplicación en tipo de entidades. En este caso, el administrador del parque será el responsable de tomar las decisiones en lo referente al funcionamiento del parque y desarrollar estrategias necesarias para proporcionar una experiencia positiva a los usuarios.

Servicio al cliente

Tal como lo menciona Dunken (2009, pág. 117):

Servicio a clientes es un concepto muy amplio, que pueden abarcar desde cómo resolver un reclamo técnico, un reclamo de facturación, un reclamo por un nivel de servicio menor al esperado o una falla dentro de un período de garantía hasta una consulta sobre cómo utilizar un producto, comprar un elemento adicional, un repuesto o un elemento de reposición. En particular, hay industrias que comercializan productos o servicios que requieren organizaciones de servicio complejas en las que participan distintas áreas dentro de la empresa.

Al hablar de servicio o atención al cliente es posible considerar un conjunto de prestaciones que los clientes buscan recibir de las empresas de

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

manera adicional al producto que adquieren. En este contexto, se pueden incluir una serie de actividades que principalmente están encaminadas a proporcionar respuestas oportunas a los requerimientos de los clientes, ya sean dudas, sugerencias, quejas, entre otros.

Básicamente, las actividades de atención al cliente se ejecutan con el propósito de satisfacer las necesidades de los compradores y proporcionar una experiencia positiva al momento de la compra. En este caso, con la finalidad de establecer mejores relaciones con los clientes, las empresas buscan superar las expectativas de éstos, ya que de ello dependerá en gran medida la percepción que tengan de la empresa y la imagen que se proyecte al mercado (Paz, 2009).

Desde esta perspectiva, el cliente corresponde a un elemento integral de las actividades de la empresa, que incide de manera indirecta en la consecución de los objetivos empresariales. En lo que respecta a la atención que se proporciona al cliente se encuentran inmersos factores como el nivel de satisfacción que se obtendrá por parte del cliente, el nivel de fidelidad, la capacidad de retención, la frecuencia de compra, entre otros. En vista de estas implicaciones comerciales, hay una continua presión sobre las empresas para mejorar la percepción de los clientes de sus servicios (Paz, 2009).

Para las empresas escuchar efectivamente las sugerencias recibidas por los clientes les ayuda a entender de mejor manera sus necesidades. Estas necesidades pueden demostrar lo que el cliente quiere o espera recibir de la empresa. Una empresa que tiene la capacidad de relacionarse adecuadamente con sus clientes

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

detectará las directrices para identificar el verdadero problema o la necesidad existente y establecer una respuesta apropiada (Paz, 2009).

La relación entre el empresario y su cliente es una relación emocional, la relación comercial es una consecuencia de la relación emocional, de ahí la importancia de proporcionar un buen servicio al cliente. La empresa y en particular el personal que se encuentra en contacto con los clientes son capaces de tomar iniciativas, al escuchar al cliente, ya que obtienen información para considerar y adaptar en forma de estrategias (Paz, 2009).

Según lo menciona Paz (2009, pág. 1):

El servicio al cliente no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la experiencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave del éxito o su fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo. Todo aquello que apliquemos a un área de la empresa es aplicable a las demás, estén directa o indirectamente implicadas en el servicio al cliente.

A nivel empresarial, el servicio al cliente es un componente que debe estar inmerso en todas las áreas de la empresa. En este caso, resulta fundamental considerar las necesidades de atención al cliente en el desarrollo de las diferentes funciones corporativas, las mismas que incluyen el proceso de desarrollo de productos, la comercialización, la cultura empresarial y el contacto que se mantiene con los clientes antes, durante y después de la compra. Esto le permitiría a las empresas responder de manera más eficiente a las exigencias del servicio al cliente (Pérez, 2010).

No obstante, pese a que representa una actividad fundamental para el negocio, en algunos casos la atención al cliente no genera el mismo interés que

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

otras funciones de la empresa. Sin embargo, la actitud que la empresa demuestre a través de la atención que proporciona a sus clientes será percibido como un reflejo de su cultura empresarial, por consiguiente la administración debe actuar de la manera adecuada para obtener una percepción positiva por parte de sus clientes (Pérez, 2010).

Considerando que los clientes representan un activo importante para la empresa, ya que serán quienes en base a su experiencia podrán recomendar al negocio e incidir de manera indirecta en la captación de una mayor cuota de clientes. Las empresas deben preocuparse por proporcionar la mejor experiencia a sus clientes, lo cual no solo involucra ofrecerles un producto de calidad, sino también prestar una atención adecuada a sus necesidades. Para esto, existen empresas que optan por desarrollar un departamento especializado para brindar la atención que el cliente requiera en el momento esperado (Denton, 2011).

En la mayoría de los casos los clientes presentan expectativas implícitas y explícitas, las cuales se establecen en relación a diversos factores. En el caso de las expectativas implícitas se considera la percepción que posee el cliente en lo que se refiere a las características relacionadas al producto, entre las cuales suelen intervenir el precio, la calidad, las características, entre otros. Por otra parte, en el caso de las expectativas explícitas, estas dependerán de las promesas de la empresa y su capacidad de poder cumplirlas no solo con el producto, sino también con el servicio que proporciona (Pérez, 2010).

Es fundamental tener en cuenta que uno de los factores que incidirán en el éxito del negocio se relaciona directamente con el servicio al cliente,

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

principalmente debido a que esto podrá incurrir en el cumplimiento de los objetivos, en la inversión financiera y la permanencia de la empresa en el mercado (Escudero, 2011).

