



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TEMA:

**PROPUESTA PLAN DE MEJORA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO
PARA GARANTIZAR SU SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE
MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL GUAYAS**

Autora: Pilligua Choez Ruth Stephany

Tutor: Phd. Rodríguez Ayala Luis Ricardo

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido existir y llegar hasta esta etapa tan importante de mi formación profesional. A mis abuelos Francisca Cedeño Águeda y Enrique Mazzini Gavilánez por ser el pilar fundamental de mi vida, por demostrarme su cariño y sobre todo su apoyo incondicional. A mi padre pese a su indiferencia y su distancia conmigo sé que este momento es tan especial para ti como lo es para mí. A mis tías por compartir maravillosos momentos conmigo y por siempre estar dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mis amigos por haber estado en mis momentos más difíciles y que hicieron que no me rindiera porque sin el equipo que formamos no hubiéramos logrado esta meta.

Pilligua Choez Ruth Stephany

AGRADECIMIENTO

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología por haberme permitido ser parte de esta institución, la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros para preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien, la misma que me encamino a obtener un cargo laboral en el Gobierno Provincial del Guayas.

A los docentes a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia, sabiduría y enseñanza.

Pilligua Choez Ruth Stephany

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta plan de mejora servicio atención al usuario para garantizar su satisfacción en centro de mediación del gobierno provincial guayas** y problema de investigación: **¿Cómo incide la calidad en el servicio ofertado en la satisfacción de los usuarios del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, ubicado en el cantón Guayaquil?** presentado por Ruth Stephany Pilligua Choez como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutor:

Pilligua Choez Ruth Stephany

Phd. Luis Ricardo Rodríguez Ayala

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **PILLIGUA CHÓEZ RUTH STEPHANY**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **PROPUESTA PLAN DE MEJORA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO PARA GARANTIZAR SU SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL GUAYAS**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

RUTH STEPHANY PILLIGUA CHÓEZ

Nombre y Apellidos de la Autora

No. de cédula: 093162126-2

Firma



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA PLAN DE MEJORA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO
PARA GARANTIZAR SU SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE
MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL GUAYAS**

Autor: Pilligua Chóez Ruth Stephanie

Tutor: Phd. Luis Ricardo Rodríguez Ayala

Resumen

El presente estudio fue elaborado con la finalidad de identificar las causas y consecuencias detonantes de la insatisfacción de los usuarios en el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, para lo cual la autora empleó un diseño de campo y una investigación de tipo bibliográfica con lo que se recabo toda la información necesaria con el correspondiente argumento teórico para el desarrollo integral del proyecto para la elaboración de un Plan de mejora de servicio al usuario que garantice la satisfacción de los mismos. En conclusión, el presente estudio aporta de manera significativa con herramientas y técnicas que permitirán solventar casos de estudio similares en el futuro para la solución estructural de falencias referentes.

Satisfacción

Plan

Usuario



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA PLAN DE MEJORA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO
PARA GARANTIZAR SU SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE
MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL GUAYAS**

Autor: Pilligua Chóez Ruth Stephanie

Tutor: Ricardo Rodríguez

Abstract

The present study was elaborated with the purpose of identifying the causes and consequences of the dissatisfaction of the users in the Mediation Center of the Provincial Government of Guayas, for which the author used a field design and a bibliographic research with the that all the necessary information was gathered with the corresponding theoretical argument for the integral development of the project for the elaboration of a Plan of improvement of service to the user that guarantees the satisfaction of the same ones. In conclusion, the present study contributes significantly with tools and techniques that will allow solving similar cases of study in the future for the structural solution of referential shortcomings.

Satisfaction

Plan

User

ÍNDICE GENERAL

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR | iv |
| CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN | v |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT | vi |
| Resumen | vii |
| INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xii |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Ubicación del problema en su contexto | 1 |
| 1.2. Situación del conflicto | 2 |
| 1.3. Delimitación del problema..... | 4 |
| 1.4. Formulación del problema | 4 |
| 1.5. Variables de la investigación..... | 4 |
| 1.6. Objetivos de la investigación..... | 5 |
| 1.6.1. Objetivo General:..... | 5 |
| 1.6.2. Objetivos Específicos: | 5 |
| 1.7. Justificación e Importancia..... | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 7 |
| MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes Históricos | 7 |
| 2.1. Antecedentes Referenciales | 10 |
| 2.2. Fundamentación Legal | 11 |
| 2.3. Definiciones conceptuales: | 13 |
| CAPÍTULO III..... | 16 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Presentación de la Empresa | 16 |
| 3.2. Estructura Organizacional | 17 |
| 3.3. Diseño de la Investigación | 18 |
| 3.3.1. Investigación de Campo | 18 |
| 3.3.2. Investigación Bibliográfica..... | 18 |
| 3.4. Tipos de Investigación | 19 |
| 3.5. Población y muestra..... | 20 |
| 3.5.1. Población | 20 |
| 3.5.2. Muestra:..... | 20 |
| 3.6. Pasos para el proceso de investigación | 21 |
| 3.7. Métodos y técnicas de investigación | 21 |
| CAPÍTULO IV | 23 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 23 |
| 4.1. Análisis de encuesta a usuarios..... | 23 |
| 4.2. Análisis de encuesta a funcionarios | 34 |
| 4.3. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS | 43 |
| Bibliografía..... | 47 |
| Anexos | 50 |
| Anexo 1: Carta de Aceptación | 50 |
| Anexo 2: Carta para las copias de las estadísticas de los casos atendidos . | 51 |
| Anexo 3: Logotipo..... | 52 |
| Anexo 4: Misión y visión | 52 |
| Anexo 5: Políticas de la empresa..... | 52 |
| Anexo 6: Objetivos..... | 53 |
| Anexo 7. Organigrama..... | 54 |
| Anexo 8: fotos..... | 55 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1.- Precedentes..... | 5 |
| Tabla 2.-Universo..... | 21 |
| Tabla 3.-Herramientas de Investigacion..... | 22 |
| Tabla 4.-Acceso a servicios e información recibida..... | 24 |
| Tabla 5.-Instalaciones adecuadas..... | 25 |
| Tabla 6.-Horarios de atención..... | 26 |
| Tabla 7.-Capacitación de personal..... | 27 |
| Tabla 8.-Servicio cordial y diligente..... | 28 |
| Tabla 9.-Habilidades de negociación..... | 29 |
| Tabla 10.-Utilidad de Servicios recibido..... | 30 |
| Tabla 11.-Percepción de desorganización..... | 31 |
| Tabla 12.-Afectación de operatividad..... | 32 |
| Tabla 13.-Recomendación sobre los servicios gratuitos..... | 33 |
| Tabla 14.-Herramientas para la atención de los usuarios..... | 35 |
| Tabla 15.-Logro de los objetivos de la institución..... | 36 |
| Tabla 16.-Servicios que aportan soluciones a los usuarios..... | 37 |
| Tabla 17.-Conocimiento de los objetivos y metas del CMGPG..... | 38 |
| Tabla 18.-Cumplimiento de perfil requerido para el cargo..... | 39 |
| Tabla 19.-Conocimiento y cumplimiento de funciones..... | 40 |
| Tabla 20.-Capital humano con habilidades necesarias..... | 41 |
| Tabla 21.-Oferta de servicio integral a la ciudadanía..... | 42 |
| Tabla 22.-Temas de capacitación para la mejora en el servicio de atención al usuario..... | 44 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1.-Organigrama del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas..... | 17 |
| Gráfico 2.-Clasificación..... | 19 |
| Gráfico 3.-Tipos de Población..... | 20 |
| Gráfico 4.- Acceso a servicios e información recibida | 24 |
| Gráfico 5.-Instalaciones adecuadas..... | 25 |
| Gráfico 6.-Horarios de atención..... | 26 |
| Gráfico 7.-Capacitación del personal..... | 27 |
| Gráfico 8.- Servicio cordial y diligente..... | 28 |
| Gráfico 9.- Habilidades de negociación..... | 29 |
| Gráfico 10.- Utilidad de Servicios recibido..... | 30 |
| Gráfico 11.- Percepción de desorganización..... | 31 |
| Gráfico 12.- Afectación de operatividad..... | 32 |
| Gráfico 13.- Recomendación de servicios | 33 |
| Gráfico 14.- Herramientas para la atención de los usuarios..... | 35 |
| Gráfico 15.- Logro de los objetivos de la institución..... | 36 |
| Gráfico 16.- Servicios que aportan soluciones a los usuarios..... | 37 |
| Gráfico 17.- Conocimiento de los objetivos y metas del CMGPG..... | 38 |
| Gráfico 18.- Cumplimiento de perfil requerido para el cargo..... | 39 |
| Gráfico 19.- Conocimiento y cumplimiento de funciones..... | 40 |
| Gráfico 20.- Capital humano con habilidades necesarias..... | 41 |
| Gráfico 21.-Oferta de servicio integral a la ciudadanía..... | 42 |
| Gráfico 22.-Propuesta de capacitación para la mejora del servicio de atención al usuario..... | 43 |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en su contexto

El ejercicio de intercesión efectuado por terceros en medio de dos o más partes en disputa, ya sea esta de carácter personal o empresarial, es conocida como mediación, acción que se efectúa con la intención de realizar una conciliación de mutuo acuerdo en la que las partes afectadas realizan cesiones de manera voluntaria a fin de entablar un punto medio, con iguales conveniencias y terminar el altercado.

La mediación es un proceso que busca otorgar un espacio de diálogo directo y participativo entre 2 o más personas que tienen un problema. (Chile, 2018, pág. 9)

Por su parte (Prieto, 2018, pág. 4) sostiene que "es una herramienta que sirve de puente entre personas enfrentadas por posiciones contrapuestas".

Ambos aportes direccionan el término al escenario en el que interactúan dos o más partes voluntariamente con la intención de exponer sus posturas de forma argumentativa acerca de una situación que ha ocasionado algún tipo de contraposición, incomodidad o desacuerdo.

Este tipo de litigios deben ser solventados y acompañados por un asesor legal como intermediario, ya sea aportado por una de las partes a manera de contratación de servicios profesionales o en su defecto, solicitado a un ente superior de justicia de forma gratuita. Dicho intercesor es conocido como mediador.

Este proceso puede ser bastante ágil o requerir de varios encuentros en los que el mediador precautelaré los intereses de las partes esclareciendo el motivo por el que se presenta el altercado y analizando las positivas o desfavorables consecuencias para una o ambas partes.

La finalidad de la interacción descrita es lograr un consenso de mutuo consentimiento en la que ninguna de las partes se vea perjudicada y aunque no siempre es factible que se den estos casos 100% favorables, el propio acercamiento para la resolución del problema, permite solventar malos entendidos y limar asperezas.

Cabe mencionar que estos escenarios conflictivos pueden ser evitados, siempre que la ciudadanía o las empresas utilicen los instrumentos que aporta la ley previo a la realización de cualquier tipo de pacto comercial o personal, por medio de guías dispuestas en las leyes, registros oficiales, estatutos, políticas, acuerdos de confidencialidad o cualquier otro sustento legal que soporte el vínculo y lo pactado, información que debe ser sustentada por escrito y procesado por una autoridad legal competente en el área que corresponda.

1.2. Situación del conflicto

Ante las vicisitudes antes descritas, en la ciudad de Guayaquil se brinda el servicio de asesoría legal y mediación gratuita en el Centro de Mediación Gobierno Provincial del Guayas (en adelante CMGPG), ubicado entre las calles Luque #111 y Pichincha en el Edificio Banco Park, piso 14, donde ejerce funciones la Dirección del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas - La Prefectura, entidad que otorga la oportunidad a los ciudadanos que atraviesen algún tipo de conflicto, la posibilidad de llegar a un acuerdo con la presencia de un tercero (mediador) de una manera muy comprensiva a través del diálogo en un proceso confidencial.

La mediación permite solucionar los conflictos de una manera rápida, sencilla, flexible, pacífica y equitativa, dentro de un marco de respeto, siempre que la premisa de los participantes se precise la solución del altercado.

Para dichos fines, el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas solventa conflictos referente a los siguientes casos:

- Deudas
- Inquilinato
- Familia
- Herencias
- Conflictos limítrofes
- Casos societarios
- Laborales
- Civil
- Propiedad Intelectual, entre otros

Pese a contar con dicha asesoría de forma gratuita, cabe mencionar que si existe algún acercamiento en el que una de las partes no desee participar del proceso de mediación, el organismo en mención no tiene la jurisdicción para obligarla, ya que debe ser por unanimidad y de forma voluntaria. En caso de una negativa, la intercesión pasa a ser gestión de un órgano de justicia estatal que ejercerá supremacía posterior a la interposición de una demanda.

Retomando las circunstancias en las que se despliega el presente estudio, el escenario más común es cuando el usuario se indispone y se muestra insatisfecho por no lograr la culminación de un proceso, ya sea porque no se logró entablar un acuerdo o porque el lenguaje empleado por los mediadores de carácter técnica y legal tiene a malinterpretarse o confundir, ocasionando que los usuarios abandonen el proceso.

Con este preámbulo a continuación se exponen los diferentes y más comunes problemas que existen en el Centro de Mediación Gobierno Provincial del Guayas:

Tabla 1: Precedentes

| CAUSAS | CONSECUENCIAS |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Falta de capacitación del personal en atención al usuario. | Usuarios insatisfechos. |
| Desorganización en la programación de audiencias. | Pérdida de turnos de mediación de los usuarios. |
| Utilización de lenguaje técnico y términos muy complejos. | Escasa comunicación con los usuarios y abandono del proceso de mediación. |

Nota: Autora – Pilligua, R. (2018)

1.3. Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Servicio de atención al usuario

Aspectos : Servicios, satisfacción de los usuarios

Tema : Propuesta plan de mejora servicio atención al usuario para garantizar su satisfacción en el centro de mediación del gobierno provincial guayas

1.4. Formulación del problema

¿Cómo incide la calidad en el servicio ofertado en la satisfacción de los usuarios del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, ubicado en el cantón Guayaquil?

1.5. Variables de la investigación

Variable Independiente : Servicio de atención al usuario

Variable Dependiente : Satisfacción

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo General:

Proponer el diseño de un plan de mejora del servicio de atención al usuario para garantizar su satisfacción, en el Centro de Mediación Gobierno Provincial del Guayas.