Satisfacción del cliente

Como lo menciona Gosso (2010, pág. 77):

La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizad o ninguna emoción positiva del cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño.

El nivel de satisfacción se determina tanto por las expectativas de los clientes y el rendimiento del servicio percibido, en este caso si el cliente cree que la calidad de servicio cumple o supera las expectativas, la empresa habrá logrado satisfacerlos. Básicamente, se puede decir que la satisfacción determina el comportamiento futuro del cliente, ya que de ello dependerá si éste decide volver a adquirir el producto o no. En cualquier contexto, una empresa podría medir la percepción y satisfacción de los clientes con sus servicios en las diversas etapas de su relación con ellos. Para esto las empresas suelen establecer indicadores de medición de la satisfacción del cliente recurrente, en uno o más sectores (Gosso, 2010).

Por el contrario, también es importante decir que si la empresa existe desde hace algún tiempo, es que su modelo económico es bueno. Por lo tanto, la medición de la satisfacción del cliente debe ser vista como una herramienta de escucha para los mercados actuales de la empresa. Se trata de un medio para

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

obtener información y desarrollar el pensamiento estratégico de la compañía, de modo que pueda responder a las tendencias del mercado, las necesidades cambiantes de los clientes.

Referenciando lo establecido por Gosso (2010), la satisfacción del cliente es el propósito y la sostenibilidad de la condición empresas. Considerando que el propósito de las empresas trabajan cada día para garantizar y desarrollar satisfacción de los consumidores, la misma que se basa en:

- La calidad de la oferta de productos y servicios es la base de la satisfacción consumidores, en este caso representa una fuente de valor y justificación del precio;
- La calidad de la relación individual con los consumidores, ya sea la comunicación, la retención, sus preguntas contestadas de manera oportuna.

A menudo las empresas hacen una amalgama entre la medición de la satisfacción del cliente y de la encuestas para determinar su percepción. Actualmente, la satisfacción del consumidor es un gran desafío para empresas; de hecho, escuchar al cliente, la anticipación de sus peticiones, y la buena gestión de sus reclamaciones representan una fuente de valor para ellos. Un cliente insatisfecho podría contribuir a la detección temprana de fallas de la empresa, mientras que un cliente satisfecho, puede desarrollar fidelidad a la empresa y a la marca (Vavra, 2009).

Las empresas de éxito perciben que la satisfacción del cliente juega un papel fundamental para alcanzar la lealtad y la oportunidad de multiplicar embajadores de su marca. Los clientes insatisfechos son muy costosos para las

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

empresas, puesto que el costo de captar nuevos clientes es generalmente mayor que el costo retención de un cliente actual (Denton, 2011).

Desde esta perspectiva, la optimización del servicio al cliente requiere de inversiones en organización, implementación de herramientas tecnológicas y la capacitación del personal; el auge de Internet, obliga a las empresas a siempre reaccionar con mayor rapidez. Puesto que deben buscar la forma de organizarse para hacer frente a las expectativas los consumidores y determinar las estrategias que podrían contribuir a mejorar la gestión de las mismas (Denton, 2011).

En conclusión, las empresas han entendido, el desafío, y hoy muestra una gama de estrategias direccionadas a proporcionar un mejor servicio al cliente. El propósito implícito se enfoca en mejorar la percepción de los consumidores, dado que su confianza se convierte en una cuestión de competitividad para la empresa.

Metodología

Para llevar a cabo el presente estudio fue necesaria la aplicación de una investigación descriptiva-causal, este tipo de investigación permitió al autor conocer la percepción de los involucrados en la situación analizada de manera más profunda, lo cual servirá de ayuda para establecer las respectivas conclusiones del caso y realizar sugerencias para mejorar la atención al cliente en el Parque Samanes. Adicionalmente, se aplicó una investigación bibliográfica, debido a que se consultaron diferentes fuentes secundarias que proporcionaron un sustento a la información expuesta, dado que en base a las teorías desarrolladas por varios autores, se realizó un análisis y la respectiva aportación a temas

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

relacionados con parques, la administración de parques, servicio al cliente y la satisfacción del mismo.

En lo que se refiere a la modalidad de la investigación realizada, se trabajó con una investigación de campo, considerando que el autor debió acudir al lugar en donde se suscita la situación de estudio para recabar la información de manera directa. En lo que respecta al método de investigación, se trabajó con un método inductivo. En este caso, se analizará de manera particular la incidencia del desarrollo de estrategias de servicio al cliente y la satisfacción del mismo, a pesar de que se toma como objeto de estudio al Parque Samanes, los resultados que se obtengan servirán como información referencial para el desarrollo de futuras investigaciones en base a otros parques.

En otro apartado, se trabajó con dos tipos de población; la primera estará compuesta por los visitantes del Parque Samanes, los cuales según datos publicados el 1° de octubre en el artículo de (Diario El Comercio, 2014), de manera mensual ingresan aproximadamente 150.000 visitantes al Parque Samanes. Por tratarse de una población mayor a 100.000 personas se trabajará con una fórmula para población infinita, la cual se desarrolla a continuación:

$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$ $n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2} :$	MUESTRA INFINITA			
	z2 =	3,8416	PXQ=	0,25
	P=	0,5		
	Q=	0,5	RESULTADO DE ARRIBA	0,9604
	E2=	0,0025	RESULTADO DE ABAJO	0,0025
		RESULTADO DE MUESTRA		
			384,16	

Tabla # 1: Fórmula de población infinita

Fuente: (Naghi, 2009)

Elaborado por: El autor

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

En lo que se refiere a los visitantes del parque serán consideradas 384 personas, en este caso se realizará una encuesta elaborada a base de un cuestionario con preguntas cerradas; mientras que la segunda población de estudio estará conformada por un miembro del área administrativa del parque, a quien se le realizará una entrevista. De esta manera se obtendrá la percepción de ambas partes, lo que permitirá obtener información más concluyente.