1.6.2. Objetivos Específicos:

- Fundamentar teóricamente los servicios y la satisfacción a los usuarios.
- Analizar la situación actual de la institución respecto a la atención al usuario ofertada.
- Elaborar un plan de mejora de atención a los usuarios que garantice su satisfacción

1.7. Justificación e Importancia

El caso en desarrollo ha sido planteado con la finalidad de exponer la situación actual en el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas respecto al estado de satisfacción de los usuarios por causales referentes al servicio ofertado en dicha entidad pública.

Para la solución de los aspectos en mención, el caso de estudio planteará la aplicación de un proceso de evaluación de desempeño y nivel de cumplimiento con el compromiso de servicio de los servidores públicos para detectar los puntos agravantes del problema de investigación.

Independiente al malestar mencionado, cabe acotar que los servicios del Centro de Mediación son gratuitos y ofertados por profesionales competentes con previa formación legal direccionados a ayudar a las partes implicadas en la búsqueda de posibles soluciones alternativas a través de encuentros que fomenten el diálogo y el entendimiento en un marco de respeto y cordialidad.

Dicha gestión representa un aporte social de gran importancia ya que en ella prevalecen las buenas costumbres y la predilección por generar

procesos armónicos y emplear de forma correcta todos los instrumentos que otorgan los entes reguladores como lo son las leyes, políticas y reglamentos de cada ámbito.

A nivel institucional, radicado en el propio problema de investigación, la generación de malestar entre los usuarios provoca una mala imagen para la institución tanto interna como externa, genera un mal clima laboral y causa mucha desorganización, ya que la propio demanda por insatisfacción, entorpece otros procesos.

Por lo antes expuesto y dentro de los objetivos del presente estudio, aspira plantear un plan de mejora en el proceso de atención al usuario de forma integral, ordenada, planificada y realizable, con el objetivo de cumplir las propias metas de la institución y precautelar el nivel de servicio que reciben los ciudadanos, con la finalidad de aportar a la solución de sus conflictos con agilidad y eficiencia.

El desarrollo del presente instrumento y el planteamiento de la solución del mismo puede ser utilizado como guía o referencia para el desarrollo de futuras investigaciones, aportando un precedente y análisis que permitirá desarrollar nuevos estudios.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Históricos

La provincia del Guayas es producto del trabajo continuo y forjado históricamente por emprendedores direccionados a la excelencia a través del trabajo y colaboración de su gente, precedente que está arraigado en las raíces de los guayasenses, quienes son localmente conocidos como gente aguerrida, trabajadora, cálida y solidaria.

La influencia natural de la cultura de la provincia está estrechamente ligada a los trabajadores de la tierra, clima húmedo, diversidad gastronómica, variedad étnica, múltiples coloquios y demás características que traducen a sus cantones como cunas de grandes ciudadanos.

Estructuralmente, la provincia está conformada por administraciones jurídico-políticas, gerenciadas por líderes escogidos por voto popular que promueven el bienestar de los guayasenses respaldándose en los diversos instrumentos legales y políticos para convivir en armonía.

Es así que nace la necesidad de instaurar un organismo público que, fiel a las buenas prácticas sociales y al respeto de todos los derechos humanos, oferte la intercesión de profesionales competentes en áreas legales de toda índole para la solución de diferencias o conflictos de los ciudadanos. (La Historia del Gobierno Provincial del Guayas, 2015)

A partir de estas premisas, se instauraron las operaciones del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, organismo adscrito a la Prefectura de la Provincia del Guayas, propuesto para solventar soluciones integrales en materia de asesoría legal para los usuarios que la requieran.

A groso modo, las operaciones del organismo responden a la extensión de información y a partir de ello, la guía de personas en conflicto por infinidad de temas que recurren a la solicitud de intercesión de un mediador para exponer su posición y buscar la vía más práctica para llegar a una concesión en la que el problema concluya.

Atención al usuario

La atención al usuario responde a las acciones empleadas para solventar la oferta de un producto o servicio por el cual no se incurre en la cancelación de una cifra económica, es decir que el usuario es una persona que accede a la adquisición de un producto o servicio de forma gratuita.

El personal dispuesto para la atención a usuarios debe contar con las herramientas e información que le permitan desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz, lo que representa que los usuarios sientan que los atiende un profesional con los conocimientos adecuados (Gobierno de la República de Panamá, 2018).

Expectativas del usuario

Al momento de solicitar un producto o servicio que es ofertado de forma gratuita, los usuarios alimentan cierto nivel de expectativas de forma involuntaria, ya que al tratarse de un producto/servicio que no les representa una inversión económica, en teoría, no están en la posición de realizar ningún tipo de exigencia.

Por otra parte, es válido acotar, que, al tratarse de servicios ofertados por organismos estatales o similares, los usuarios tienen implícito cierto nivel de exigencia que responde al derecho que reconocen tener de acceder a la oferta de algo de calidad.

Como sustenta (Extremadura, 2012) el escenario ideal reside en superar esas expectativas, sorprender favorablemente, es decir, que los organismos de servicio público deben responder a cierto nivel de exigencias que tiene el usuario que nunca es fácil de contentar y que está por lo general inclinado a la crítica.

Con esta antesala, se pueden puntualizar las siguientes expectativas del usuario:

- **Agilidad:** los usuarios demandan atención inmediata.
- **Facilidad:** los usuarios requieren que no sea necesario engorrosos y largos trámites para acceder a la utilización de un servicio o disposición de un producto, ya que estos escenarios se vuelven incómodos.
- **Precisión:** los usuarios requieren que la información total que necesiten para alguna gestión, se concentre en un solo lugar y con una persona/cargo específico.
- **Fiabilidad:** los usuarios requieren información veraz, que no sea tergiversada y no se preste para una interpretación incorrecta.
- **Atención personalizada:** los usuarios requieren que se considere su caso de forma individual a cualquier otro escenario, dado que como todo requerimiento, posee características específicas y únicas.

Satisfacción

La satisfacción responde a la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja (Velandia Salazar & Ardón Centeno, Nelson, 2007), esto quiere decir que la satisfacción debe de generar un sentimiento de bienestar a partir de la ejecución de cierta acción solicitada previamente.

En el contexto puntual del presente estudio, la satisfacción representa todos aquellos esfuerzos que son realizados por un servidor para que el usuario o consumidor, sea complacido respecto a un requerimiento puntual, mismo que puede englobar aspectos descriptivos como: exactitud, tiempo de espera, forma, lugar, escenario, implicaciones, valor agregado y demás

factores que pueden incrementar o disminuir significativamente el sentimiento de bienestar.

2.1. Antecedentes Referenciales

Tema: Calidad en la atención a usuarios en la administración pública
(Fernández, Eliana, 2015)

El aporte de (Fernández, Eliana, 2015, pág. 20) tiene argumentos bastante críticos acerca de los organismos estatales, dado que tal como expresa "la administración pública no tiene por objetivo obtener beneficios, esto hace que no se le dé la suficiente importancia a factores claves como la mala calidad en la gestión y en la atención al ciudadano", lamentablemente se puede sustentar con facilidad dicha afirmación.

El motivo de la misma puede nacer a partir de la falta de formación del personal dispuesto para la atención al usuario, que en este caso, dado que no responden al consumo de un producto o servicio con prestación económica, se extiende como un "favor" de muy baja calidad.

Esta anomalía no solo se puede endosar a la propia organización y su falta de formación en términos de servicio, sino también, a la cultura y el medio en el que se levanta la misma.

Independiente a ello, la información rescatable de este instrumento es que la transparencia de los procesos y la amabilidad y nivel de compromiso con el que se ofertan, llegan a representar fácilmente un aspecto con el que los usuarios pueden sentirse o no respaldos, con mayor razón en el caso del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas en el que la prestación del servicio de conciliación se requiere en situaciones de conflicto y extrema urgencia.

Tema: Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo (Hidalgo Faytong, 2015)

Los organismos estatales lejos de no contar con todas las herramientas necesarias para realizar el seguimiento y medición requerido para solventar de forma oportuna las posibles falencias que tengan sus instituciones, carecen también de modelos de gestión en los cuales se base cada una de sus operaciones.

Es decir, que independiente a las falencias que se pudieran presentar en el acontecer diario, el propio hecho de no contar con una herramienta administrativa como un modelo de gestión, o de manera simplificada, un proceso estándar, es muy fácil perder la perspectiva de la oferta de un servicio de calidad y desviarse de los propios objetivos institucionales.

Si bien es cierto, tal como cita el autor "cuando los administradores estén dispuestos a dedicar parte de su tiempo a entender estos criterios podrán mejorar sus calificaciones, desarrollarán planes significativos y realistas" (Hidalgo Faytong, 2015), lo cual se traduce en un compromiso arraigado a los principios de cada trabajador y en cuán comprometidos se sientan los colaboradores con la inclinación de sus funciones hacia la excelencia.

En similitud con el estudio en proceso, se evidencia que la falta de disposición de aporte por parte de los funcionarios públicos, aleja de manera significativa la posibilidad de crecimiento y mejora, ya que en sus propias funciones radica la posibilidad de elevar la calidad en el servicio ofertada a los usuarios diariamente.

2.2. Fundamentación Legal

De la Ley de Arbitraje y Mediación

Art. 43: la mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter

extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto (Ley de Arbitraje y Mediación Codificación 14, Registro Oficial, 2015).

El artículo que antecede hace referencia a la función de las mediaciones, acciones que consisten en ayudar a las partes implicadas a llegar a un acuerdo de forma voluntaria con la ayuda y asesoría legal de un mediador.

Estos procedimientos siempre requerirán la experiencia facultativa de un abogado o conocedor de leyes y reglamentos para que, en base a ellos, se plantee las posibles soluciones del hecho.

Dicho servicio es ofertado por el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas para la colectividad, de forma gratuita.

Art. 47: el acta de mediación en que logre un acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna salvo las que originen con posteridad a la suscripción del acta de mediación. El acta de imposibilidad firmada por las partes que hayan concurrido a la audiencia y el mediador podrá ser presentada por la parte interesada dentro de un proceso arbitral o judicial (Ley de Arbitraje y Mediación Codificación 14, Registro Oficial, 2015, pág. 9).

El artículo en mención evoca la validez que tiene el acta de mediación en la que las partes afectadas se suscriben; así mismo, expone y detalla los acuerdos establecidos entre las partes y de qué manera se ejecutarán los mismos.

A la suscripción de dicho instrumento, los interesados adquieren la obligación de cumplir a cabalidad con dicha concordancia sin que ningún juez pudiera invalidar el acto.

Art. 51: si alguna de las partes no comparece a la audiencia de mediación a la que fuere convocada, se señalará fecha para una nueva audiencia. Si en la segunda oportunidad alguna de las partes no comparece, el mediador expedirá la constancia de imposibilidad de mediación (Ley de Arbitraje y Mediación Codificación 14, Registro Oficial, 2015, pág. 9).

En cuanto a la convocatoria para la realización de las sesiones de exposición, consulta y mediación de los casos que los usuarios solicitaren a un organismo o profesional competente, fuera incumplida por una de las partes, el colegiado emitirá un segundo llamado para acordar dicha junta, en la de repetirse el escenario de ausentismo, el mediador emitirá un informe en el que reportará dicha anomalía.

2.3. Definiciones conceptuales:

Alternativas: opción existente entre dos o más cuestiones y sobre las cuales se puede elegir, optar por una o por otra, según la creencia personal, o el consejo de alguien (Florencia, Definición ABC, 2010).

Las alternativas responden a la extensión de varias opciones a libre elección respecto a un tema determinado, direccionadas a un tema específico.

Conciliación: actividad encaminada a componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí (Rospigliosi, 2007).

La conciliación es el acto voluntario de establecer un acuerdo para la solución de un tema puntual.

Control: comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema (Pérez Porto J. , Definición de, 2008).

El control responde a la observación evaluativa del estado de algo determinado en base lineamientos puntuales.

Desavenencia: discordia o falta de acuerdo las desavenencias matrimoniales entre ellos son frecuentes (Farlex, 2016).

Dícese de la falta de acuerdo producto de inconsistencias.

Diálogo: conversación entre dos o más individuos, que exponen sus ideas o afectos de modo alternativo para intercambiar posturas (Pérez Porto & Merino María, 2012).

Acción conciliativa mediante el intercambio de opiniones de manera pacífica con actitud positiva e intención de arreglo.

Enfatiza: ponerle énfasis a la comunicación o expresión de algo, una idea, un concepto, entre otras alternativas (Florencia, Definición ABC, 2010).

Resaltar o destacar cierta información acerca de algo.

Imparcial: término que se aplica sobre todo en el ámbito de la aplicación de justicia para referirse al ideal de que el sistema judicial debe ser proceder bajo un criterio imparcial (American Psychological Association, 2013).

Posición central entre partes u opiniones distintas, sin incriminación de un lado o u otro.

Intervención: es la acción y efecto de intervenir en los asuntos que corresponden a otra persona o entidad (Pérez Porto J. , 2018).

Se entiende por intervención a la acción de inmiscuirse en una situación ajena con la intención de ayudar.

Itinerante: se utiliza para calificar a aquel o aquello que se traslada de un sitio a otro. Lo itinerante, por lo tanto, es ambulante: no tiene una sede, una residencia (Pérez Porto J. , 2018).

Una situación o acción itinerante hace referencia en términos legales a la calificación que se le otorga a una situación sin destino punto específico.

Limítrofe: concepto vinculado a la noción de límite (una línea real o imaginaria que separa dos territorios, países o terrenos), diferenciadas por límites impuestos por el hombre (Pérez Porto & Merino , 2014).

El término limítrofe responde a la situación de división lineal entre territorios, partes o cualquier otro escenario físico que separa espacios ajenos por decisión del hombre.

Mediador: profesional neutral e imparcial que interviene en una disputa con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus diferencias y a mejorar sus relaciones en el futuro (Mediacion, 2017).

Un mediador es un persona con conocimientos legales diversos que sirve como árbitro entre varias partes en disputa acerca de un tema determinado.

Problema: situación o cuestión que precisa de una solución. Es un conflicto que se presenta como inconveniente para alcanzar objetivos o estabilidad en distintos ámbitos (CD, 2018).

Dícese de una situación por la que se ha generado algún tipo de conflicto.