Resultados

Al desarrollar la investigación, tomando en consideración tanto a los visitantes del Parque Samanes, como al personal administrativo, se obtuvieron los resultados que se mostrarán a continuación, los mismos que permitieron conocer aspectos relevantes desde una perspectiva del usuario y desde la perspectiva del personal administrativo. Por lo tanto, a continuación se presentan los resultados obtenidos de las 384 encuestas realizadas a los visitantes del parque, quienes están conformados en su mayoría por hombres y mujeres de 15 a 60 años, que residen en el sector norte de la Ciudad de Guayaquil:

En primer lugar se consultó a los usuarios sobre la frecuencia de visita al Parque Samanes, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

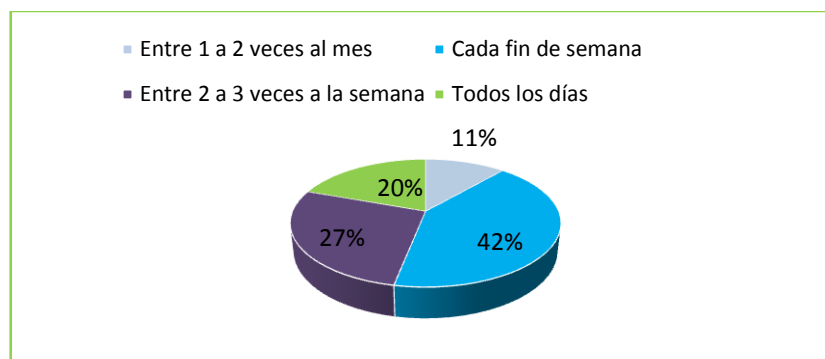


Figura # 1: Frecuencia de visita

Fuente: Encuestas realizados a los visitantes del Parque Samanes

Elaborado por: El autor

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

De acuerdo a lo indicado por el 42% de los usuarios del Parque Samanes, éstos acuden cada fin de semana, mientras que el 27% indicó que acude al parque entre 2 a 3 veces a la semana. Esto permite determinar que existe una alta frecuencia de visitas al parque. En este contexto, cabe destacar que la administración del parque en conjunto con los organismos competentes se han preocupado por desarrollar actividades orientadas a atraer a más visitantes, asimismo la apertura de nuevas áreas de espacio verde ha incidido en el incremento de visitantes al Parque Samanes.

En la segunda pregunta se consultó a los usuarios su percepción en relación a la atención que reciben al visitar el Parque Samanes, de lo cual se obtuvo lo siguiente:

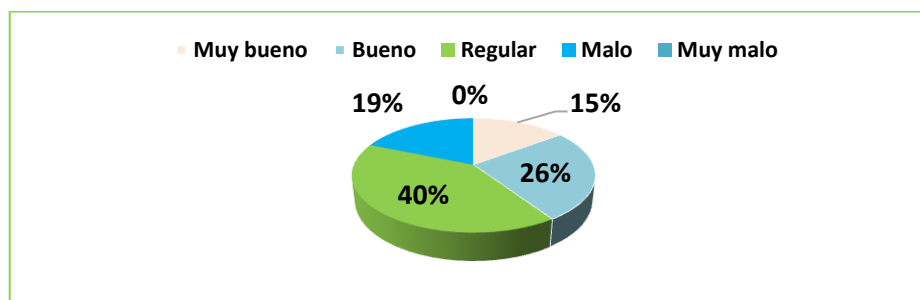


Figura # 2: Percepción de la atención recibida

Fuente: Encuestas realizados a los visitantes del Parque Samanes.

Elaborado por: El autor

El 40% de los usuarios consideran que la atención que proporciona el personal del parque es regular, mientras que el 26% califica el servicio como bueno. En este contexto es posible considerar que el servicio que se proporciona a los usuarios en el Parque Samanes, aún no logra superar las expectativas de los visitantes, dado que las calificaciones que se obtienen varían entre regular y bueno sin llegar a la excelencia. Desde esta perspectiva, como se mencionó en el

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

desarrollo de la investigación, el servicio al cliente constituye uno de los elementos más importantes en la gestión de una empresa u organización y en este caso del parque, debido a que esto incidirá directamente con la satisfacción de los usuarios.

Al consultar a los usuarios sobre su nivel de satisfacción en relación al servicio que reciben, se obtuvieron los siguientes resultados:

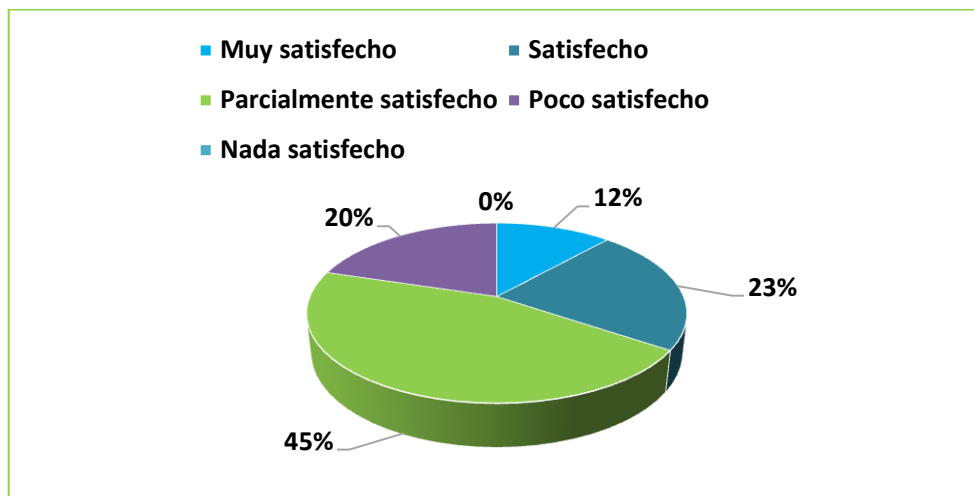


Figura # 3: Nivel de satisfacción

Fuente: Encuestas realizados a los visitantes del Parque Samanes.

Elaborado por: El autor

Los resultados demuestran que el 45% de los usuarios se encuentra parcialmente satisfecho, es decir, el personal y los responsables de la administración del parque no han logrado satisfacer eficientemente a los visitantes a través del servicio que les otorgan, por consiguiente es evidente que se requiere tomar medidas para mejorar el nivel de satisfacción.

En la cuarta pregunta, se consultó a los usuarios sobre si considera necesario que se apliquen mejoras en la atención que se proporciona a los visitantes del parque, lo cual demostró lo siguiente:

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

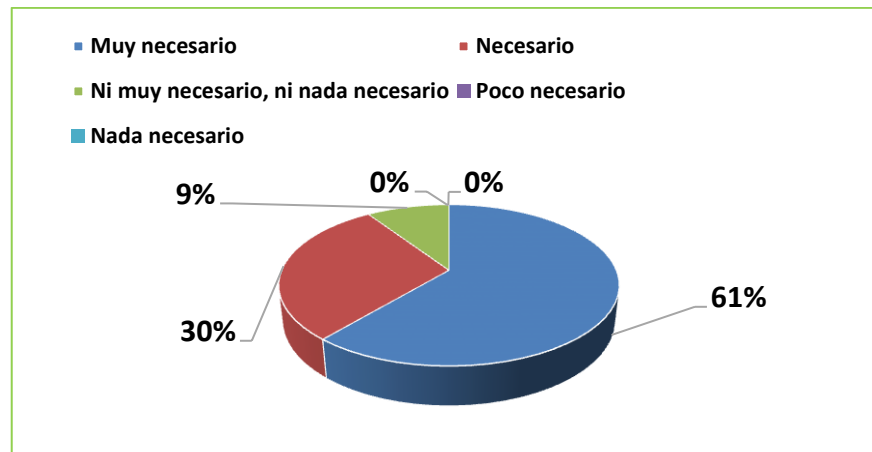


Figura # 4: Necesidad de mejoras

Fuente: Encuestas realizados a los visitantes del Parque Samanes.

Elaborado por: El autor

Los resultados obtenidos de la encuesta permitieron conocer que el 91% de los visitantes del Parque Samanes considera que existe la necesidad de que se apliquen mejoras en cuanto a la atención que reciben por parte del personal del parque. Estos resultados demuestran que se requiere que el área administrativa tome las medidas necesarias para garantizar la calidad del servicio que se proporciona a los visitantes del parque, de modo que esto sirva como una carta de presentación que refleje la cultura de la institución, dado que son aspectos que incidirán en la percepción de la ciudadanía y de los visitantes nacionales y extranjeros.

Basando en los resultados obtenidos, en la quinta pregunta se procedió a consultar a los visitantes del parque de acuerdo a su percepción los aspectos en que podría mejorarse el servicio, dando al encuestado la oportunidad de seleccionar más de una opción, se obtuvo lo siguiente:

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

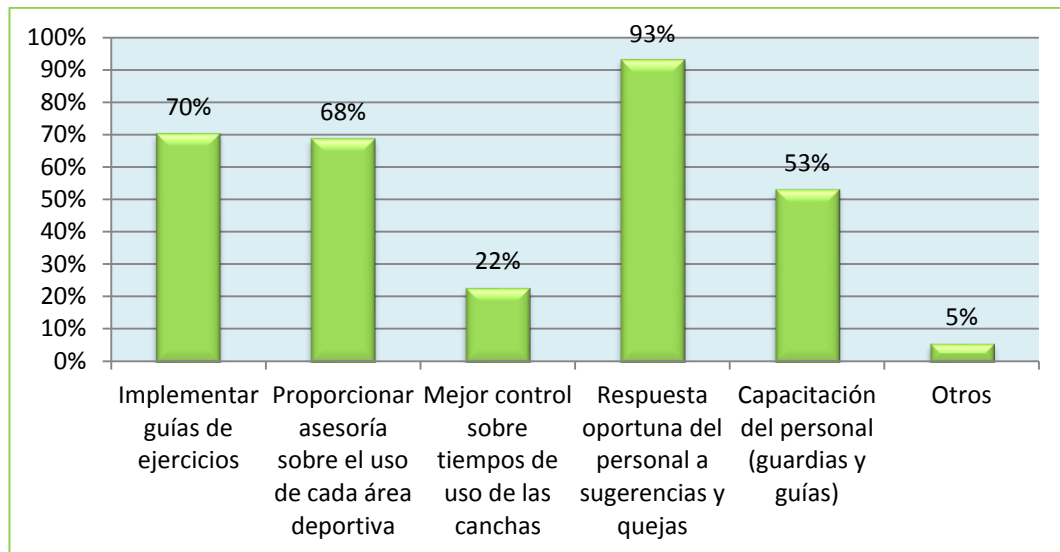


Figura # 5: Mejoras que se deberían aplicar

Fuente: Encuestas realizados a los visitantes del Parque Samanes.