Servicio: es un conjunto de elementos intangibles, acciones interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades de las personas (Gaxiola, 2009).

El servicio representa un conjunto de acciones que se realizan con la finalidad de generar empatía y complacencia.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la Empresa



El Centro de Mediación de la Provincia del Guayas es un organismo que funciona con los fondos públicos asignados a la provincia con la finalidad de ofrecer asesoría jurídica en todas las áreas pertinentes a la ciudadanía. El afán de la institución es brindar acompañamiento a los ciudadanos para la defensa de sus derechos ante litigios legales.

Misión

Promover, difundir y ofrecer servicios de asesoría legal gratuita a la ciudadanía para realizar procesos de mediación como un método positivo y efectivo para la solución de conflictos.

Visión

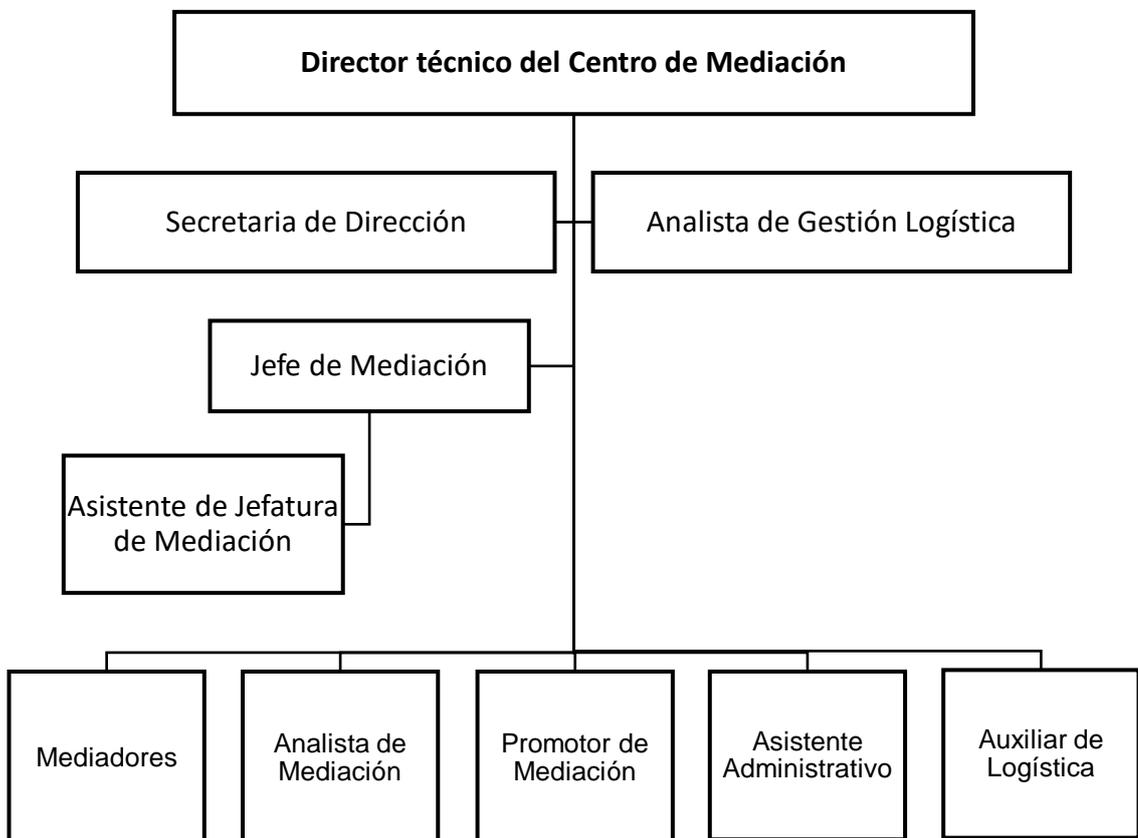
Ser un referente estatal para la proposición de procesos de mediación para la gestión y resolución de conflictos.

Valores Corporativos:

- Compromiso
- Integridad
- Profesionalismo
- Equidad
- Solidaridad

3.2. Estructura Organizacional

Gráfico 1: Organigrama del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas



Nota: Autora – Pilligua, R. (2018)

3.3. Diseño de la Investigación

3.3.1. Investigación de Campo

La investigación de campo generalmente implica una combinación del método de observación de participante, entrevistas y análisis.

Esto quiere decir que la investigación de campo indica que el investigador se encuentra en el lugar en el que se suscita el propio problema de investigación y de donde le es posible obtener información de primera mano.

A partir de su posición, el autor de un proyecto en desarrollo podrá evidenciar cada uno de los datos que proporcione el proceso de recopilación de información direccionada a aportar con mayor conocimiento acerca de la situación que se desea estudiar, es decir que podrá argumentar cuáles son las causas y razones de dicho fenómeno para posteriormente expresar su percepción con hechos.

3.3.2. Investigación Bibliográfica

De acuerdo a (Mora de Labatista, 2017), en el libro de la Investigación Bibliográfica, la investigación bibliográfica, se acude a la realidad y de ésta se obtienen: un problema, una hipótesis con su respectiva contrastación y conclusiones.

Esto quiere decir que la sustentación de preceptos a partir de una base científica, permite que el investigador proyecte argumentos a partir de aportes previos respecto al caso de estudio.

Este proceso de indagación con recursos bibliográficos como temas, artículos científicos, informes, leyes, normativas y demás instrumentos de estudio, permiten fundamentar de forma teórica los conceptos sobre los cuales se desarrolla el proyecto, es así que en una siguiente etapa, el mismo documento servirá de referencia para futuros investigadores.

3.4. Tipos de Investigación

Gráfico 2:

Clasificación

| | |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Exploratoria | <ul style="list-style-type: none">• Se estudia una situación o elemento poco conocido aportando información aproximada del caso. (Rodea, 2016) |
| Explicativa | <ul style="list-style-type: none">• Este tipo de investigación se basa en la descripción detallada de una situación para conocer en profundidad su comportamiento. (Arismendi, 2013) |
| Descriptiva | <ul style="list-style-type: none">• Este tipo de investigación caracteriza una situación o hechos a partir de la descripción de agentes diferenciadores. (Rodea, 2016) |
| Correlacional | <ul style="list-style-type: none">• Se establece el nivel en el que posibles varios factores o variaciones se interceptan en un punto en el que se corresponden. (Rodea, 2016) |

Nota: Autora – Pilligua, R. (2018)

Los argumentos antes mencionados son aportes de (Arismendi, 2013) (Rodea, 2016).

Posterior a las conceptualizaciones antes descritas, la autora ha direccionado el desarrollo del presente proyecto con un tipo de investigación descriptiva, ya que, con la aplicación de un diseño investigativo de campo, la información obtenida será detallada de forma minuciosa para exponer cada uno de los puntos que caracterizan a la situación actual detonante del problema de investigación.

3.5. Población y muestra

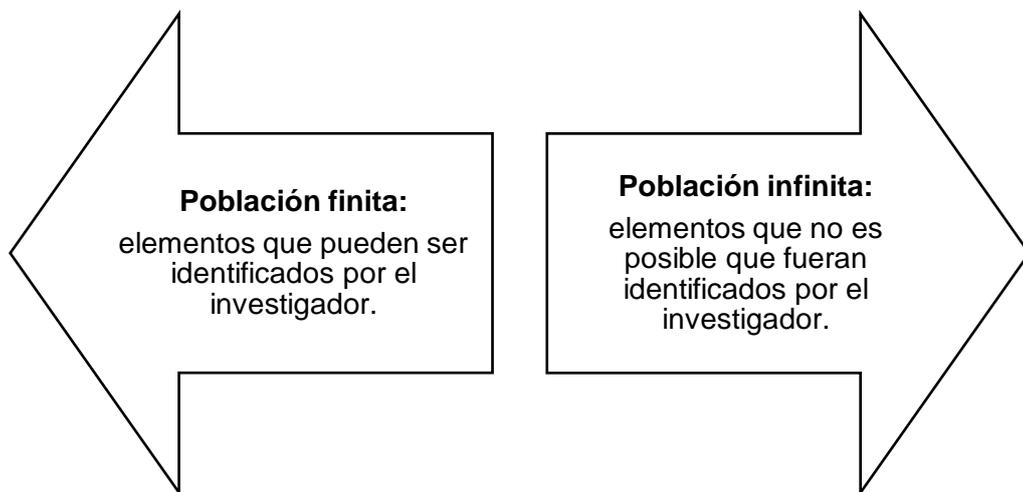
3.5.1. Población

Según el aporte científico de (Arias, 2006, pág. 35), en el libro Proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica, alude que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación

El concepto enunciado permite que el autor comprenda que la población responde al grupo de personas que, con identificación previa, incurrirán en el proceso de investigación.

Esto quiere decir que dicho grupo humano forma parte o interactúa con la situación actual del problema de investigación que se pretende solventar y dado que el presente caso tiene una población finita, se ha determinado que no es necesario extraer una muestra.

Gráfico 3: Tipos de Población



Nota: Autora – Pilligua, R. (2018)

3.5.2. Muestra: parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él; (RAE, 2019) es decir que la muestra es un pequeño extracto del grupo humano que forma parte interviene en el proceso de investigación.

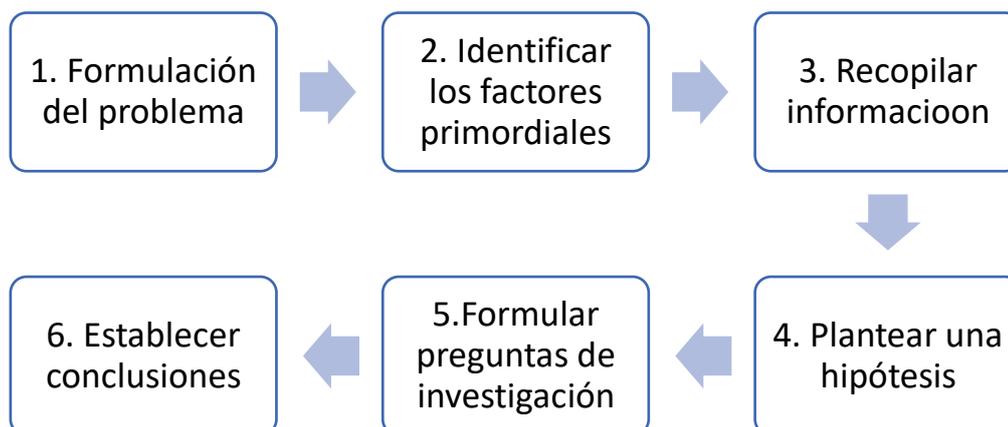
Tabla 2:

Universo

| ELEMENTOS | CANTIDAD |
|---------------------|-----------|
| Director | 1 |
| Jefe | 1 |
| Secretarias | 2 |
| Asistentes | 2 |
| Mediadores | 8 |
| Notificadores | 2 |
| Promotora | 1 |
| Abogados | 2 |
| Agente de Seguridad | 1 |
| TOTAL | 20 |

Nota: Autora – Pilligua, R. (2018)

3.6. Pasos para el proceso de investigación



Nota: Autora – Pilligua, R. (2018)

3.7. Métodos y técnicas de investigación

Para la elaboración del presente proyecto, se ha determinado la utilización del método inductivo – deductivo para el caso del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, dado que con la previa recolección de

información es factible sustentar que en dicha institución no existen procesos establecidos previamente para la correcta atención de usuarios.

Tabla 3:

Herramientas de Investigación

| Técnica | Instrumento |
|----------------|--------------------|
| Encuesta | Cuestionario |

Nota: Autora – Pilligua, R. (2018)

Encuesta

Según el aporte referencial de (Malhotra, 2004, pág. 55), en la ciudad de Mexico, del libro de Investigación de Mercados un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, indica que las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado

Este instrumento debe ser previamente diseñado a partir de la adopción de una postura teóricamente sustentada dentro de un proceso investigativo que fundamentará las consultas empleadas en el cuestionario con la finalidad de obtener información acerca del problema de investigación con los sujetos que interacción en el entorno del mismo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de encuesta a usuarios

| |
|-------------------------------|
| ENCUESTA PARA USUARIOS |
|-------------------------------|

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es Ruth y soy estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano. Como parte de mi proceso de titulación, necesito aplicar una encuesta para realizar una medición del servicio al usuario ofertado en el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas. La encuesta es anónima y sólo tomará unos minutos. ¿Podría ayudarme?

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Realizar una medición del servicio al usuario del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas.

INSTRUCCIONES

- 1 Por favor escuche detenidamente cada pregunta. En caso de requerirlo, no dude en indicarme. Con gusto se la reequiré.
- 2 Escoja una respuesta, lo más apegada a su percepción.

| | Indicadores | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indeciso | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------|----------------------------|--------------------------|
| 1 | ¿Considera que el acceso al servicio de mediación y la información recibida es óptima? | | | | | |
| 2 | ¿Considera usted adecuadas las instalaciones donde se brinda atención al usuario en el CMGPG? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que el horario de atención en el CMGPG responde a la demanda de los usuarios? | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que el personal dispuesto para atención al usuario está correctamente capacitado? | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que el personal dispuesto para atención al usuario brinda un servicio cordial y diligente? | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que las habilidades de negociación de los servidores del CMGPG son favorables y convenientes? | | | | | |
| 7 | ¿Considera útil la asesoría brindada en el CMGPG para la solución de su caso? | | | | | |
| 8 | ¿Ha percibido usted algún tipo de falencia en términos de organización en el CMGPG? | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que dichas falencias afectan la operatividad del CMGPG? | | | | | |
| 10 | ¿Recomendaría a un tercero la utilización de los servicios gratuitos del CMGPG? | | | | | |

Elaborado por: Pilligua, R.