Elaborado por: El autor

De acuerdo a la percepción de los encuestados, se reconoció que los aspectos fundamentales que se deben mejorar en cuanto a la atención que se brinda a los visitantes del parque se encuentran la implementación de guías de ejercicios, capacitación del personal de todas las áreas (guardias y guías), ofrecer asesoría sobre el uso de cada área y la respuesta oportuna que pueda proporcionar la administración del parque a las solicitudes de los visitantes; en este caso se hace referencia a las declaraciones emitidas en el artículo de diario El Universo el 27 de octubre (2014):

Abrahán Vega, quien junto con su hijo de tres años también recorría el sendero, estuvo de acuerdo con Urbina.

Pidió a la empresa pública que informe a los usuarios sobre los elementos necesarios para utilizar esta pista, por ejemplo el tipo de zapatos. “Deben implementar señaléticas en ciertas partes... Aquí en la parte de la ciclo vía sí se ve que dice solo bicicletas, entonces ahí sí se está informando. Pero aquí (un tramo de la pista de trote) no hay una especie de información”, cuestionó.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Giselle Salvador, otra usuaria, coincidió en que sería necesario a través de letreros informar qué tipo de calzado es recomendable utilizar en la pista.

Conminó a las autoridades del centro recreacional que sitúe a lo largo de la pista a personas capacitadas sobre la indumentaria apropiada y niveles de ejercicio que deben tomar en cuenta los ciudadanos que hacen deporte.

Estos comentarios realizados por varios usuarios entrevistados por diario El Universo permiten corroborar la percepción existente con respecto a la señalética y la información que se ofrece a los visitantes del parque y consecuentemente proporcionan una pauta de acción a la Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos sobre temas que deben mejorar, dado que esta se encuentra a cargo de la administración del Parque Samanes.

Desde la perspectiva del personal que se encarga de la administración del parque, a través de la entrevista realizada se identificó que existe la disposición de desarrollar estrategias de atención al cliente, las mismas que se irán aplicando y perfeccionando paulatinamente, principalmente en las áreas en donde se debe prestar especial atención, puesto que existen factores que inciden en que se hayan generado ciertos inconvenientes y que por lo tanto han debido ser considerados detenidamente, como por ejemplo la magnitud del proyecto y la cantidad de personas que visitan el parque.

Esto demuestra el compromiso existente por parte de la administración de proporcionar calidad no solo en las instalaciones sino también en el servicio, con el propósito de mejorar la experiencia de los visitantes, sean estos nacionales o extranjeros. Si se toma en consideración el objetivo del Gobierno ecuatoriano de establecer un hito en cuanto a espacios ecológicos se refiere, como se percibió desde el punto de vista de los usuarios, la atención que reciben incide de manera

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

considerable en su nivel de satisfacción, consecuentemente de las acciones correctivas a los inconvenientes que generan la insatisfacción de los usuarios dependerá alcanzar los objetivos propuestos al desarrollar el proyecto.

Discusión

En base a la información que se obtuvo de la investigación realizada, tanto de fuentes secundarias como de fuentes primarias, el autor identificó ciertos aspectos relevantes que se discutirán a continuación. En primer lugar, es preciso destacar la importancia del papel que cumplen los parques en el entorno urbano, puesto que proporcionan un espacio de recreación mediante la conexión más amplia de los residentes entre sí y con su entorno. Los parques de la ciudad también ofrecen a los residentes la oportunidad de contribuir con el cuidado del medio ambiente.

Desde esta perspectiva, se reconoció que existe una conexión importante entre el desarrollo del proyecto del Parque Samanes y el desarrollo de la ciudad de Guayaquil, teniendo como beneficiarios no solo a la comunidad que residen en sectores aledaños, sino también a la ciudad en general. Sin embargo, además de los aspectos físicos de arquitectura e infraestructura, existen otros factores que pueden determinar la calidad del Parque Samanes y que incidirán en la imagen que se proyecte del mismo hacia los visitantes nacionales y extranjeros, como por ejemplo la atención que el personal le proporción a los usuarios.

Asimismo, se debe mencionar que existe una estrecha relación entre el servicio que se ofrece y la satisfacción de los visitantes, dado que las personas que acuden al Parque Samanes esperan recibir una atención de calidad por parte del

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

personal, así como también desean que la administración del parque les otorgue una respuesta oportuna a sus inquietudes y sugerencias.

No obstante, los resultados obtenidos de la investigación indicaron que existe cierto nivel de insatisfacción del usuario por ciertas falencias en el servicio que reciben, esto como consecuencia a una serie de factores como la escasa información que se proporciona, el alto flujo de usuarios que puede generar aglomeraciones y puede incidir en que los visitantes deban esperar largo tiempo para usar las canchas deportivas.

Con base en las experiencias de los usuarios del parque es posible identificar la necesidad de que la administración desarrolle y aplique estrategias de atención y establezca herramientas para medir la satisfacción de los visitantes, no solo como una actividad aislada, sino como una herramienta permanente y constante, dado que esto le permitirá mejorar de manera continua el servicio que proporciona a los visitantes.

Es bien sabido que las instituciones deben proporcionar un servicio superior al que espera el usuario y soporte con el fin de poder garantizar el crecimiento a largo plazo de la organización independientemente del sector al que pertenecen o las actividades que desarrollan. En este contexto, fue posible identificar la preocupación por parte de la Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos de desarrollar estrategias para mejorar la satisfacción del cliente. Sin embargo, la mejora en la atención de los visitantes no es un aspecto que se consiga de manera inmediata, ya que se requiere de todo un proceso de mejoramiento que debe incluir la capacitación al personal.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Otro aspecto que se debe considerar, es el hecho de que la satisfacción es un concepto amplio y consecuentemente su medición dependerá de varios factores. Si la empresa encargada de la administración del parque no se centra en ofrecer un servicio de calidad orientado a la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, consecuentemente la respuesta que obtenga puede que no sea la esperada. En este contexto el aspecto de la satisfacción, puede ser visto desde diferentes perspectivas por parte del usuario, por ejemplo: una persona puede centrarse especialmente en la accesibilidad, otros sobre la atención o la amabilidad con la que son recibidos o en base a la información y asesoría que recibe.

El conjunto básico la satisfacción además será el resultado de la experiencia del usuario con respecto al conjunto de situaciones que pudo experimentar al visitar el parque, consecuentemente esto involucra principalmente el resultado del servicio y apoyo que el personal del Parque Samanes será capaz de ofrecer a los visitantes. En este caso, resultaría útil adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios a fin de mejorar la satisfacción. Esto se puede demostrar en base a los resultados obtenidos de la pregunta sobre cómo los clientes están satisfechos con los resultados del servicio que recibieron.

Por lo tanto es importante que el control de la satisfacción del usuario sea constante, por ejemplo, para asegurar que se construye y se proyecta una buena imagen del parque y que se cumple con lo que el usuario espera recibir, la administración debería entrenar a los empleados con base a una orientación al usuario.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Incluso los profesionales del área administrativa del el Parque Samanes pueden utilizar la información, en principio, para establecer las estrategias de camino de acuerdo a cómo los usuarios perciben la utilidad de sus servicios o asistencia. Por ejemplo, en la investigación se pudo observar las principales razones que están generando insatisfacción por parte del usuario, en consecuencia el personal del parque debe tratar de mejorar el servicio partiendo de esas falencias.

Asimismo, otras de las soluciones involucrán la comunicación entre la institución y los usuarios, ya que son cruciales para reconocer las inquietudes de los visitantes del parque. La creciente gama de herramientas de comunicación en centro de contacto proporciona a los empleados gestionar mejor la comunicación con los visitantes del Parque Samanes. Dado que la gama de interfaces de comunicación involucra la utilización de dispositivos que deben ser gestionados eficientemente por la empresa, debido a que la combinación adecuada permitirá recibir posibles soluciones a través de las sugerencias realizadas por los usuarios, las mismas que tendrán un impacto sustancial en el desempeño del servicio.

Conclusiones

- El nivel de visitas en el Parque Samanes se ha incrementado considerablemente desde la apertura de su primera etapa, lo cual se atribuye a una serie de estrategias desarrolladas por la Empresa Pública de Parques Urbanos, sin embargo existen aspectos como la calidad en la atención que se proporciona a los usuarios que deben ser mejorada.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

- Un aspecto importante que se identificó se relaciona con que los usuarios del parque demostraron no sentirse del todo satisfechos con la atención que reciben por parte del personal del parque, a pesar de que muchos calificaron como regular y bueno el servicio obtenido, existe un margen de insatisfacción que se deberá mejorar.
- Además, existen factores que han incidido en que los usuarios se sientan insatisfechos, los mismos que deben ser mejorados para proporcionar una mejor experiencia para el usuario. En este caso, es recomendable que se proporcione mayor información a los visitantes en relación al uso de ciertas áreas del parque, así como también se debería contratar personal que sirva como guías de ejercicios para los usuarios.
- Así mismo, se reconoció que existe preocupación por parte de la administración por mejorar el servicio que proporciona a los visitantes del Parque Samanes, ya que los objetivos del proyecto buscan establecer el lugar como un hito para el desarrollo de proyectos futuros, por lo tanto resulta crucial proyectar una imagen positiva a la comunidad.
- Finalmente, entre las estrategias de atención, es importante considerar la comunicación con el usuario, es decir, que la empresa sea capaz de responder de manera oportuna a las inquietudes de estos y considerar las sugerencias que los visitantes realizan a fin de mejorar el servicio en el Parque Samanes.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Referencias bibliográficas

- Abellán, M. (2009). *Estudio del impacto ambiental causado por el recreo en los Chorros del río Mundo*. Castilla: Universidad de Castilla La Mancha.
- Andreu, L., Bigné, E., & Font, X. (2010). *Marketing de destinos turísticos: Análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Casas, J., Gea, F., Javaloyes, E., Martín, A., Pérez, J., Triguero, I., y otros. (2009). *Educación medioambiental*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Cerviño, J., & Cubillo, J. (2009). *Marketing sectorial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Croxatto, H. (2009). *Creando valor en la relación con sus clientes*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Curbelo, J. (2011). *Territorios en transformación: Análisis y propuestas*. Madrid: Editorial CSIC .
- Denton, K. (2011). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Diario El Comercio. (1° de Octubre de 2014). Las lagunas atraen visitas al parque Samanes. *Actualidad*, pág. 06.
- Diario El Universo. (27 de Octubre de 2014). Una guía de ejercicios piden visitantes de Parque Samanes. *Gran Guayaquil*, pág. 09.
- El Derecho Editores. (2009). *Derecho de la edificación y contrato de obra*. Madrid: El Derecho Editores.
- Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos. (2014). *Parque Samanes*. Guayaquil: Empresa Pública de Parques Urbanos y Espacios Públicos.
- Equipo INIECO. (2011). *Seguridad y evaluación de riesgos profesionales en parques eólicos*. Málaga: Editorial Vértice.
- Escudero, M. J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Gil-Albert, F. (2011). *Operaciones para la instalación de jardines y zonas verdes*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Gosso, F. (2010). *Hiper satisfacción del cliente*. México, D.F.: Panorama Editorial.