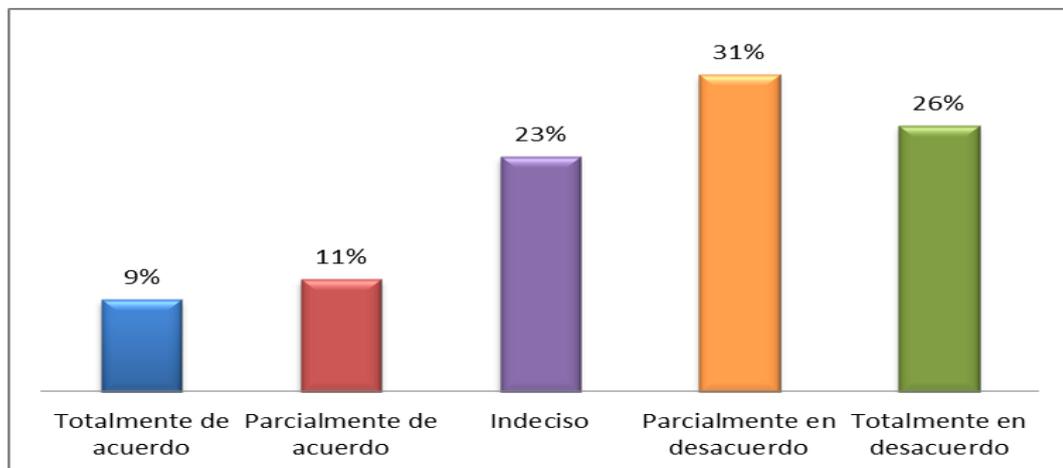
1. ¿Considera que el acceso al servicio de mediación y la información recibida es óptima?

Tabla 4: Acceso a servicios e información recibida

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 9% |
| Parcialmente de acuerdo | 4 | 11% |
| Indeciso | 8 | 23% |
| Parcialmente en desacuerdo | 11 | 31% |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 26% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 4: Acceso a servicios e información recibida



Análisis: de forma general, la mayoría de encuestados sustentó que el acceso que brinda el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas a los propios servicios de intercesión jurídica y la información proporcionada son óptimos, lo cual refleja la complacencia de los usuarios.

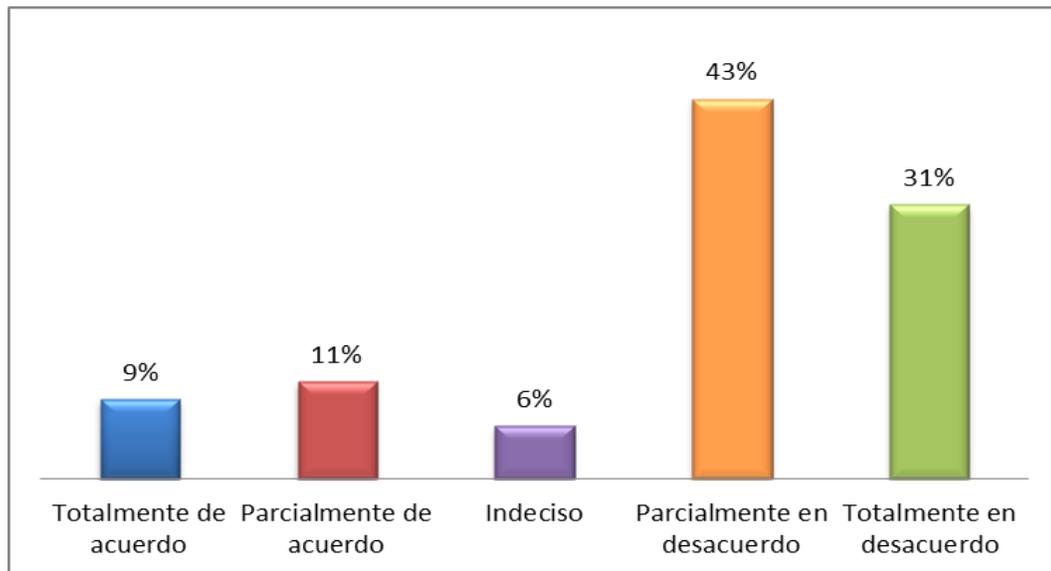
2. ¿Considera usted adecuadas las instalaciones donde se brinda atención al usuario en el CMGPG?

Tabla 5: Instalaciones adecuadas

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 9% |
| Parcialmente de acuerdo | 4 | 11% |
| Indeciso | 2 | 6% |
| Parcialmente en desacuerdo | 15 | 43% |
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 31% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 5: Instalaciones adecuadas



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Parcialmente en su mayoría, se evidenció que los usuarios encuestados consideran que las instalaciones del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas cuentan con instalaciones adecuadas para ofertar servicios de asesoría legal a la comunidad.

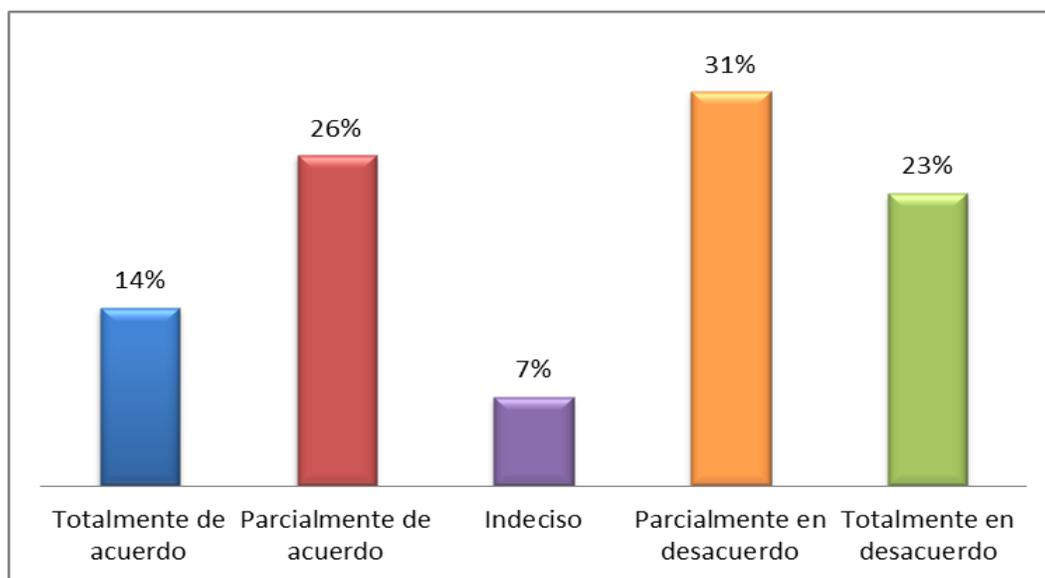
3. ¿Considera que el horario de atención en el CMGPG responde a la demanda de los usuarios?

Tabla 6: Horarios de atención

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 5 | 14% |
| Parcialmente de acuerdo | 9 | 26% |
| Indeciso | 2 | 6% |
| Parcialmente en desacuerdo | 11 | 31% |
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 23% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 6: Horarios de atención



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: En contraposición, el 26% de los encuestados se mostró parcialmente de acuerdo y el 31% parcialmente en desacuerdo acerca de horario de atención dispuesto para el requerimiento de asesoría legal para la solución de conflictos a través de la conciliación por los asesores especializados del Centro de Mediación del Gobierno Provincial Guayas.

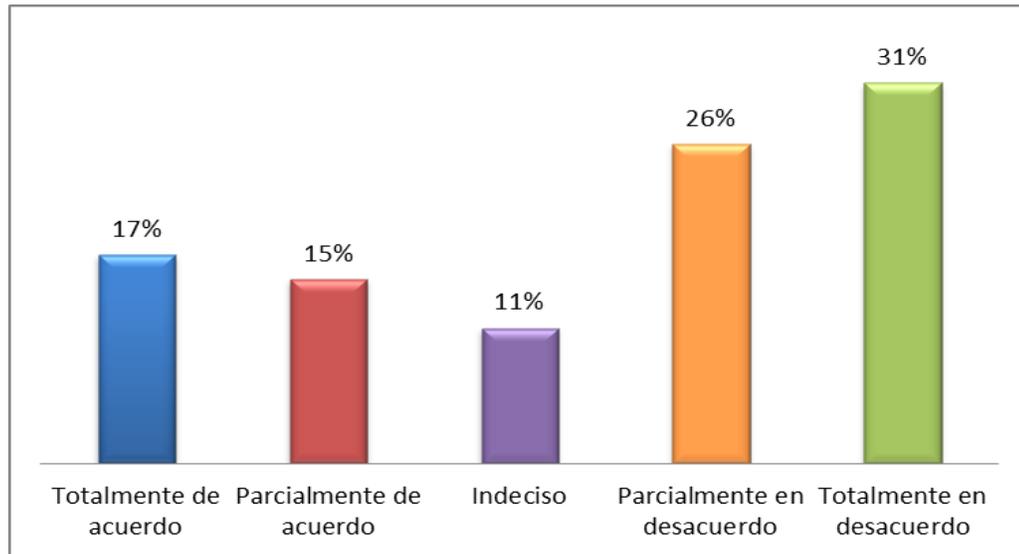
4. ¿Considera usted que el personal dispuesto para atención al usuario está correctamente capacitado?

Tabla 7: Capacitación de personal

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 6 | 17% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 14% |
| Indeciso | 4 | 11% |
| Parcialmente en desacuerdo | 9 | 26% |
| Totalmente en desacuerdo | 11 | 31% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 7: Capacitación de personal



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Mayoritariamente, tanto el 26% de forma parcial y el 31% de forma total de los encuestados, expresaron estar de acuerdo con que perciben que el personal dispuesto para la atención a los usuarios del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, está correctamente capacitado para ejercer sus funciones.

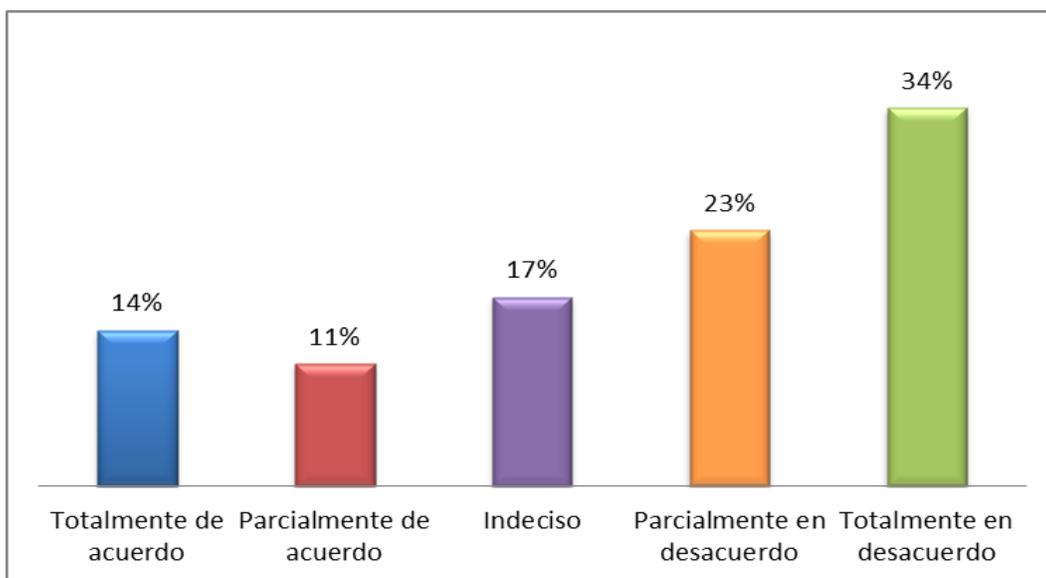
5. ¿Considera usted que el personal dispuesto para atención al usuario brinda un servicio cordial y diligente?

Tabla 8: Servicio cordial y diligente

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 5 | 14% |
| Parcialmente de acuerdo | 4 | 11% |
| Indeciso | 6 | 17% |
| Parcialmente en desacuerdo | 8 | 23% |
| Totalmente en desacuerdo | 12 | 34% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 8: Servicio cordial y diligente



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Con la exposición de la consulta que antecede se detectó que el 34% de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo con la afirmación ya que consideran que si reciben un trato y servicio cordial y diligente. En menor proporción, hubo posiciones en desacuerdo.

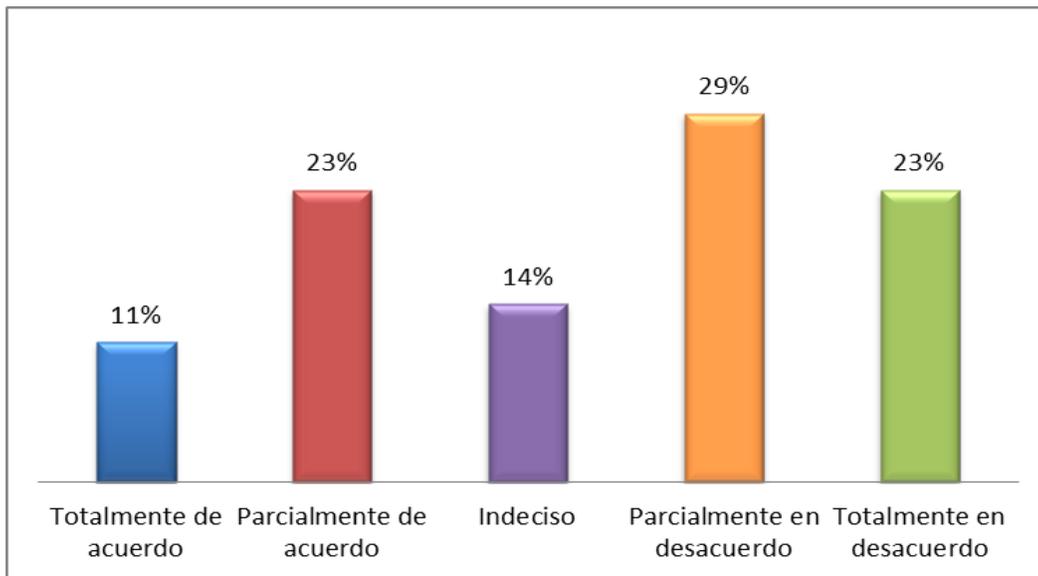
6. ¿Considera usted que las habilidades de negociación de los servidores del CMGPG son favorables y convenientes?

Tabla 9: Habilidades de negociación

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 11% |
| Parcialmente de acuerdo | 8 | 23% |
| Indeciso | 5 | 14% |
| Parcialmente en desacuerdo | 10 | 29% |
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 23% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 9: Habilidades de negociación



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: El 23% de los participantes de la encuesta indicaron estar de acuerdo con las habilidades de negociación que perciben por parte de los mediadores y demás personal; de la misma forma y en mayor proporción el 29% de los usuarios participantes expresó su desacuerdo parcial.