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Ministerio de Turismo. (2014). *Planificación*. Guayaquil: Ministerio de Turismo.

Naghi, M. (2009). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Editorial Limusa.

Oltremari, J., & Rojas, A. (10 de Septiembre de 2014). *Bosque*. Valdivia: Universidad Austral de Chile.

Paz, R. (2009). *Servicio al cliente*. Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.

Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Madrid: Ideaspropias Editorial.

Trumbauer, L. (2009). *Parques Nacionales*. Madrid: Capstone.

Universidad de Cantabria. (2012). *Los espacios rurales entre el hoy y el mañana*. Cantabria: Universidad de Cantabria.

Vavra, T. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. Barcelona: FC Editorial.

Toca, C. (2009). *El mercadeo y su aplicación en ámbitos no lucrativos*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

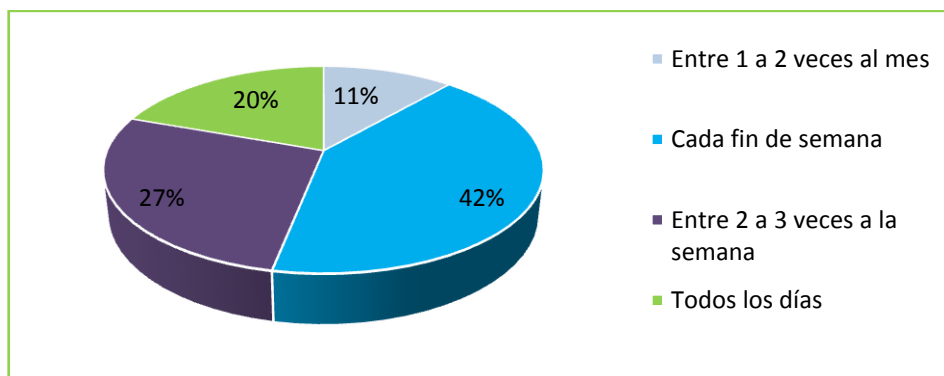
Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

ANEXOS

Encuestas

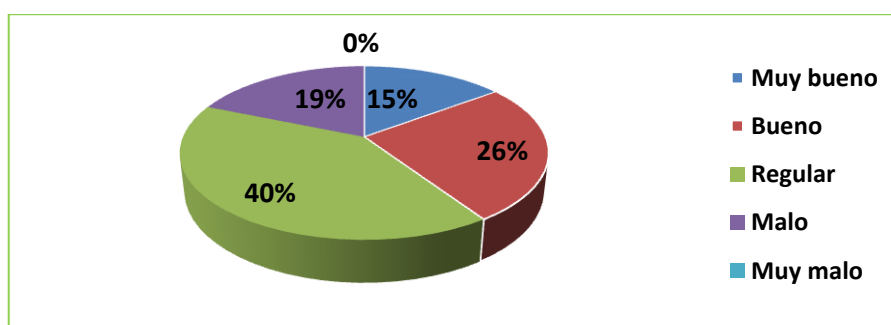
1. ¿Con qué frecuencia usted visita el Parque Samanes?

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Entre 1 a 2 veces al mes	44	11%
Cada fin de semana	160	42%
Entre 2 a 3 veces a la semana	105	27%
Todos los días	75	20%
Total	384	100%



2. ¿Cómo califica la atención que recibe al visitar el Parque Samanes?

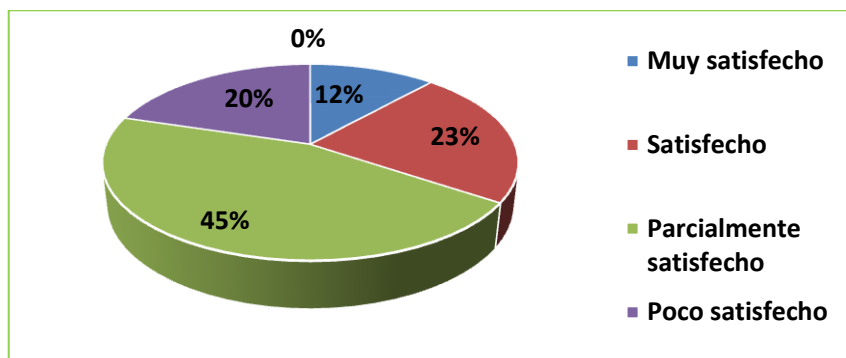
Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy bueno	57	15%
Bueno	99	26%
Regular	156	41%
Malo	72	19%
Muy malo	0	0%
Total	384	100%



Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación al servicio que recibieron al visitar el Parque Samanes?

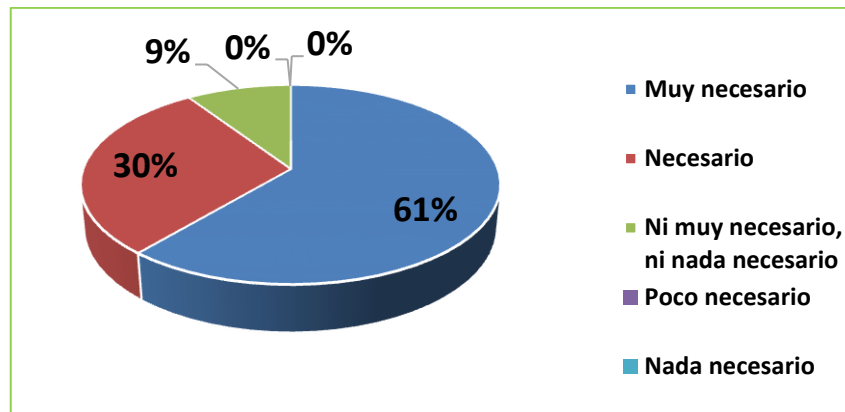
Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy satisfecho	45	12%
Satisfecho	87	23%
Parcialmente satisfecho	174	45%
Poco satisfecho	78	20%
Nada satisfecho	0	0%
Total	384	100%



4. ¿Cuán necesario es que la Empresa Pública de Parques Urbanos tome medidas para mejorar la atención que proporcionan a los visitantes?

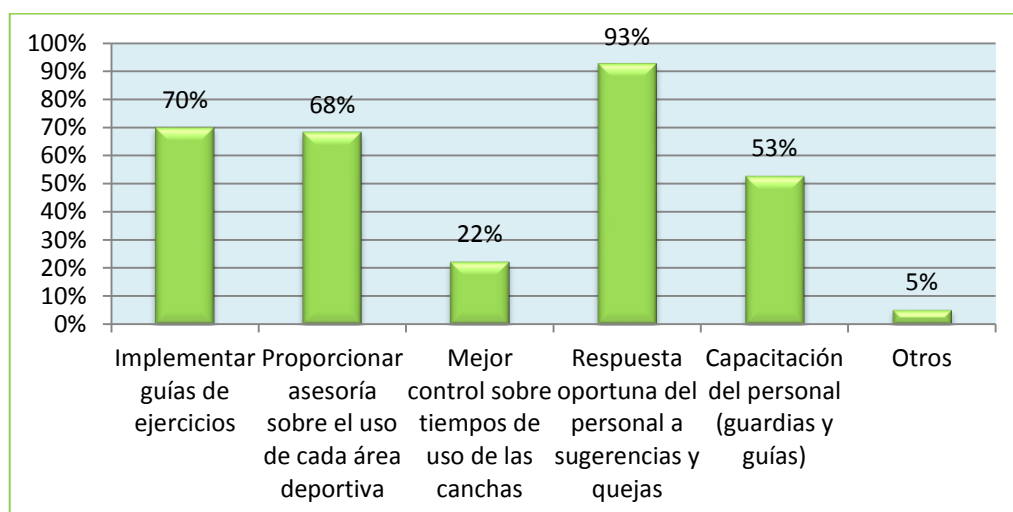
Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy necesario	235	61%
Necesario	113	29%
Ni muy necesario, ni nada necesario	36	9%
Poco necesario	0	0%
Nada necesario	0	0%
Total	384	100%

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil



5. En base a su percepción ¿En qué aspectos se debería mejorar el servicio al usuario del Parque Samanes? (Puede seleccionar más de una opción)

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Implementar guías de ejercicios	269	70%
Proporcionar asesoría sobre el uso de cada área deportiva	263	68%
Mejor control sobre tiempos de uso de las canchas	86	22%
Respuesta oportuna del personal a sugerencias y quejas	356	93%
Capacitación del personal (guardias y guías)	203	53%
Otros	65	5%
Total	1242	312%



Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Entrevista

1. ¿Qué tan importante es para la empresa el servicio que proporciona a los visitantes del Parque Samanes?

Es sumamente importante, como usted sabe en la ciudad de Guayaquil y en el Ecuador no hay parques con las características del Parque Samanes, este es un proyecto realmente grande, por lo tanto queremos que la imagen que se conciba sea positiva, queremos contar con la aceptación de los ciudadanos y además buscamos atraer la visita de turistas, son muchos los aspectos en juego, pero no lo lograremos si el cliente no se encuentra satisfecho y en esto el servicio que ofrecemos incidirá directamente en su satisfacción.

2. ¿Considera que existen falencias en el servicio otorgado?

Para ser honesto, sí creo que existan falencias pero buscamos superarlas y mejorar el servicio que proporcionamos.

3. ¿A qué factores puede atribuir dichas falencias?

Bueno pueden ser muchos los factores, el incremento de visitantes y todos quieren hacer uso de las canchas esto suele generar inconformidad ya que deben esperar una hora según lo reglamentario. Además, hemos sufrido daños en algunas áreas debido a que los visitantes no utilizan el equipo adecuado, eso en parte puede ser nuestra culpa ya que es nuestro deber informarles.

4. ¿La Empresa Pública de Parques Urbanos se preocupa por desarrollar estrategias de atención a los usuarios?

Estrategias de atención para los usuarios y su satisfacción en el servicio que se ofrece en el Parque Samanes, ubicado al norte de la Ciudad de Guayaquil

Por supuesto, es nuestra principal preocupación, nosotros sabemos que debemos mejorar muchas cosas, pero no desestimamos que la atención que debemos ofrecer sea de calidad, para eso capacitamos a nuestro personal, además recibimos sugerencias del usuario y buscamos ir implementando varias estrategias no solo para atraer a los usuarios sino para garantizarles que recibirán el servicio adecuado al acudir al parque.