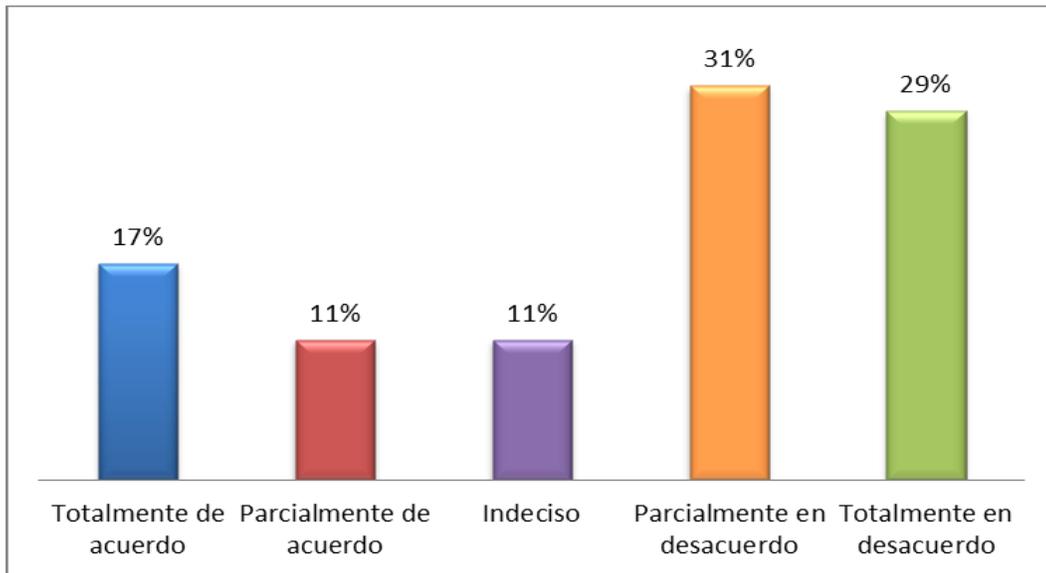
7. ¿Considera útil la asesoría brindada en el CMGPG para la solución de su caso?

Tabla 10: Utilidad del servicio recibido

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 6 | 17% |
| Parcialmente de acuerdo | 4 | 11% |
| Indeciso | 4 | 11% |
| Parcialmente en desacuerdo | 11 | 31% |
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 29% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 10: Utilidad del servicio recibido



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Para la mayoría de los participantes de la encuesta en análisis, la asesoría legal no representa gran utilidad para los usuarios que la requieren. Dichas afirmaciones se sustentan en el 31% y 29% de desacuerdo parcial y total, lo cual denota rechazo al enunciado.

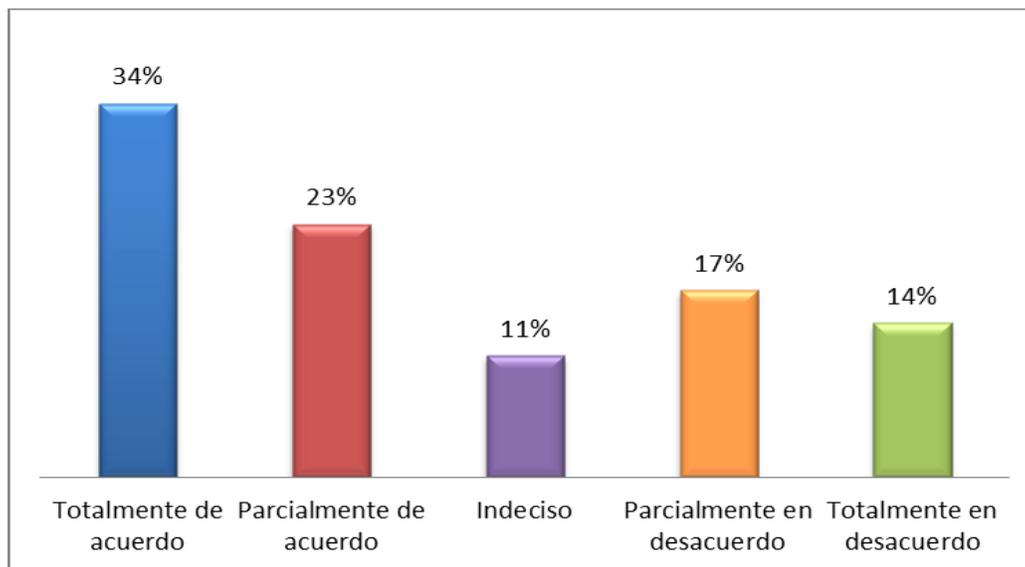
8. ¿Ha percibido usted algún tipo de falencia en términos de organización en el CMGPG?

Tabla 11: Percepción de desorganización

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 12 | 34% |
| Parcialmente de acuerdo | 8 | 23% |
| Indeciso | 4 | 11% |
| Parcialmente en desacuerdo | 6 | 17% |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 14% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 11: Percepción de desorganización



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Evocando una percepción positiva, se detectó que mayoritariamente, el 34% de los participantes que fueron encuestados evidenció que perciben que el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del guayas no cuenta con la organización requerida para una institución de su magnitud y con el nivel de demanda que atrae diariamente.

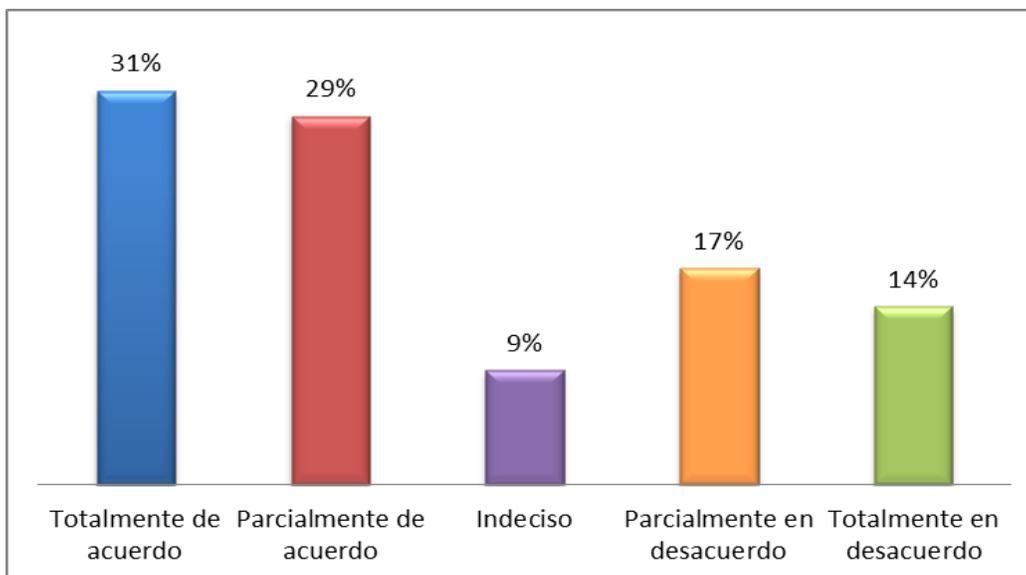
9. ¿Considera usted que dichas falencias afectan la operatividad del CMGPG?

Tabla 12: Afectación de la operatividad

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 11 | 31% |
| Parcialmente de acuerdo | 10 | 29% |
| Indeciso | 3 | 9% |
| Parcialmente en desacuerdo | 6 | 17% |
| Totalmente en desacuerdo | 5 | 14% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 12: Afectación de la operatividad



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: En conexión con la consulta anterior, gran porcentaje de los participantes sustentado en el 31% y 29% de forma total y parcial, reveló que la desorganización del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, afecta de manera significativa la operatividad de la institución.

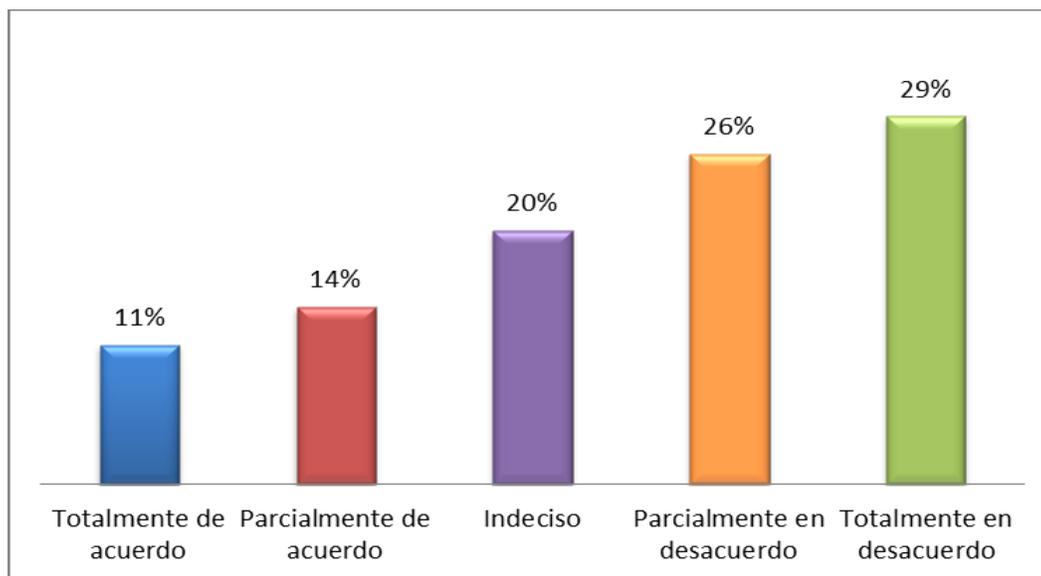
10. ¿Recomendaría a un tercero la utilización de los servicios gratuitos del CMGPG?

Tabla 13: Recomendación de servicios

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 4 | 11% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 14% |
| Indeciso | 7 | 20% |
| Parcialmente en desacuerdo | 9 | 26% |
| Totalmente en desacuerdo | 10 | 29% |
| | 35 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 13: Recomendación de servicios



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Lamentablemente, la última consulta direccionada a los usuarios del Centro de Mediación del gobierno Provincial del Guayas, demostró que más del 50% indicó estar en algún nivel de desacuerdo con la posibilidad de recomendar a terceros la utilización de los servicios del organismo público.

4.2. Análisis de encuesta a funcionarios

ENCUESTA A FUNCIONARIOS

PRESENTACIÓN

Buenos días/tardes/noches. Mi nombre es Ruth y soy estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano. Como parte de mi proceso de titulación, necesito aplicar una encuesta para realizar una medición del servicio al usuario ofertado en el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas. La encuesta es anónima y sólo tomará unos minutos. ¿Podría ayudarme?

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

Realizar una medición del servicio al usuario del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas.

INSTRUCCIONES

- 1 Por favor escuche detenidamente cada pregunta. En caso de requerirlo, no dude en indicarme. Con gusto se la reetiré.
- 2 Escoja una respuesta, lo más apegada a su percepción.

| Indicadores | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indeciso | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------|----------------------------|--------------------------|
| 1 ¿Considera que la directiva del CMGPG otorga todas las herramientas pertinentes para la correcta atención de los usuarios? | | | | | |
| 2 ¿Considera usted que la directiva del CMGPG trabaja en pro de los objetivos de la institución? | | | | | |
| 3 ¿Considera usted que los servicios actualmente ofertados por el CMGPG aporta con soluciones reales a los conflictos de los usuarios? | | | | | |
| 4 ¿Conoce usted los objetivos y metas de la organización? | | | | | |
| 5 ¿Considera usted que cumple con el perfil requerido para su cargo? | | | | | |
| 6 ¿Considera usted que conoce y cumple a cabalidad con sus funciones? | | | | | |
| 7 ¿Considera usted que todo el capital humano de su equipo de trabajo cuenta con las habilidades necesarias para ejercer sus funciones? | | | | | |
| 8 ¿Considera usted que la institución otorga un servicio integral a la ciudadanía? | | | | | |

Elaborado por: Pilligua, R.

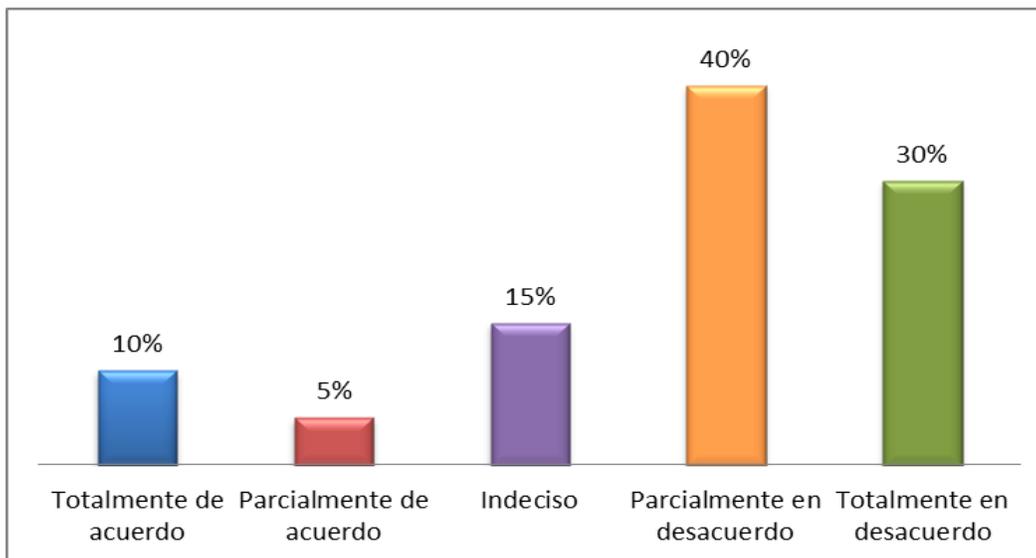
1. ¿Considera que la directiva del CMGPG otorga todas las herramientas pertinentes para la correcta atención de los usuarios?

Tabla 14: Herramientas para la atención de los usuarios

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 2 | 10% |
| Parcialmente de acuerdo | 1 | 5% |
| Indeciso | 3 | 15% |
| Parcialmente en desacuerdo | 8 | 40% |
| Totalmente en desacuerdo | 6 | 30% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 14: Herramientas para la atención de los usuarios



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: El 40% de los participantes de la encuesta, direccionada a los servidores públicos, evidencio que la directiva del organismo no aporta con todas las herramientas necesarias para que los funcionarios ejecuten sus responsabilidades a cabalidad, lo cual causa un mal clima laboral.

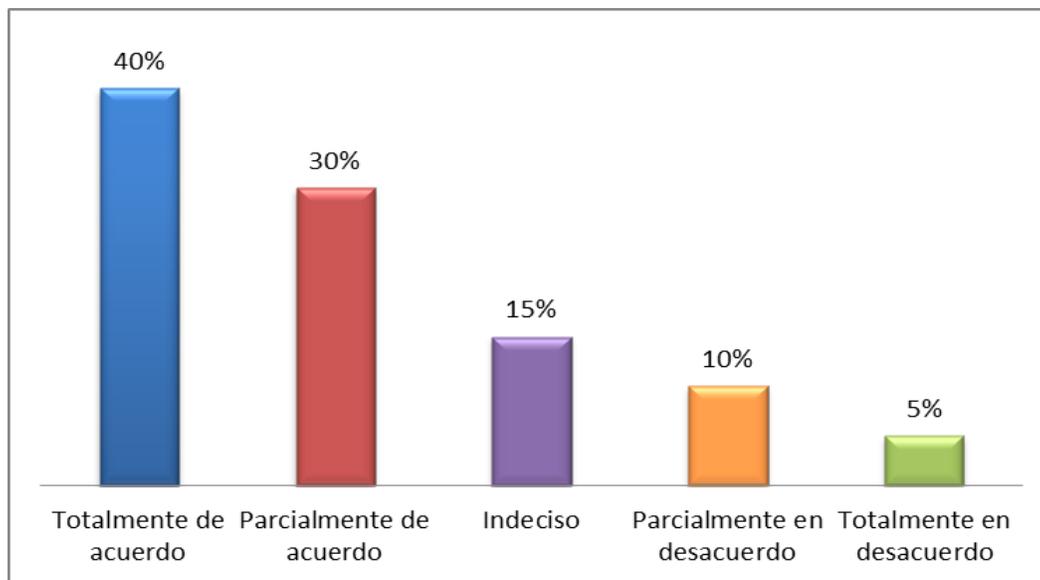
2. ¿Considera usted que la directiva del CMGPG trabaja en pro de los objetivos de la institución?

Tabla 15: Logro de los objetivos de la institución

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 8 | 40% |
| Parcialmente de acuerdo | 6 | 30% |
| Indeciso | 3 | 15% |
| Parcialmente en desacuerdo | 2 | 10% |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 5% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 15: Logro de los objetivos de la institución



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Ambiguo con los resultados antes citados, el 40% de los colaboradores de la institución cree que a directiva del organismo estatal realiza sus funciones en pro del cumplimiento de los objetivos de la institución.

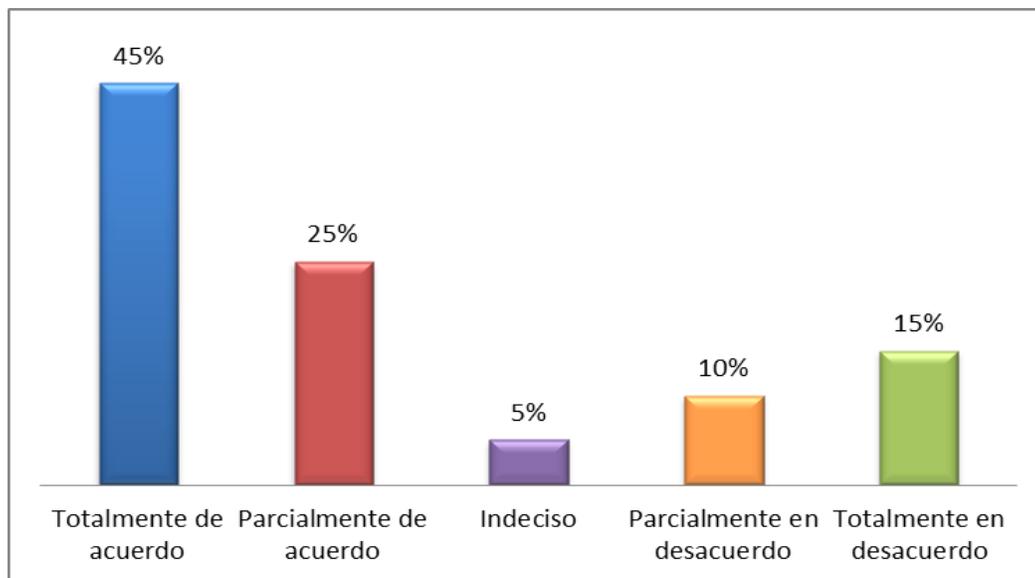
3. ¿Considera usted que los servicios actualmente ofertados por el CMGPG aportan con soluciones reales a los conflictos de los usuarios?

Tabla 16: Servicios que aportan soluciones a los usuarios

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 9 | 45% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 25% |
| Indeciso | 1 | 5% |
| Parcialmente en desacuerdo | 2 | 10% |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 15% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 16: Servicios que aportan soluciones a los usuarios



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Los resultados evidenciaron que el 45% está totalmente de acuerdo con que los servicios actualmente brindados por el Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, si aporta con soluciones reales al usuario

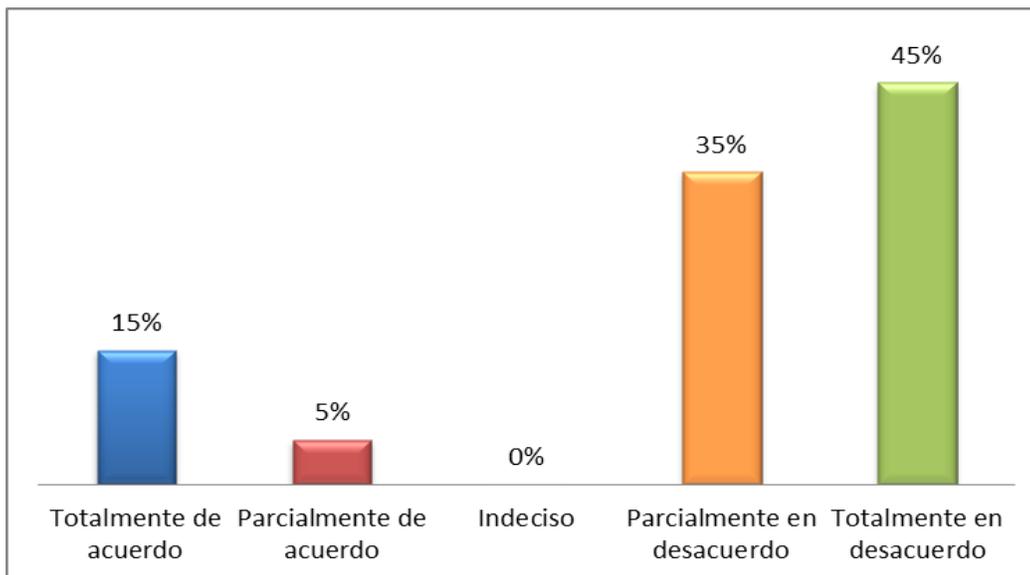
4. ¿Conoce usted los objetivos y metas de la organización?

Tabla 17: Conocimiento de los objetivos y metas del CMGPG

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 15% |
| Parcialmente de acuerdo | 1 | 5% |
| Indeciso | 0 | 0% |
| Parcialmente en desacuerdo | 7 | 35% |
| Totalmente en desacuerdo | 9 | 45% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 17: Conocimiento de los objetivos y metas del CMGPG



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Más del 80% de los funcionarios que participaron en la realización del presente instrumento indicaron que no conocen los objetivos y metas de la organización para la que laboran, lo cual evidencia la falta de comunicación entre mandos altos y los mandos medios y bajos.

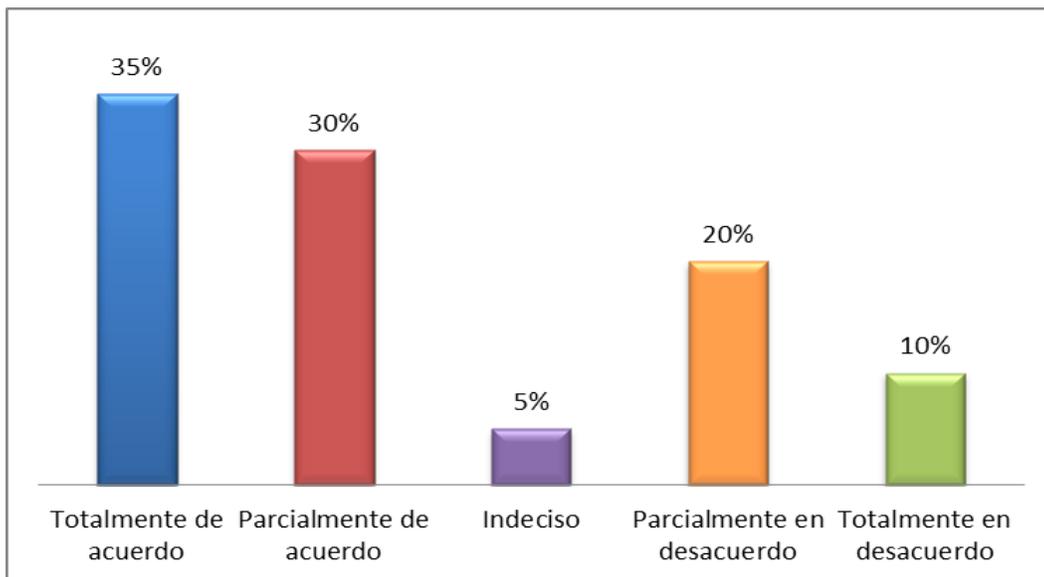
5. ¿Considera usted que cumple con el perfil requerido para su cargo?

Tabla 18: Cumplimiento del perfil requerido para el cargo

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 35% |
| Parcialmente de acuerdo | 6 | 30% |
| Indeciso | 1 | 5% |
| Parcialmente en desacuerdo | 4 | 20% |
| Totalmente en desacuerdo | 2 | 10% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 18: Cumplimiento del perfil requerido para el cargo



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Se evidenció que la mayoría de los funcionarios del Centro de Mediación del gobierno Provincial del Guayas cree que si cumple con el perfil requerido para el la fiel y profesional cobertura de sus responsabilidades. Cabe recalcar que es una percepción propia de sus labores.

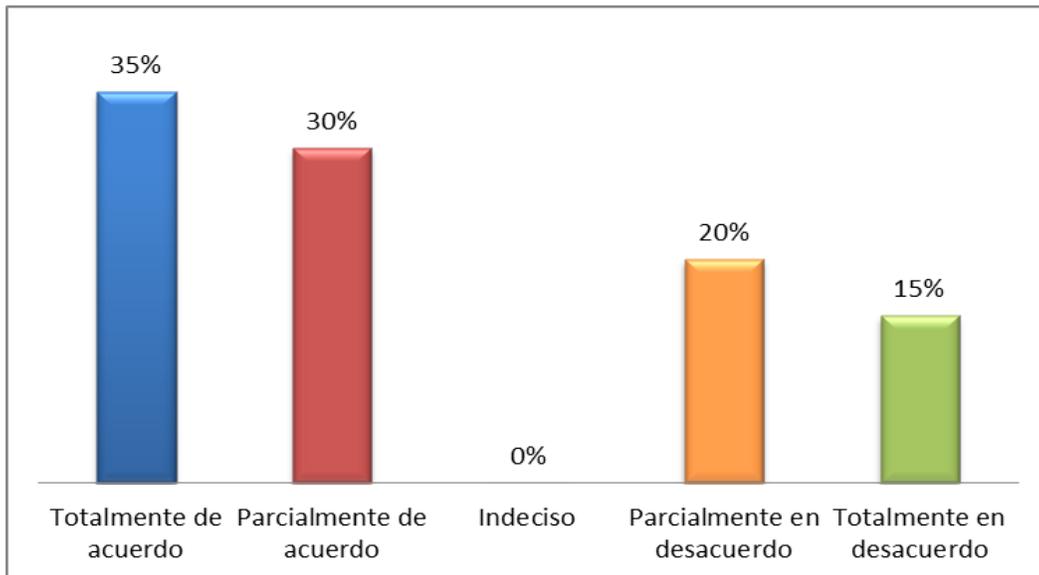
6. ¿Considera usted que conoce y cumple a cabalidad con sus funciones?

Tabla 19: Conocimiento y cumplimiento de funciones

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 35% |
| Parcialmente de acuerdo | 6 | 30% |
| Indeciso | 0 | 0% |
| Parcialmente en desacuerdo | 4 | 20% |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 15% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 19: Conocimiento y cumplimiento de funciones



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: La mayoría de los encuestados reflejados en el 35% total y 30% en parcial acuerdo considera que si conoce y cumple a cabalidad con sus funciones. Se recalca que dicho grupo aproximado, indicó desconocer las metas de la organización, con lo que se detecta un desfase.

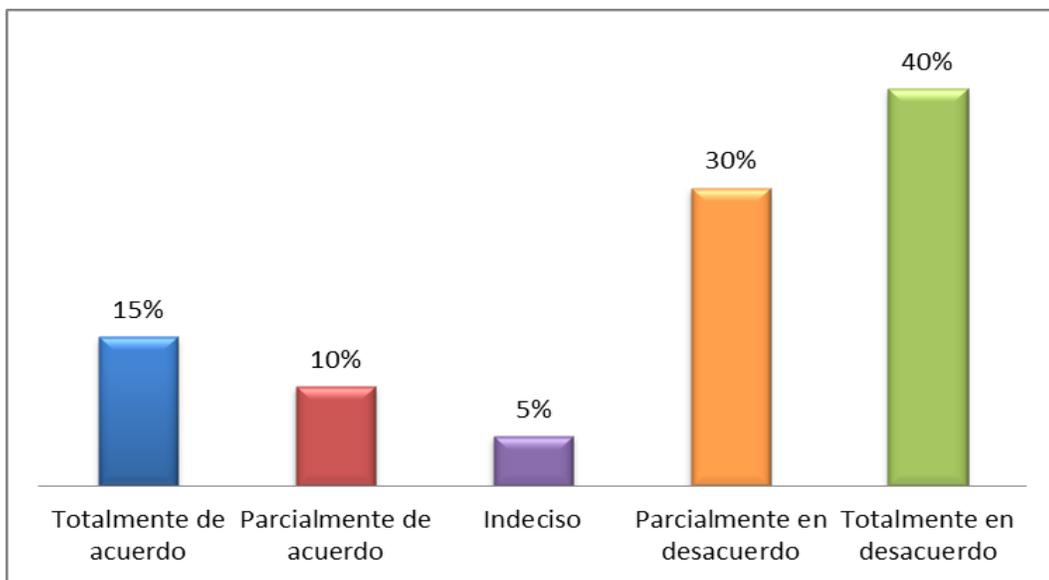
7. ¿Considera usted que todo el capital humano de su equipo de trabajo cuenta con las habilidades necesarias para ejercer sus funciones?

Tabla 20: Capital humano con habilidades necesarias

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 3 | 15% |
| Parcialmente de acuerdo | 2 | 10% |
| Indeciso | 1 | 5% |
| Parcialmente en desacuerdo | 6 | 30% |
| Totalmente en desacuerdo | 8 | 40% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 20: Capital humano con habilidades necesarias



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Dentro del grupo de trabajo de los servidores públicos que brindan servicios en el Centro de Mediación del gobierno Provincial del Guayas se detectó que el 40% mayoritariamente, considera que varios elementos de su grupo de trabajo no cuenta con las habilidades necesarias para ejercer su funciones diarias.

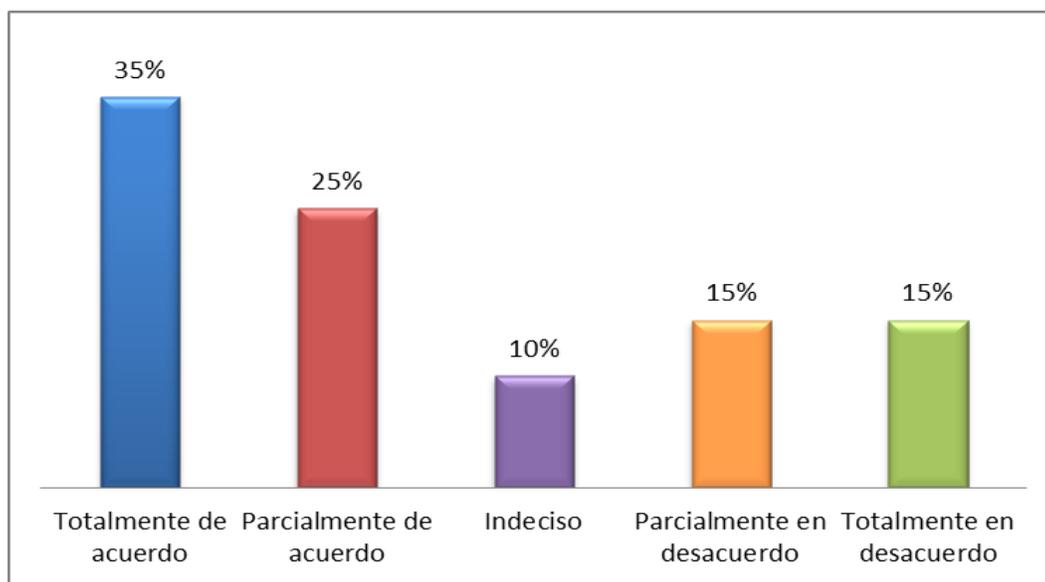
8. ¿Considera usted que la institución otorga un servicio integral a la ciudadanía?

Tabla 21: Oferta de servicio integral a la ciudadanía

| Variable | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Totalmente de acuerdo | 7 | 35% |
| Parcialmente de acuerdo | 5 | 25% |
| Indeciso | 2 | 10% |
| Parcialmente en desacuerdo | 3 | 15% |
| Totalmente en desacuerdo | 3 | 15% |
| | 20 | 100% |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Gráfico 21: Oferta de servicio integral a la ciudadanía



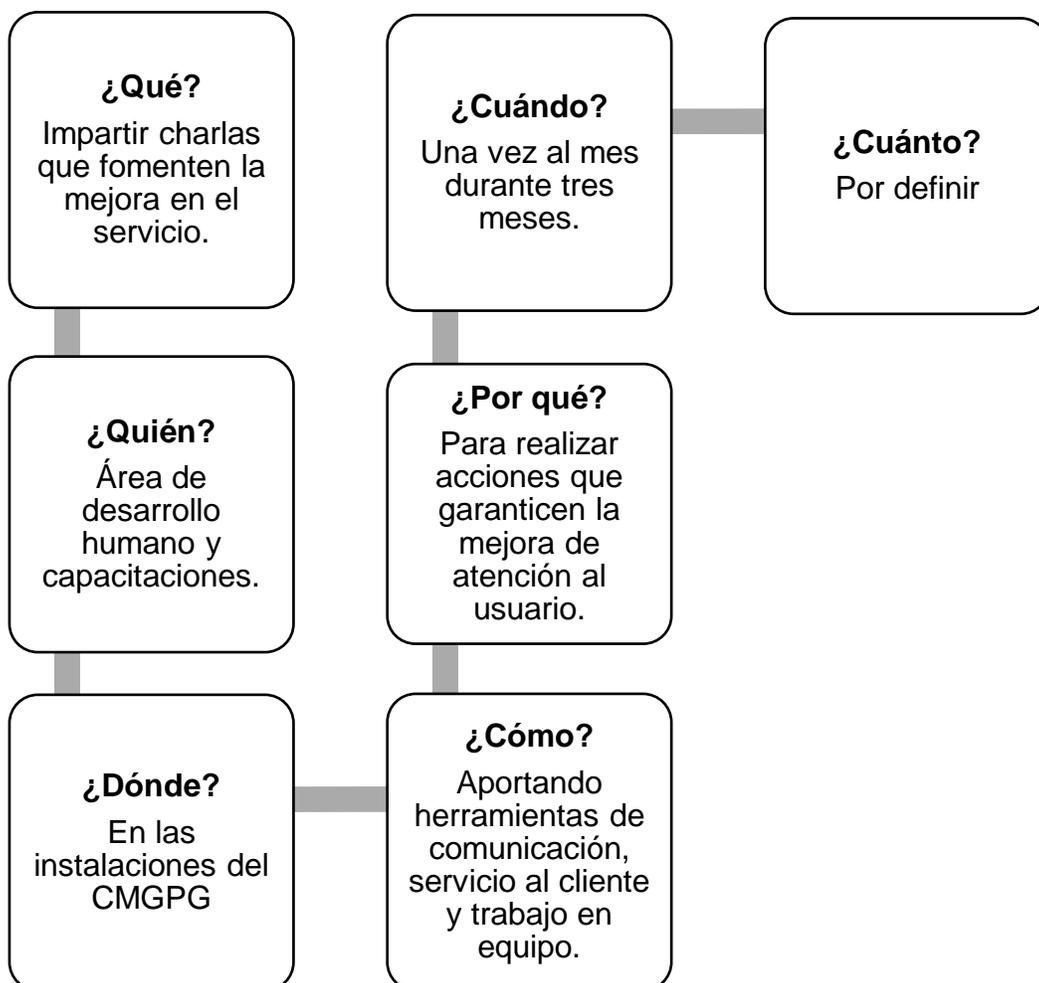
Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Análisis: Finalmente, acorde a la consulta empleada acerca de que la oferta de un servicio integral a la ciudadanía, el 35% de los participantes sindicó estar totalmente de acuerdo con la afirmación. En menor porcentaje hubo expresiones de indecisión o desacuerdo.

4.3. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA PARA GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS

La realización del presente proyecto tiene como objetivo proponer un plan de mejora del servicio de atención a los usuarios del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas.

Gráfico 22: Propuesta de capacitación para la mejora del servicio de atención al usuario.



Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Tabla 22: Temas de capacitación para la mejora en el servicio de atención al usuario

| Temas | Objetivos de la Capacitación | Tiempo | Costo | Lugar |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------------------|
| Relaciones Públicas: desarrollo de habilidades de comunicación efectiva. | Empoderar a los trabajadores para que logren comunicarse de manera óptima. | Tres horas semanales durante un mes | \$ 1.500,00 | Sala de Capacitación CMGPG |
| Servicio al Cliente: aporte de herramientas para elevar el nivel de servicio ofertado actualmente. | Establecer un proceso de atención al usuario que garantice una buena experiencia y la solución de sus conflicto. | Tres horas semanales durante un mes | \$ 1.500,00 | Sala de Capacitación CMGPG |
| Trabajo en equipo: educar a los trabajadores para que colaboren activamente y de manera constante con sus compañeros de labores en favor del equipo y la institución. | Crear un vínculo interno de los trabajadores con su entorno laboral para que aporten con sus capacidades y conocimientos en pro de la correcta atención de usuarios. | Tres horas semanales durante un mes | \$ 1.500,00 | Sala de Capacitación CMGPG |

Nota: Autora - Pilligua R. (2018)

Conclusiones:

- Se fundamentó teóricamente las variables de la investigación solventadas en referencias digitales de publicaciones científicas, tesis, proyectos de investigación y demás instrumentos de estudio.
- Se diagnosticaron los métodos y técnicas apropiadas para la realización del presente trabajo de investigación.
- Se detectaron las actuales falencias puntuales en la institución y se propuso un plan de mejora sustentado en un proceso de capacitación que permitirá garantizar la paulatina y definitiva mejora en el servicio de atención al usuario.
- Se detectó que la mayoría de los servidores públicos perciben que no cuentan con las herramientas necesarias para ejercer sus funciones, pero independiente a ello, si creen que la directiva de la organización está direccionada al cumplimiento de sus objetivos y sus servicios ofertan soluciones reales para los usuarios.
- Se percibe que existe necesidad de contratación de personal para responder oportuna y correctamente a la demanda.
- El Centro de Mediación del Gobierno Provincial de Guayas es percibida como una institución que otorga soluciones integrales en material legal a la ciudadanía pero con un deficiente nivel de atención al usuario.
- El Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas realiza un importante aporte social asesorar a la ciudadanía en procesos legales que garanticen la defensa y acceso a sus derechos.
- La directiva del Centro de Mediación de Gobierno Provincial del Guayas aprobó la implementación del Plan de Capacitación propuesto.
- La aplicación del presente instrumento asegura la mejora del servicio ofertado a los usuarios de CMGPG, elevando su popularidad y predilección por parte de la comunidad.

Recomendaciones:

- Adquirir un compromiso con real con la implementación de la propuesta de plan de mejora.
- Adoptar prácticas más inclusivas con el personal que les permita aportar con sugerencias para la mejora del servicio desde su perspectiva y experiencia diaria.
- Realizar focus groups y evaluaciones constantes para conocer el estado del clima organizacional.
- Identificar buenas prácticas en el servicio de atención al usuario y adoptarlas para la solución de conflictos.
- Es necesario realizar la medición del alcance del presente instrumento para validar su efectividad y realizar las adecuaciones pertinentes.
- Se debe realizar una evaluación al perfil del personal que actualmente labora en CMGPGP para constatar si efectivamente cumplen con el perfil de sus cargos y el total cumplimiento de las funciones encomendadas.
- Es necesario contemplar la implementación de un manual de inducción con la información general del organismo para capacitar a todo el personal en su ingreso a la institución, abarcando temas desde la estructura organizacional hasta el detalle de cada uno de los servicios que ofrece a favor de la ciudadanía.
- Es necesario contemplar la contratación de más personal para el nuevo período y reestructurar el organigrama con la intención de cubrir todas las necesidades de atención de los usuarios.
- Considerar la promoción / comunicación a la ciudadanía en general de los servicios que se ofrece para abarcar una mayor cantidad de posibles beneficiarios, cuando se cuente con el capital humano necesario para atender la demanda actual.

Bibliografía

- American Psychological Association*. (2 de Enero de 2013). Obtenido de <https://www.significados.com/imparcial/>
- Arbitraje, R. O., & Mediación. (22 de Mayo de 2015). *Ley de Arbitraje y Mediación Codificación 14, Registro Oficial*. Obtenido de Codificación 14 Registro Oficial 417: http://www.institutopesca.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY_DE_ARBITRAJE_Y_MEDIACION_LAY_M.pdf
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación - Introducción a la metodología científica*. Episteme.
- Arismendi, E. (2013). *Planificación de proyectos*. Obtenido de http://planificaciondeproyektosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tip-os-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- CD. (2018). *Equipo de redacción de concepto de*. Obtenido de <https://concepto.de/problema/>
- Chile. (2018). *Mediación Chile*. Obtenido de <http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/trabajadores/>
- Extremadura, U. d. (2012). *Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios*. Extremadura.
- Farlex, D. (2016). *Farlex Dictionary*. <https://es.thefreedictionary.com/desavenencias>.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en la atención a usuarios en la administración pública*. Buenos Aires.
- Florencia, U. (Marzo de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/alternativa.php>
- Florencia, U. (2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/enfatizar.php>
- Gaxiola, G. (2009). *Slideshare*. Obtenido de <https://cuadrocomparativo.org/diferencias-entre-bienes-y-servicios/>
- Gobierno de la República de Panamá, R. O. (2018). *Manual de Atención al Usuario*. Panamá.
- Hidalgo Faytong, J. R. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo*. Babahoyo.

- La Historia del Gobierno Provincial del Guayas.* (2015). Obtenido de <http://www.guayas.gob.ec/historia>
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición.* México: Pearson.
- Mediación. (2017). *Asociación de Mediación y Pacificación de Conflictos de Castilla-La Mancha.* Obtenido de <http://www.mediacion.es/quien-es-el-mediador/>
- Mora de Labatista, N. (2017). *La Investigación Bibliográfica.* Buenos Aires.
- Pérez Porto , J., & Merino , M. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/limitrofe/>
- Pérez Porto, J. (2008). Definición de. <https://definicion.de/control/>.
- Pérez Porto, J. (2018). Obtenido de <https://definicion.de/itinerante/>
- Pérez Porto, J., & Merino María. (2012). Obtenido de <https://definicion.de/dialogo/>
- Prieto, T. (2018). *A mediar.* Obtenido de <https://www.amediar.info/diversidad-de-definiciones-sobre-mediacion/>
- QuestionPro. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>
- RAE. (2019). *Real Academia Española.* Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=Q0cz7HH>
- Rodea, R. (2016). *Tipos de Investigación.* Cuautla: Universidad de Cuautla.
- Rospigliosi, R. M. (2007). Reglamento de conciliación extrajudicial. *Limamarc.*
- Velandia Salazar, F., & Ardón Centeno, Nelson. (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los término.* Bogotá.

ANEXOS

Anexos

Anexo 1: Carta de Aceptación



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DEL GUAYAS
CENTRO DE MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS
REGISTRO N° DE FECHA 23 DE MARZO DEL 2015 OTORGADO POR EL CONSEJO DE LA JUDICATURA

Guayaquil 25 de septiembre del 2018

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Mediante el presente certificado hago constar que la Srta. **RUTH STEPHANY PILLIGUA CHOEZ** con C.I. **0931621262** estudiante del **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**, a utilizar la información del **CENTRO DE MEDIACION GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS** para el proyecto de tesis con el tema **"MEJORA EN EL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS ADULTOS EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN"** para fines educativos previo a la culminación de sus estudios.

A quien autorizo para que utilice el presente certificado en la forma que más le convenga.

Atentamente

Abg. Juan José Jungbluth Franco, Msc
DIRECTOR DEL CENTRO DE MEDIACIÓN
GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS



Anexo 2: Carta para las copias de las estadísticas de los casos atendidos

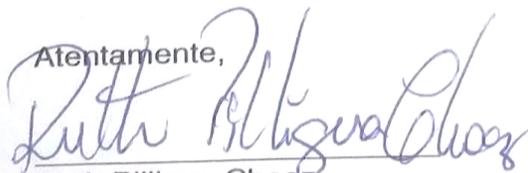
Guayaquil, 07 de Enero del 2018

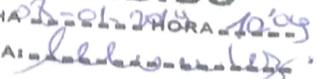
**ABG. TONY BLUM PARRA
DIRECTOR TECNICO DEL CENTRO DE MEDIACION (E)
GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS**

De mis consideraciones:

Por medio de la presente le saludo y deseo un feliz y próspero año 2019, augurando éxitos dentro del campo profesional y personal, con todo lo mencionado pido a Ud. muy cordialmente y en virtud a que me encuentro elaborando mi tesis en él, **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**, solicito me sean facilitadas copias de las estadísticas de los casos atendidos dentro del Centro de Mediación de la Prefectura del Guayas de los años 2017 y 2018 los cuales son un requisito expresamente académico, ya que el tema general para mi sustentación conlleva rasgos estadísticos en la **“MEJORA EN EL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO PARA GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN”** previo a la obtención del título de: **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA.**

De antemano le agradezco por la atención brindada esperando mi solicitud sea atendida.

Atentamente,

Ruth Pilligua Choez
CC.093162126-2

GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS
DIRECCION DE MEDIACION
RECIBIDO
FECHA: 07-01-2019 HORA: 10:09
FIRMA: 

Anexo 3: Logotipo



Anexo 4: Misión y visión

6.5. DIRECCIÓN DEL CENTRO DE MEDIACIÓN.-

Misión:

Promover la mediación en la provincia del Guayas como un mecanismo alternativo de solución de conflictos de los problemas suscitados en materias transigibles, promoviendo y consolidando la cultura de diálogo y paz, optimizando recursos públicos y trabajando con eficiencia, eficacia y transparencia.



Atribuciones y responsabilidades:

1. Tramitar las solicitudes de mediación;
2. Promover el conocimiento y la utilización de la mediación como método alternativo de solución de conflictos;
3. Fomentar relaciones con instituciones públicas, privadas, nacionales o extranjeras, vinculadas con la mediación; y, suscribir convenios que sean necesarios para el cumplimiento de sus objetivos;
4. Contar con personal calificado y suficiente para el desarrollo de sus actividades;
5. Asistir en territorio y a nivel provincial, con los procedimientos de mediación para la solución de conflictos;
6. Sistematizar y automatizar los casos y procesos sustanciados en la Dirección del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas; y sus respectivas actas;
7. Consolidar y supervisar el plan operativo anual de la Dirección;
8. Dar seguimiento y gestionar al cumplimiento de recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado por el personal a su cargo.
9. Utilizar las herramientas informáticas disponibles en la Institución, actualizando constantemente los datos registrados, a fin de que la Máxima Autoridad cuente con información actualizada del estado de las obras/proyectos de cada Dirección.

Anexo 5: Políticas de la empresa

Art. 1.- Misión Institucional.-

Somos una institución provincial que fomenta, promueve y brinda, en el marco de la equidad, responsabilidad social y ambiental, obras y servicios que mejoran la calidad de vida de los guayasenses por medio de una gestión de procesos efectiva que permiten incrementar los niveles de progreso y desarrollo de nuestra provincia y sus habitantes.

Art. 2.- Visión Institucional.-

Al 2019, convertimos en un gobierno provincial referente a nivel nacional en su organización y gestión administrativa mediante procesos que fomenten el crecimiento productivo, social y familiar, creando así una provincia símbolo de desarrollo, progreso y oportunidades.

Anexo 6: Objetivos

Art. 3.- Objetivos Estratégicos.-

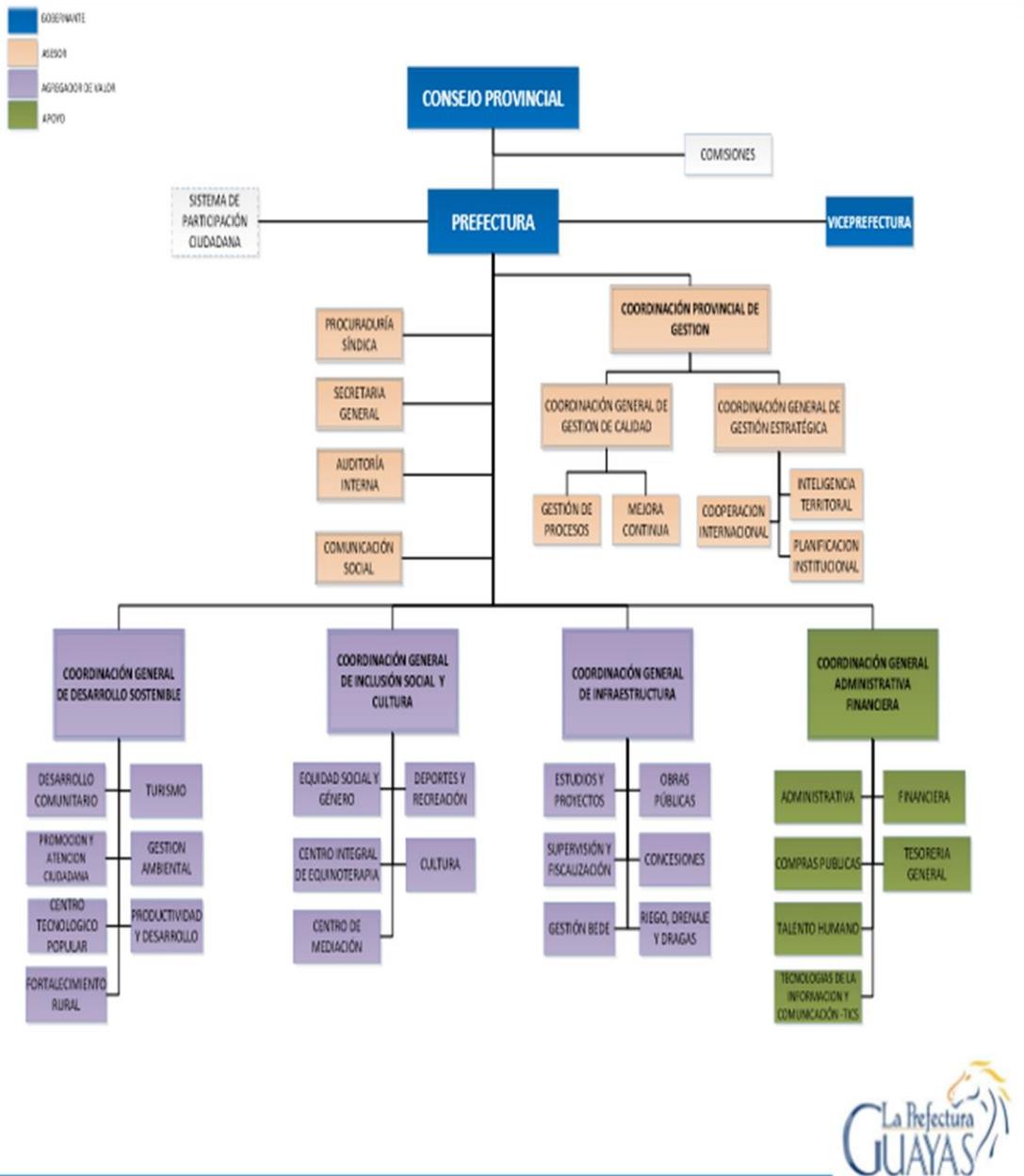
1. Incorporar la planificación del buen vivir en los espacios de discusión ciudadana, así como en la elaboración de políticas públicas y acciones desde el Gobierno Provincial del Guayas.
2. Impulsar el desarrollo integral de la provincia en el campo de la vialidad mediante la construcción de nuevas vías y la optimización de las existentes.
3. Alcanzar la conservación, y recuperación de las cuencas hidrográficas del Guayas, con manejo ambiental responsable y enfocado en el bienestar de la comunidad.
4. Realizar la Gestión Ambiental Provincial, desde una visión integral que aborde temas de áreas de conservación, cambio climático, restauración forestal, prevención y control de la contaminación de recursos naturales, educación ambiental, con sostenibilidad financiera y participación de los cantones.
5. Mejorar la distribución equitativa y conservación del recurso hídrico en la provincia a través de un manejo responsable e integral de la competencia de Riego y Drenaje.
6. Promover la organización de los productores agropecuarios en formas asociativas, en todas las fases de la cadena productiva.
7. Fomentar la agroindustria y todas las formas de generación de valor agregado de productos y materia prima existentes en la provincia.
8. Fortalecer el desarrollo sostenible del turismo de la Provincia del Guayas, mediante la implementación de diferentes programas y proyectos turísticos en el territorio.

2



9. Crear y ejecutar estrategias para la captación de recursos de cooperación extranjera, que permita, mediante la negociación y firma de alianzas, convenios y hermanamientos con instituciones y organismos internacionales, la ejecución eficiente y eficaz de los programas, proyectos e iniciativas que desarrolle el Gobierno Provincial del Guayas.
10. Fomentar e implementar programas de inclusión y no discriminación de personas con cualquier tipo de discapacidad.
11. Fomentar la actividad deportiva y la disciplina, evitando un desarrollo social disfuncional en sectores vulnerables, a través de las Escuelas de Fútbol.
12. Impulsar y gestionar convenios con instituciones educativas superiores para promover proyectos emblemáticos y prácticas profesionales en sectores rurales.

Anexo 7. Organigrama



Anexo 8: fotos



Ingreso de solicitudes firmadas por el mediador.



Entrega de actas, constancia e invitaciones de mediación.



Se brinda asesoría a los usuarios.



Explicación del formulario para ingresar un proceso de mediación.



Explicación de los requisitos para iniciar un proceso de mediación.



Desarrollo de una audiencia de mediación en el cual las partes encontraron una solución a un conflicto por deuda.



Factura: 002-002-000030485



20190901021D00310

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901021D00310

Ante mí, NOTARIO(A) KARLA LILIANA TRONCOZO HASING de la NOTARÍA VIGÉSIMA PRIMERA , comparece(n) RUTH STEPHANY PILLIGUA CHOEZ portador(a) de CÉDULA 0931621262 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 27 DE FEBRERO DEL 2019, (14:55).


RUTH STEPHANY PILLIGUA CHOEZ
CÉDULA: 0931621262



NOTARIO(A) KARLA LILIANA TRONCOZO HASING
NOTARÍA VIGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



**ESPACIO
EN
BLANCO**

**ESPACIO
EN
BLANCO**



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **PILLIGUA CHOEZ RUTH STEPHANY**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **PROPUESTA PLAN DE MEJORA SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO PARA GARANTIZAR SU SATISFACCIÓN EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL GOBIERNO PROVINCIAL GUAYAS**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

RUTH STEPHANY PILLIGUA CHÓEZ

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cédula: 093162126-2





**ESPACIO
EN
BLANCO**

**ESPACIO
EN
BLANCO**



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Ruth Pilligua

Número único de identificación: 0931621262

Nombres del ciudadano: PILLIGUA CHOEZ RUTH STEPHANY

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 20 DE ABRIL DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PILLIGUA CEDEÑO PABLO JUAN

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CHOEZ GUARANDA SANTA CANDIDA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE ENERO DE 2015

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 27 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: KATHERINE IVETT PIN MAGALLANES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 21 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 191-202-28978



191-202-28978

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0931621262

Nombre: PILLIGUA CHOEZ RUTH STEPHANY

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 27 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: KATHERINE IVETT PIN MAGALLANES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 21 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 190-202-28988



190-202-28988



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 093162126-2

APELLIDOS Y NOMBRES
PILLIGUA CHOEZ RUTH STEPHANY

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1996-04-20
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL SOLTERO





INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
PILLIGUA CEDENO PABLO JUAN

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CHOEZ GUARANDA SANTA CANDIDA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2015-01-27

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-01-27

AB. KARLA TRONCOZO HASING
NOTARIA VICESIMOPRIMERA
Guayaquil - Ecuador
093162126-2

Ruth Pilligua

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2013

007 JUNTA No. 007 - 182 NÚMERO 0931621262 CEDULA

PILLIGUA CHOEZ RUTH STEPHANY
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 4
TARQUI PARROQUIA






REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2013

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2013

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Ricardo...
R. PRESIDENTE DE LA JRV

IMP.IG.14.13

ESPACIO EN BLANCO

ESPACIO EN BLANCO



**ESPACIO
EN
BLANCO**

**ESPACIO
EN
BLANCO**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta plan de mejora servicio atención al usuario para garantizar su satisfacción en centro de mediación del gobierno provincial guayas** y problema de investigación: **¿Cómo incide la calidad en el servicio ofertado en la satisfacción de los usuarios del Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas, ubicado en el cantón Guayaquil?** presentado por Ruth Stephany Pilligua Choez como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:


Pilligua Choez Ruth Stephany

Tutor:


Phd. Luis Ricardo Rodríguez Ayala



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Wuys Alberto Akater  Wuys Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma