



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO DEL
DEPARTAMENTO DE TERRENOS, DEL GAD. DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018**

Autora:

Daniela Lissette Regatto Del Pezo

Tutor:

Ing. Com. Marlo Antonio López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO DEL
DEPARTAMENTO DE TERRENOS, DEL GAD. DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2018**

Autora:

Daniela Lissette Regatto Del Pezo

Tutor:

Ing. Com. Marlo Antonio López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, por su gran amor y su apoyo incondicional, este logro es nuestro

Daniela Lisette Regatto Del Pezo



AGRADECIMIENTO

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo merecen reconocimiento especial mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar este gran camino y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Daniela Lissette Regatto Del Pezo

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 de mejora para el servicio del departamento de terreno, del GAD del Cantón la Libertad, año 2019”** ” y problema de investigación: **¿Cómo incide el servicio en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad, año 2018?** presentado por **Daniela Lissette Regatto Del Pezo**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Egresada:

Daniela Lissette Regatto Del Pezo
Mba

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Daniela Lissette Regatto Del Pezo**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta de mejora para el servicio del departamento de terreno, del GAD del Cantón la Libertad, año 2019”** , de la modalidad de semipresencial 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*.

Daniela Lissette Regatto Del Pezo

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

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

Aclaración:

LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados

Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dp



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de mejora para el servicio del Departamento de Terreno, del GAD. Del Cantón la Libertad, año 2019”

Autora: Daniela Lissette Regatto Del Pezo

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Resumen

En la presente investigación se busca conocer él porque los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio que brinda el Departamento de Terreno, del GAD del Cantón La Libertad, mediante la aplicación de métodos de investigación que incidan en los niveles de satisfacción de los usuarios, en el año 2018. Es importante brindar un buen servicio al cliente en toda empresa u organización porque de ellos depende su estabilidad económica, si un cliente no es bien atendido este tendrá una insatisfacción y dará un mal marketing de boca a boca. Las variables en la cual se fundamenta la investigación es la satisfacción del cliente y el servicio al cliente, estas variables se centran en que la organización debe de hacer un llamado a los funcionarios del departamento de terreno para que haya un empoderamiento por parte de ellos y tomen las medidas correspondientes al momento de tratar con el usuario. Los métodos utilizados en el marco teórico son los siguientes: Método Teórico, Método Histórico, Método Analítico, Método Sintético, Método Inductivo, Método Deductivo, mediante estos métodos se lograra que la investigación se satisfactoria , las técnicas utilizadas es una encuesta a los empleados, secretaria y jefe del departamento con el fin de conocer cuál es el motivo de este problema. Es factible realizar la investigación puesto que se busca una solución óptima a la problemática de esta temática.

Palabras claves:

Servicio al cliente

Satisfacción al cliente

Usuarios

Métodos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

“Propuesta de mejora para el servicio del Departamento de Terreno, del GAD. Del Cantón la Libertad, año 2019”

Autora: Daniela Lissette Regatto Del Pezo

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstrac

This research seeks to know him because users are dissatisfied with the service provided by the Department of Land, GAD Canton La Libertad, through the application of research methods that affect the levels of satisfaction of users, in the year 2018. It is important to provide good customer service in any company or organization because their economic stability depends on them, if a customer is not well served this will have a dissatisfaction and will give a bad word of mouth marketing. The variables on which the research is based is customer satisfaction and customer service, these variables are focused on the organization must call the officials of the field department to have an empowerment on their part and take the corresponding measures when dealing with the user. The methods used in the theoretical framework are the following: Theoretical Method, Historical Method, Analytical Method, Synthetic Method, Inductive Method, Deductive Method, through these methods will be achieved that the research is satisfactory, the techniques used is a survey of employees, secretary and head of the department in order to know what is the reason for this problem. It is feasible to carry out the research since an optimal solution to the problems of this subject is sought.

Keywords:

customer service

customer

Users

methods

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CAPÍTULO I	4
EL PROBLEMA	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
Ubicación del problema en un contexto	4
Situación conflicto.....	5
El Problema	6
Planteamiento del problema.....	6
Formulación del problema.....	6
Delimitación del problema	6
Variables de investigación.....	6
Variable dependiente:	6
Variable independiente:.....	6
Evaluación del problema	7
Variables de investigación.....	7
Objetivos.....	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Justificación de la investigación	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10

Fundamentación Teórica.....	10
Antecedente Histórico	11
Antecedente Referencial	13
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
Ley Orgánica del Consumidor.....	18
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA	30
DATOS DE LA EMPRESA.....	30
Estructura Organizacional	32
Diseño de Investigación	34
Tipos de Investigación.....	35
La Población y Muestra	37
Tipos de Muestra.....	38
Métodos y Técnicas	39
Técnicas e Instrumento de Investigación.....	41
CAPÍTULO IV.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	43
PLAN MEJORA	57
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
Bibliografía.....	61
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Universo.....	37
Tabla 2 Muestra.....	38
Tabla 3 Género.....	43
Tabla 4 Edades.....	44
Tabla 5 Niveles de Estudio.....	45
Tabla 6 Atención al cliente	46
Tabla 7 Tiempo de Atención.....	47
Tabla 8 Calificación del Servicio.....	48
Tabla 9 Cancelación de Servicio	49
Tabla 10 Atención a Usuarios	50
Tabla 11 Servicio GAD	51
Tabla 12 Capacitación.....	52
Tabla 13 Servicio GAD	53
Tabla 14 Funciones de los Colaboradores del GAD.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género	43
Gráfico 2 Edades	44
Gráfico 3 Educación	45
Gráfico 4 Servicio al Cliente	46
Gráfico 5 Tiempo de Atención	47
Gráfico 6 Calificación del Servicio	48
Gráfico 7 Costo por Servicio	49
Gráfico 8 Atención al Usuario	50
Gráfico 9 Servicio GAD	51
Gráfico 10 Capacitación	52
Gráfico 11 Servicio GAD	53
Gráfico 12 Funciones de los Colaboradores del GAD	54
Gráfico 13 Mejora de Servicio GAD	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Kotler & Keller (2006) sobre la satisfacción del cliente menciona que “una oferta tendrá éxito si promete valor y satisfacción al comprador potencial. El comprador elige entre las diferentes ofertas en función del valor que percibe en ellas” (pág. 25).

Un cliente satisfecho es una oferta del aumento de ingresos y reducción de costes operativos, en especial, gracias a las buenas referencias que estos pueden dar a sus cercanos. Esto no necesariamente es inmediato, por lo que en muchas ocasiones las empresas optan por aplicar la reducción de sus costes con la disminución del número de personal, intentando mejorar sus ingresos, lo que al final no necesariamente se obtiene (Dutka, 1998, pág. 13)

Gosse (2008) sobre los servicios menciona que “la gran mayoría de las empresas productoras de bienes no están exentas de la problemática de la gestión de los servicios, debido a que agregan numerosos servicios que apoyan o hacen posible el desempeño de sus productos” (pág. 17).

En este sentido los servicios que se pueden complementar el producto ofrecido podrían incluir el servicio técnico, mantenimiento, capacitación, asesoramiento, instalación de programas complementarios, entrega, entre otros servicios que capten la atención del cliente.

Situación conflicto

Actualmente en el servicio público la calidad es un punto relevante en la gestión estatal, por lo que los Gobiernos Autónomos locales, como es el caso del GAD Municipal de La Libertad, no son ajenos a esta disposición emanada por la Constitución del 2008. En este contexto, se vuelve importante alcanzar un adecuado nivel de satisfacción de la ciudadanía que buscan solucionar sus inconvenientes en la Institución.

Sin embargo, las quejas sobre los tiempos que se necesita para cada proceso, es un tema constante. A los usuarios que asisten realizar algún trámite, no se les especifica cuando tendrá una respuesta favorable o no a su solicitud, por lo que se crea un malestar en ellos.

La situación conflicto que al momento presenta el Departamento de Terrenos, giran en torno a los tiempos de espera y despacho de las solicitudes de terrenos. Esto debido a que no se han establecido procesos y procedimientos administrativos, lo que no permite desarrollar estrategias de solución.

Los procesos en general presentan un reducido monitoreo en su ejecución, gracias a que no se cuenta con un sistema de evaluación que permita realizar un adecuado seguimiento de su estado; dificultando así, conocer en qué fase del proceso se presentan mayores problemas para la toma de decisiones y aplicación de medidas correctivas.

Finalmente se desconoce el nivel de satisfacción de los usuarios del Departamento de Terrenos, en gran medida porque se encuentra disponible estadística actualizada del cumplimiento de las solicitudes ingresadas a la Institución. Esta situación implica que no se puedan definir estrategias para mejorar la satisfacción de la ciudadanía que acude al GAD Municipal del Cantón La Libertad.

El Problema

En GAD municipal del Cantón La Libertad se presentan insatisfacciones por parte de los usuarios con el servicio que brinda en la aérea del departamento de terrenos.

Planteamiento del problema

No cuenta con un sistema de evaluación que permita realizar un adecuado seguimiento de su estado; dificultando así, conocer en qué fase del proceso se presentan mayores problemas para la toma de decisiones y aplicación de medidas correctivas.

Formulación del problema

¿Cómo incide el servicio en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad, año 2018?

Delimitación del problema

Aspectos: servicio al cliente, cadena de valor.

Campo: Administrativo

Área: Servicio al contribuyente.

Periodo: 2018.

Variables de investigación

Variable dependiente: Satisfacción del cliente

Variable independiente: Servicio al cliente.

Evaluación del problema

Delimitado.- Se realizara en el GAD municipal del Cantón La Libertad dedicado a brindar servicios en el área del departamento de terrenos en el año 2018.

Claro.- Necesitamos conocer el por qué los usuarios se sienten insatisfechos con los servicios que se brindan.

Evidente.- Se presentan insatisfacciones por parte de los usuarios con el servicio que brinda en la aérea del departamento de terrenos.

Concreto.- No se puedan definir estrategias para mejorar la satisfacción de la ciudadanía que acude al GAD Municipal del Cantón La Libertad.

Relevante.- No cuenta con un sistema de evaluación que permita realizar un adecuado seguimiento de los servicios que ofrecen.

Original.- Conocer como incide el servicio en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad, año 2018

Contextualmente.- Direccionado a los funcionarios que laboran en el GAD municipal del Cantón La Libertad ya que necesitamos conocer el por qué los usuarios se sienten insatisfechos con los servicios que se brindan.

Factible.- Conociendo el motivo de la insatisfacción se podrá tomar medidas respectivas para mejorar el servicio.

Variables de investigación

Variable dependiente

- ✓ **Satisfacción del cliente.**

La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro

producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto.

Variable independiente:

- ✓ **Servicio al cliente.**

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera - además del producto o del servicio básico - como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo.

Objetivos

Objetivo general

Proponer mejoras para el servicio que brinda el Departamento de Terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad, mediante la aplicación de métodos de investigación, que incidan en los niveles de satisfacción de los usuarios, en el año 2018.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar aspectos teóricos sobre el servicio al cliente, mediante consultas bibliográficas.
- ✓ Diagnosticar el servicio que brinda actualmente el Departamento de Terrenos a sus usuarios y determinar los niveles de satisfacción.
- ✓ Proponer mejoras para el servicio que brinda el Departamento de Terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad.

Justificación de la investigación

La ejecución del presente proyecto contribuirá a mejorar el servicio al cliente, dando como resultado una mayor satisfacción en los trámites que realizan en el Departamento de Terrenos. En este sentido, se cuenta con la predisposición de las autoridades para que este trabajo llegue a los mejores resultados posibles para su aplicación.

En general los usuarios del Departamento de Terrenos, serán los principales beneficiarios de los resultados del proyecto. El desarrollo de estrategias para mejorar el servicio al cliente, aumentará los niveles de satisfacción en cada trámite o proceso que se realice en la Institución.

Con las propuestas para mejorar el servicio al usuario se pretende solucionar la insatisfacción de la ciudadanía al momento de realizar sus trámites. En este sentido, la disminución del tiempo en los procesos, la terminación del mapa de procesos y el adecuado seguimiento que se realice, contribuirán con el logro de los objetivos.

Finalmente, el estudio que se realiza a las variables, en este caso, el servicio al cliente y la satisfacción, proporcionarán nuevas perspectivas sobre la relación entre ellas. Con ello, el trabajo podrá ser considerado para su aplicación en otras dependencias que presenten una problemática con similares características.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La propuesta que se lleva a cabo en esta investigación es el implementar la mejora del servicio del departamento de terreno de la empresa GAD obteniendo las estrategias necesarias para obtener la captación de clientes y así lograr satisfacer las necesidades de los individuos, otorgándoles toda la facilidad de información posible dando la solución precisa y concisa.

Fundamentación Teórica

Las organizaciones toman medidas para desarrollar estrategias que optan para brindar el servicio requerido satisfaciendo las necesidades a los clientes, se mantiene la posibilidad de adquirir buena información necesaria, estableciendo medidas para el desarrollo de los factores del servicio en las organizaciones y empresas.

Según el autor Zambrano, (2010), dice que satisfacción del cliente es el que hace referencia al compensar la exigencia del cliente cuando se adquiere un producto o servicio premiando la seguridad y complacencia en un determinado tiempo de acuerdo a la conformidad de la persona cuando realiza la adquisición.

El desarrollo de las empresas establece un control de grado de satisfacción de servicio, para generar resultados óptimos donde se demuestre el resultado establecido para desarrollar técnicas y métodos donde se mejore la calidad del servicio, obteniendo como resultado la comparación de sistemas de medición, analizando los procesos que se lleven a cabo dentro del parámetro del servicio, obteniendo expectativas con el cliente fomentando el

beneficio a los clientes. La satisfacción de clientes va de la mano con un buen servicio considerando alternativas de estudio de mercado para que las empresas establezcan su direccionamiento para obtener resultados de manera medible. Montesinos, 2011, (pág. 28)

(Tejada, 2012) piensa que las empresas de servicio público lo entidad pública son empresas donde predominan la atención al cliente de una manera favorable y satisfecha donde se ve reflejado la buena comunicación, obteniendo resultados donde se miden los parámetros establecidos para analizar y estudiar los servicios planificando y optando varias alternativas donde se vea desarrollado el campo del servicio.

Antecedente Histórico

En la antigüedad el hombre desarrolla buscando satisfacer las necesidades mediante la producción, a conforme pasa el tiempo la evolución que se obtiene a través de los productos o servicios en aquellos tiempos las empresas determinaban y llegaban a una decisión de acuerdo a los mercados que se establecen en los procesos de acuerdo a su competitividad, las organizaciones dependen del desarrollo que se plantea para el buen funcionamiento de las empresas destacando la solución y obtenidos resultados. Rendon, (2013)

Para el autor (Soliz, 2014) piensa que la satisfacción de cliente es evaluar y analizar la situación que se encuentre por parte del individuo hace referencia a la actitud del cliente hacia un producto o servicio prestado por la empresa, la satisfacción se relaciona con las necesidades o expectativas del cliente que se hayan cumplido.

La satisfacción del cliente se basa en la ley de la oferta y demanda donde los vendedores son objeto de atención, para el desarrollo de la producción determinando. La Revolución Industrial los bienes y servicios son previstos

por grandes y pequeñas empresas, los costos de producción fueron superiores a los de las producciones en desarrollo, obteniendo los resultados para los consumidores estarán dispuestos a pagar un alto precio por los productos o servicios establecidos por la producción sean accesibles para desarrollar los procesos a través de recursos económicos donde la posibilidad. Las empresas centran los esfuerzos para optimizar la producción y distribución satisfaciendo las necesidades de los clientes y proveedores determinando a los cambios necesarios que se puedan establecer para el beneficio de las empresas u organizaciones. Villanueva, (2014)

En el siglo XX el desarrollo de las empresas establece un mecanismo para el diseñar los procesos de negociación para manejar la atención de los clientes con la constancia de establecer y comprobar los resultados, los factores que se ven relacionados con el servicio obteniendo para la buena atención del cliente, los empresarios plantean estrategias para ser importante en la gestión de servicio demostrando la satisfacción del cliente, los consumidores en la actualidad deben considerar a los clientes de acuerdo a sus necesidades optando los recursos necesarios para el desarrollo de las tecnologías y recopilación de datos de las organizaciones obteniendo preferencias individuales de los clientes permitiendo el volumen de ventas de acuerdo a los sistemas flexibles que permiten a las empresas de servicios explotando su potencial. Riquelme, (2013, pág. 50)

A nivel global, las compañías de servicio utilizan estrategias a medidas que los productos o servicios que sean suministrado por la empresa cumplan la expectativa de los clientes, satisfaciendo las necesidades determinando los niveles de satisfacción manteniendo el desarrollo de los procesos generados a través del mercado competitivo donde las compañías diseñan una estrategia para competir por los clientes. (Quinto, 2014)

En el ámbito regional, el desarrollo de las organizaciones determina la relación que existe entre el consumidor y proveedor para diseñar e

implementar mecanismo donde se vea desarrollado el planteamiento del servicio, midiendo los resultados donde se proporcionen elementos esenciales para asistir a la gestión de procesos de negociación aportando a un nivel funcional y técnico. (Castro, 2015)

A nivel nacional, las empresas de servicio los mercados competitivos establecen una mecánica de desarrollo para la producción donde se logra cubrir con menor costo de producción adaptando ofertas donde los clientes se sientan satisfechos ante el panorama para lograr competencia y tener relaciones con clientes potenciales donde opten el buen funcionamiento de servicio obteniendo resultados para el desarrollo de la organización. Aguilar, (2014, pág. 60)

En el ámbito local, la empresa implementa un mecanismo para el desarrollo del buen servicio y satisfacción de clientes, llevando a cabo un plan de mercado para manejar el proceso de planeación estratégico donde se vea establecido el servicio donde la excelencia y la calidad sea muy importante para la empresa obteniendo resultados a corto o largo plazo determinando. (Nieto, 2013)

Antecedente Referencial

Servicio

El servicio es una actividad inidentificable e intangible con el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfaciendo las necesidades, desarrollando componentes que brindan beneficios que apoyan a la venta de bienes o servicios. Espinoza, (2010)

Es una actividad donde se beneficia o satisface las necesidades de los clientes a través de la venta que son esencialmente intangibles dando como resultado la propiedad de algo. Ontaneda, (2014)

El servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objeto, hacen referencia a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no sea posible poseer físicamente, así como productos intangibles que se intercambia directamente con el productor al usuario. Rodriguez, (2009)

La herramienta esencial en toda empresa es el servicio, ya brinda o determina el volumen de la producción de la empresa, obteniendo como resultado el buen funcionamiento y desarrollo de los procesos esenciales para que se relacione con un acto esencial.

Métodos

El método es un procedimiento que se utiliza para ser desarrollado para llegar a un resultado, los procesos que se utilizan para manejar y obtener una hipótesis estableciendo vínculos experimentando la demostración o relación para una descripción posible de métodos. Menoscal, (2011)

Es un proceso científico donde se procede con el fin de exponer y confirmar teorías destinado a explicar de alguna manera los fenómenos que observamos, deben apoyarse con una reproducibilidad de acuerdo a la capacidad de repetir un determinado método. Garcia, (2015)

El método es un proceso que se emplea de acuerdo al objeto y con los fines de la investigación, para obtener resultados coherentes llevando a cabo una serie de pasos que conducen a una meta, donde los sistemas que se emplean estén al alcance de sus propias necesidades. Merejildo, (2014)

Los métodos es una herramienta que se utiliza en todo proceso administrativo donde se desarrollan medidas para obtener resultados en un tiempo determinado para establecer medidas de control optimizando los procesos.

Satisfacción de Clientes

La satisfacción de clientes es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de todos los clientes, por lo tanto, el mercado mantiene el objetivo de satisfacción para cada cliente manejando estrategias funcionales para el beneficio de la organización. Orozco, (2015)

Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos, haciendo un aspecto importante sobre las quejas de los clientes llevando a cabo su existencia en un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción. Duval, (2016)

La satisfacción de clientes son los que buscan la solución ante una situación que generen necesidades, cada necesidad se basa en una carencia por lo cual cada carencia representa inconstantemente el problema. Macias, (2013)

La satisfacción de clientes, en una empresa de servicio es esencial para dar solución a los inconvenientes que tienen los clientes dándoles una buena información clara y concisa para determinar el resultado.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador 2008

Sección Novena Personas Usuarias y Consumidores

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido.

La ley establecerá mecanismos de control de calidad y de procedimientos de defensa de los consumidores y consumidoras; las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por daños de mala calidad de bienes y servicios. Art. 52, Constitución de la Republica del Ecuador , (2008)

Art.53.- Las empresas y las Instituciones Públicas y Organismos de Control prestan los servicios públicos deberían incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras para poner en práctica los sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido de atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la falta de servicios que hayan sido pagados. Art. 53 Constitución de la Republica del Ecuador, (2008)

Art.54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables para la deficientes prestación de servicio, por la calidad defectuosa de la calidad del producto bajo sus condiciones no se llegue a un acuerdo con la publicidad efectuada o la descripción que incorpore. Art. 54 Constitución de la Republica del Ecuador, (2008)

Art.55.- Las personas usuarias y consumidoras podrían constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos y la representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. (Art. 55 Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Art.56.- Las comunidades y los pueblos nacionalidades indígenas, el pueblo afro ecuatoriano, el pueblo montubio y las comunas forman parte del Estado ecuatoriano único e indivisible. Art. 56 Constitución de la Republica del Ecuador, (2008)

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida

El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución de presupuesto del estado, y la inversión a la asignación de recursos públicos basándose firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico, el siguiente

problema objeto estudio se alinea al segundo eje del Plan Nacional de Desarrollo Toda un Vida que reúne al objetivo cuatro al seis. Plan Nacional de Desarrollo ,(2017)

Objetivo 5: Impulsar la productividad y la competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

El presente objetivo trata sobre la productividad y competencia e inducir a la innovación de nuevas implementaciones y transformación productiva, esto demuestra que está basado bajo un nivel lineal de producción, de la transformación de la materia prima, utilizar los recursos necesarios para obtener un modelo inteligente y consecuente de recursos materiales y económicos considerando el proceso de distribución de los productos renovables alcanzando el crecimiento económico sostenible de una manera redistributiva, impulsando la producción nacional en una normativa inclusiva, responsable tanto como lo social y en lo económico. Objetivo 5, Plan Nacional de Desarrollo, (2017)

La producción favorece al mercado un desarrollo de transformación y diversificación productiva lo que implica en la economía un ajuste pleno para el buen funcionamiento de la producción, estableciendo los recursos necesarios para lograr los objetivos, diseñando los recursos necesarios. Los recursos económicos o productivos sostienen en una medida donde se implica la provisión de bienes y servicios desde una producción primaria hasta el potencial consumidor donde se atribuye los procesos de desarrollo industrial donde se establece medidas autónomas para enfocarse en el sector productivo de acuerdo a los recursos necesarios para la producción económica donde se fortalezca la producción y el desarrollo de las industrias. Objetivo 5, Plan Nacional de Desarrollo, (2017)

Ley Orgánica del Consumidor

Generalidades de Ley

Art.1.- Ámbito y Naturaleza de ley

Las disposiciones de la presente ley son de carácter público y privado, orgánico prevaleciendo sobre las demás disposiciones legales.

Los derechos contenidos en esta ley por las personas usuarias o consumidoras son de naturaleza constitucional y de derechos humanos. Esta ley es el marco jurídico general mínimo e indispensable para la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, sin perjuicio de otras normativas propias de los sectores especializados de las relaciones de uso de servicios y consumo de productos. Art.1 Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art. 2.- Objeto de Ley. – La presente ley tiene como objeto de prevención, defensa protección y promoción de los derechos de las personas usuarias o consumidoras y precautelar que las relaciones de estas con las y los proveedores o servicios, regulando su relación de consumo y uso que se da con sus proveedores o prestadores. Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art.3.- Derecho de las personas Usuarias y Consumidoras

Es un sistema jurídico de carácter interdisciplinario, propio y autónomo para protección dirigida directa y específicamente al amparo de las personas usuarias y consumidoras finales que adquieren productos o servicios. Art.3, Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art.4.- Principios Rectores. – Esta Ley se regirá por los siguientes principios:

1. **Principio Indubio para persona Usuaria y/o Consumidoras.** – En el caso de duda en la interpretación de esta Ley, los contratos y otros actos jurídicos derivados de la relación de uso y consumo.
2. **Principio a la no Discriminación.** – Ninguna persona en calidad de potencial usuaria y consumidora podrá ser discriminadas en el suministro de bienes o servicios por razones de etnias, identidad cultural, estado civil, idioma y religión permanente.
3. **Principio de Equidad.** - Las personas no tienen las mismas condiciones, por lo que deberá responderse a sus necesidades, con especial atención a las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños.
4. **Principios de Vulnerabilidad.** – Los sujetos de las relaciones de consumo de uso de servicios y consumos de bienes, se encuentran en posición de inferioridad es decir situación desigualdad y desproporcionada por lo que se debe colocar a las personas usuarias y consumidoras.
5. **Principios de Justicia.** – La protección de las personas usuarias y consumidoras busca que las relaciones con las y los proveedores conlleven trato justo y reciprocidad. Art.4, Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art.5.- Definiciones – Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

- **Anunciante.** – Aquel proveedor de bienes o servicios que se ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información.
- **Bien.** - Son las cosas muebles e inmuebles, consumibles o no consumibles, materiales e inmateriales producidas o no en el país, que se ofertan para el consumo y uso de personal.

- **Comercio Electrónico.** – Para fines de esta ley se entiende como comercio electrónico cualquier forma de transacción, o intercambio de información de contenido comercial con personas usuarias y consumidoras, a través del uso tecnológico.
- **Derecho a la Seguridad de las personas usuarias y consumidoras.** – El derecho a la seguridad implica a la obligación de los proveedores de bienes o servicios implementando toda clase de recursos administrativos y técnicos.
- **Distribuidores o Consumidores.** – Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen bienes o servicios destinados finalmente a personas usuarias y consumidoras, cuando se desarrollen los establecimientos abiertos al público. Art. 5, Ley Organica de Defensa del Consumidor , (2008)

De los Sujetos de Ley

Art. 6.- Personas Usuarias. – Es aquella que tiene el derecho como destinatario final al uso o goce de una cosa o un servicio de cualquier naturaleza que permita su subsistencia diaria del personal. Art.6, Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art.7.- Personas Consumidoras. – Se considera personas consumidoras quien adquiere o utiliza bienes o productos de cualquier naturaleza como destinatario final, en beneficio personal e inclusión social diaria en buscan del buen vivir.

La adquisición de un producto o bien podría generar un servicio para la adquisición de dicho producto o bien, se podría requerir previamente la prestación de un servicio con tal caso la persona consumidora puede ser a la vez usuaria. Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art.8.- Proveedor. – Son las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que desarrollan actividades en forma profesional, aun ocasionalmente de producción fabricación, importación, exportación y distribución destinados a personas usuarias y consumidoras por lo que se cobre precio o tarifa. Art.8, Ley Organica del Consumidor, (2008)

Art.9.- Organizaciones y Asociaciones de Personas Usuarias y/o Consumidoras

Son aquellas conformadas por personas naturales o jurídicas independientes de todo interés económico, comercial o político, sin fines de lucro constituido con la finalidad de proteger, promocionar inclusive ante las y los proveedores los derechos de las personas usuarias y consumidores. Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art.10.- Estado. – El Estado a través de sus entidades como Defensorías, Superintendencias, Ministerios, Consejos y Gobiernos Autónomos y demás organismos públicos que optan por tener protección, control, reparación a las acciones públicas para que los consumidores incluyan o afecten los derechos de las personas usuarias, los organismos rectores de las políticas públicas que garanticen estos derechos desde cada uno de los sectores regulados por lo tanto el diseño, la emisión y ejecución de políticas que dicten en virtud de su función o la supervisión administrativa que garantice su cumplimiento. . Art.10, Ley Orgánica del Consumidor, (2008)

Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias y Consumidoras

Artículo 11.- Derechos de las personas usuarias y consumidoras

Las personas usuarias y consumidoras, a más de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, tratados y convenios internacionales, legalización interna, principios generales y la costumbre

optando por los siguientes derechos: Art.11, Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

- a) A la protección y seguridad a la vida, salud, educación, intereses económicos en la vivienda, en el transporte, en el uso de servicios financieros y de telecomunicaciones.
- b) A la accesibilidad a los bienes y servicios, especialmente a los servicios básicos y de primera necesidad
- c) A vivir en un ambiente sano y económicamente sustentable y de buen vivir
- d) A la libertad de elección en la adquisición de bienes o servicios
- e) A que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos y de óptima calidad con eficiencia y buen trato.
- f) A la adquisición de bienes o servicios en las mejores condiciones de calidez y dignidad tomando en cuenta las provisiones legales que rigen el acceso a los bienes y servicios nacionales y extranjeros.
- g) A la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa que deben entregar las y los proveedores sobre los bienes y servicios.
- h) Al buen trato, digno y transparente, justo, cálido, equitativo no discriminatorio respetuoso considerado y no abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios
- i) A la protección contra la información y la publicidad engañosa, abusiva, subliminal y falsa, sobre la naturaleza de los bienes y servicios ofertados.
- j) A la defensa contra los métodos comerciales coercitivos o desleales. (Art.11, Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Otros Derechos para las personas Usuarias y/o Consumidoras

Art.12.- Derecho a Pagar Precio Justo y Bajo Condiciones de Seguridad

Derecho a pagar los precios o tarifas justas y exactas, sin aplicar mecanismos de tiempo o cualquier otra estipulación que proveen el cobro de servicios no utilizados. La facturación se hará por el tiempo real y exacto de uso.

En el caso de que los pagos se realicen con tarjeta de crédito, las y los proveedores están obligados a realizar la transacción en presencia de sus clientes para mayor seguridad en el pago. Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Art.13.- Derecho de Garantía Legal y Comercial. – Las personas usuarias y consumidoras tienen derecho a que se les otorgue obligatoriamente el documento de garantía sobre los productos de naturaleza durable tal como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos y electrodomésticos para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento. Ley Organica de Defensa del Consumidor, (2008)

Código de Trabajo

El Honorable Congreso Nacional y la Comisión de Legislación y codificación resuelven expedir la siguiente codificación del código del trabajo.

Art.1. – Este artículo señala en el ámbito de este Código, los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores que se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a las que ellas se refieren. Código de Trabajo, (2012)

Art. 2. – Indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en caso se podrá hacer este tipo de trabajo. Código de Trabajo, (2012)

Art. 3. – indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en caso se podrá hacer este tipo de trabajo. Código de Trabajo, (2012)

Art. 4 – Art. 5. – Son los que nos señalan que el trabajador no puede renunciar a sus derechos por el cual los funcionarios y administrativos están en la obligación de prestar al trabajador l

a oportuna y respectiva protección para así garantizar la eficacia de sus derechos como trabajador. (Código de Trabajo, 2012)

Art. 97. - Señala que el empleador o la empresa deben reconocer a sus trabajadores con un 15% de utilidades liquidadas. El cual el 10% se le entrega directamente al trabajador y el 5% restante lo entrega en proporción a sus cargas familiares. Art.97, Codigo de Trabajo , (2010)

Art.19. – De la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento el trabajo en el hogar sustituye el artículo ciento cuatro que señala la determinación de las utilidades anuales de las respectivas empresas se tomarán como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto de pago del impuesto a la renta. (Código de Trabajo, 2012)

Art. 305. – Es el que señala que el empleado privado o particular se compromete a prestar a un empleador sus servicios de carácter intelectual y material en virtud de su sueldo, señalando los beneficios de cualquier forma que la redistribución sean los servicios ocasionales. (Código de Trabajo, 2012) **Art. 309.** – Establece señala que los contratos de trabajo entre empleadores y empleados privados se conseguirán por escrito.

El artículo específico que el contrato de trabajo de los empleados debe celebrarse por exclusivamente por escrito. (Código de Trabajo, 2012)

Art. 310. – establece a que las causas para la terminación de estos contratos. Estos contratos terminan por las causas generales, sin perjuicios de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previsto bueno por las siguientes: (Código de Trabajo, 2012)

- i. Cuando el empleado revele secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador
- ii. Cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificados falsos.
- iii. Mediante este artículo, podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados, pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato. (Código de Trabajo, 2012)

Variables de Investigación

- Variable Dependiente – Satisfacción del Cliente

El investigador sufre cambios por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador, en este caso el nombre lo dice de manera explícita, va depender de algo que la hace variar, propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente, por lo tanto, la variable dependiente es la que mide.

El investigador manifiesta las razones concretas y objetivas para el desarrollo de la investigación de acuerdo al problema planteado analizando las posibilidades que se dan en su entorno para mejorar el funcionamiento del servicio de la empresa, optimizando recursos y estableciendo resultados.

- Variable Independiente – Servicio al Cliente

Es un fenómeno en donde el investigador evalúa su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables, donde se explica el hecho que no depende de algo para estar en la situación donde se encuentre es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa de acuerdo al fenómeno estudiado.

Este tipo de variable determina al investigador diseñar estrategias para que el servicio sea más factible y medible, manifestando la situación donde se establece la evaluación del problema desarrollando la causa y el efecto del fenómeno.

Conceptualización

Desarrollo

Hace referencia al proceso de cambio o de crecimiento relacionado a una situación individuo u objeto determinado.

Estrategias

Es un plan para dirigir un asunto, se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles, con el objetivo de proponer o diseñar una serie de tácticas.

Necesidad

La necesidad es una sensación de carencia ya sea fisiológica o psicológica común en todo ser humano, independientemente de su cultura y de sus rasgos personales, estas necesidades son inherentes a los individuos.

Servicio

Es el conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien algo o alguna causa, los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que éstas se cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Clientes

Los clientes son personas que utilizan o adquieren de manera frecuente u ocasional los servicios o productos que pone a sus disposiciones una persona especializada, comercio o una empresa.

Satisfacción

Es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la competitividad ya sea física o mental, cumpliendo expectativas, ordenes o deseos de tal modo que habiendo hecho lo suficiente obteniendo el resultado deseado.

Producto

Es un bien o servicio que la empresa emplea o diseña para convertirse fundamentalmente para actividad comercial con la finalidad de obtener beneficios.

Competencia

La competencia es la capacidad humana que consta de diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las distintas interacciones que tienen las personas en el ámbito personal, social y laboral.

Calidad

Es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Recursos

Es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio, los recursos son todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado.

Función

La función es una actividad popular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones con un fin determinado.

Gestión de Servicio

La gestión de servicio es el acto de motivar, dirigir y coordinar las acciones de las personas y los recursos de la organización con el fin de proporcionar respuestas ágiles y oportunas a los clientes y proveedores.

Atención al Cliente

La atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Satisfacción al Cliente

La satisfacción al cliente implica como su denominación no los anticipa es donde el cliente experimenta la satisfacción en relación al producto o servicio que sea adquirido, consumido por precisión del mismo cubriendo las expectativas.

Mercado Competitivo

El mercado competitivo es aquel en el que hay muchos compradores y muchos vendedores, por lo que cada uno ejerce una influencia insignificante en el precio de mercado, cada vendedor controla en un grado limitado el precio, ya que otros optan por ofrecer productos similares.

Cliente Potencial

El cliente potencial es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador y el consumidor ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso a eso por necesidades donde se manifiesta el consumo.

Organización

La organización es un sistema social, formando con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común, todo sistema puede contar con subsistemas internos que son asignados a tareas específicas.

Plan de Mercado

El plan de mercado es un informe en el cual se recopila el análisis de la situación actual de la empresa para identificar hacia donde la identidad debe dirigirse estableciendo el presupuesto necesario para el desarrollo del plan, así como evaluar e implantar ideas de negocio.

Plan de Negociación

Es un documento que describe de manera general, un negocio y el conjunto de estrategias que se implementaran para su éxito, el plan de negocios presenta un análisis de mercado estableciendo el plan de acción que seguirá para alcanzar el conjunto de objetivos que se ha propuesto.

Control

El control es un proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumpliendo con las normas y reglas fijadas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

DATOS DE LA EMPRESA

GAD Municipal de la Libertad Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad de acuerdo a la Constitución del 2008, está dedicado al desarrollo del bienestar social para el cuidado y progreso del Cantón.

Misión

Somos un gobierno local líder, que promueve el desarrollo humano sostenible, entregando a la comunidad servicios de calidad y calidez, con tal propósito desarrolla una gestión eficiente, transparente y participativa; contribuyendo de esta manera al bienestar material y espiritual de la colectividad.

Visión

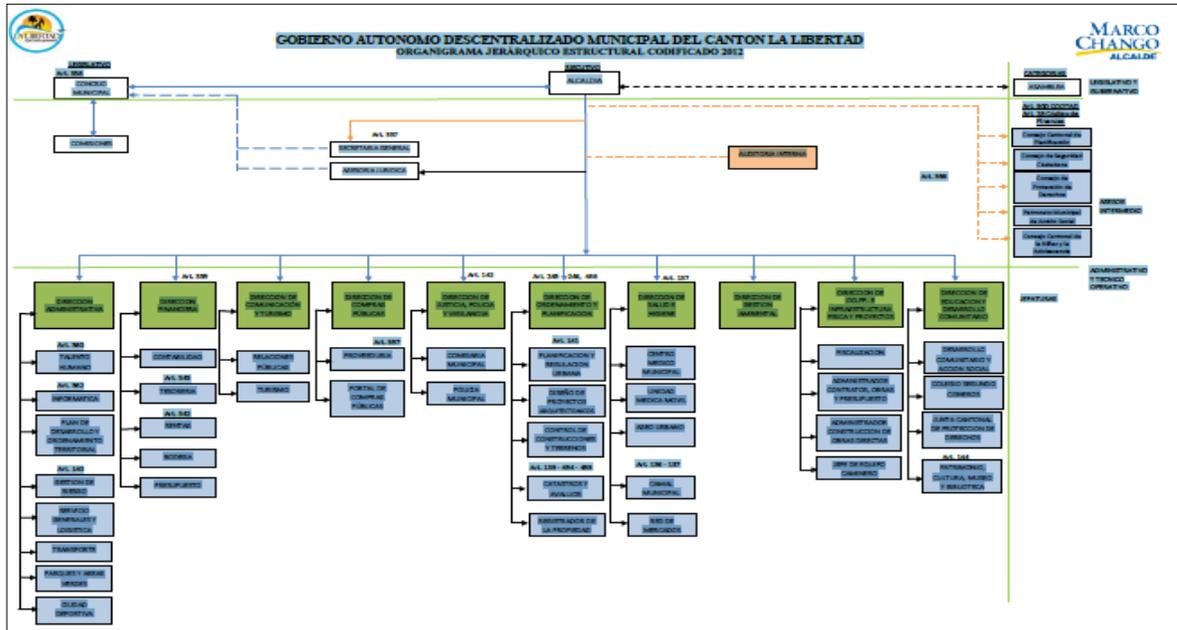
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con la participación activa de la ciudadanía y la planificación articulada con los distintos o iguales niveles de gobierno, contribuirá a construir un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir, constituyéndose de esta manera, en el motor del progreso cantonal y provincial. Su talento humano es solidario, altamente competitivo, honesto y comprometido con su institución y su cantón.

Objeto Social

GAD Municipal de la Libertad, tiene como objeto social desarrollar los siguientes propósitos:

- Gestionar el bienestar de la colectividad libértense y contribuir al fomento y auxilio de los intereses locales
- Planear e impulsar el desarrollo físico del cantón y de sus áreas urbanas y rurales en el ordenamiento territorial
- Desarrollar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la hermandad de la población para lograr el creciente progreso del Cantón la Libertad
- Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación, el deporte, turismo, protección del ambiente y la asistencia social
- Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico
- Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y corporativa con procedimientos de trabajo uniformes y flexibilidad para la gestión del gobierno municipal
- Capacitar continuamente a los recursos humanos que apunte a la profesionalización de la gestión municipal
- Mejorar la ampliación de la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.

Estructura Organizacional



Estructura organizacional



Elaborado por: Daniela Regatto Del Pozo

Gobierno Parroquial de La Libertad

Nombre	Dignidad
Sr. Jimmy Serafín Castillo Abad	Presidente
Sr. Cenen Torres Dávila	Vicepresidente
Sr. Hernán López Tandazo	Primer Vocal
Sra. Carmen Prado Sánchez.	Segundo Vocal
Sr. Osler Torres Jaramillo	Secretario - Tesorero

(GAD parroquial La Libertad, s.f.)

Consejos de Planificación Parroquial

Nombre	Representantes
Sr. José Celi	Amarillos
Sr. Roque Jumbo	San Antonio
Sra. Bertha Lapo	Aso. De Mujeres Chiriboga
Sra. Poema Lapo	Iglesia Chiriboga
Sr. Juan Merchán	Club Estrella Roja
Sr. Saúl Montalván	Escuela La Libertad
Sra. Piedad Lapo	Escuela Bellavista
Sra. Narcisa Guillén	Escuela La Avanzada
Sr. Genaro Jumbo	Club Águilas San Antonio
Sr. Roy Torres	Cdla. Reina del Cisne La Libertad

(GAD parroquial La Libertad, s.f.)

Descripción de Objeto de Estudio

La Municipalidad del Cantón la Libertad, el área de terreno llenando el oficio de recepción de la Municipalidad, la secretaria del departamento de la alcaldía para ser revisada por la autoridad máxima el alcalde. Se registra el documento en el sistema y baja por medio de memo al departamento de terreno del GAD para ser analizado por el jefe directo. El inspector del área realiza la inspección de dicha dirección donde se encuentra el terreno realizando el informe después de diez días el jefe sube el expediente de la alcaldía, solicitando la firma del alcalde para que esa información puede ser enviada a la secretaria general jurídica catastro, rentas ya dependiendo de lo que el informe determine.

Entre los procesos dentro del área de terreno cuando ya se culmine el proceso de dicha información llega la sesión del Consejo donde deliberan si se puede dar en arrendamiento, si este no tiene litigio o si no es conveniente vender o dar en contrato de arrendamiento, esperar que salga la resolución que son quince días para ser favorecido en un tiempo determinado.

Las herramientas que se han utilizado para el desarrollo de este proceso en el departamento de terreno, el personal destaca

Análisis Económico Financiero

Diseño de Investigación

El proyecto se basa empleando los procesos de investigación utilizando las herramientas necesarias como elemento la encuesta, esta herramienta nos permitirá obtener la información necesaria para determinar el resultado, desarrollando consultas bibliográficas en textos actuales, también se usó un medio común como es el internet, que es de mucha importancia como consulta para desarrollo de la investigación. En el presente capítulo que se

desarrollara analizaremos y estudiaremos los conceptos de las principales herramientas que para el caso utilizaremos en la investigación.

(Hetler, 2010), piensa que diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes durante la investigación comprobando hipótesis de una investigación mediante un diseño de estrategia planteado estipulando la estructura fundamental y específica de naturaleza global de la intervención.

Tipos de Investigación

Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria es la que realiza para conocer el contexto sobre un tema que es objeto de estudio, su objetivo es encontrar todas las pruebas relacionadas con el fenómeno del que no se tiene ningún conocimiento y aumentar la posibilidad de realizar una investigación, para la investigación exploratoria es una técnica flexible, comparada con otros tipos de estudio implicando que el investigador está dispuesto a correr riesgos, ser paciente y receptivo. Su importancia menciona que la investigación exploratoria se encarga de generar hipótesis que impulsen el desarrollo de un estudio más profundo del cual se extraigan resultados y una conclusión. Crespo, 2011, (pág. 204)

Investigación Explicativa

Este tipo de investigación se orienta a establecer las causas que originan un fenómeno determinado, la investigación explicativa se trata de un tipo de investigación cuantitativa que descubre el por qué y el para que dé un fenómeno donde se revelan las causas y efectos de lo estudiado a partir de una explicación del fenómeno de forma deductiva a partir de teorías o leyes. La investigación explicativa genera definiciones operativas referidas al fenómeno estudiado y proporciona un modelo más cercano a la realidad del

objeto de estudio, cuando la investigación intenta determinar las causas de un fenómeno se habla de investigación postfacto, lo que importa es indagar en sus efectos, de esta manera una investigación experimental cuyos resultados y conclusiones de esta investigación representan un nivel profundo de conocimiento del objeto estudiado. El Pensante, (2016)

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando, esta metodología se centra en el lugar del porqué del sujeto de la investigación su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno donde el investigador describe el tema de investigación. Los fenómenos que se desarrolla en muchas ocasiones donde este tipo de investigación no tiene que preguntar por casualidad de los fenómenos, lo que se vaya a observar simplemente se tratan de obtener un desarrollo eficaz y eficiente para una buena contribución el estado de situación por el investigador. QuestionPro, (2019)

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa este tipo de investigación el investigador recopila la información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados. El método de observación constante, el análisis de cada situación relacionada con el comportamiento entre las personas de acuerdo a la base de la investigación cualitativa donde las personas no somos números exactos nuestra conducta radica en la relación con nuestro entorno, experiencias, conocimientos y contextos muchas veces se escapan de nuestro control, por eso es necesario que el investigador aplique un método a la investigación cualitativa que recoja todas las consecuencias de

comportamientos del ser humano en relación con culturas e ideologías. Sinnaps, (2019)

La Población y Muestra

Población

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen alguna característica común observable en un lugar y en un momento determinado, cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tomarse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Tabla 1 Universo

CARACTERISTICA	CANTIDAD
Jefe de Departamento	1
Secretaria	1
Usuarios	10
Total	12

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Muestra

La muestra es una herramienta de la investigación científica que determina que parte de una realidad debe examinarse para hacer inferencias sobre todo del que se procede, el investigador siempre lleva asociado un error de muestreo para el desarrollo del proceso del experimento

Se aplica el muestreo no estratificado intencional en la cantidad de de usuarios que asisten en un día a solicitar terrenos a la muy ilustre municipalidad de I Canton La Libertad de un total de 100 usuarios

Tabla 2 Muestra

CARACTERISTICA	CANTIDAD
Usuarios	10
Total	10

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Tipos de Muestra

Muestreo Aleatorio Simple

Es el método de muestreo más importante porque además se utiliza como procedimiento en otros métodos de muestreo. Consiste en seleccionar los elementos que integrarán la muestra mediante un procedimiento aleatorio (al azar) Manual de Metodología de Investigación Científica , (s.f.)

Muestreo Estratificado

Los elementos son seleccionados atendiendo a su pertenencia a determinada clase o estrato, de manera que en la muestra estén representados los elementos de cada clase en la misma proporción en que lo están en la población objeto de estudio. (Manual de Metodología de Investigación Científica)

Muestreo por Cuotas

Denominado como el accidental• Mantiene semejanzas con el estratificado Pero este no es de manera aleatoria más bien se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población; se fijan unas "cuotas" que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones. Ricardo Aviles , (2012)

Muestreo Intencionado

Se intenta obtener muestras representativas, mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Es muy frecuente su utilización en sondeos preelectorales de zonas que en anteriores votaciones han marcado tendencias de voto. Ricardo Aviles , (2012)

Muestreo Mixto

El muestreo mixto es cuando la población es compleja, cualquiera de los métodos descritos puede ser difícil de aplicar, en estos casos se aplica un muestreo mixto que combina dos o más de los anteriores sobre distintas unidades de la encuesta. Ricardo Aviles , (2012)

Se aplica el muestreo no estratificado intencional en la cantidad de de usuarios que asisten en un día a solicitar terrenos a la muy ilustre municipalidad de l Canton La Libertad

Métodos y Técnicas

Método Teórico

El método teórico permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales no detectables de manera sensoperceptual, por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Método Histórico

Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Ramos Chagoya, Ena;, (2008)

Método Analítico

El método sintético es un proceso analítico de razonamiento que busca reconstruir un suceso de forma resumida, valiéndose de los elementos más importantes que tuvieron lugar durante de dicho suceso, este tipo de método es aquel que permite al investigador realizar resumen de la problemática que conoce de acuerdo a la síntesis es un proceso mental donde se busca comprimir la información presente. Ramos Chagoya, Ena,;(2008)

Método Sintético

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, este se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba. Ramos Chagoya, Ena,; (2008)

Método Inductivo

Este tipo de método es aquel método científico que se alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular, el investigador expresa que este método originalmente puede ser asociado a estudios o análisis donde el método inductivo se basa en la observación y la experimentación de los hechos y acciones concretas para así poder llegar a la resolución o conclusión general sobre la problemática.

Método Deductivo

El método deductivo se refiere aquel método donde se va de lo general a lo específico, esto se produce dando paso los datos en cierta forma válidos para poder llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica, hace referencia a un proceso donde existen determinadas reglas y

procesos donde gracias a su asistencia se llegan a conclusiones finales partiendo de ciertos enunciados o premisas.

Técnicas e Instrumento de Investigación

Las técnicas e instrumentos de investigación son importantes ya que nos ayudaran a obtener datos estadísticos reales de las incógnitas que se plantean, cuando se haya efectuado el levantamiento de información dependerá del investigador el éxito o fracaso que tenga de dicha investigación.

Los instrumentos que se aplicaran pueden ser, entrevista, encuesta y la observación con el objetivo de recolectar información que nos sirva de ayuda para la investigación

Observación

La observación es un proceso en el cual se obtiene información el uso de los sentidos, como el acto de observar, es también uno de los primeros y principales pasos a la hora donde se establece un método por el cual se determina una relación en concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social a los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación.

Entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Ramos Chagoya, Ena;, (2008)

Encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación. Ramos Chagoya, Ena;, (2008)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

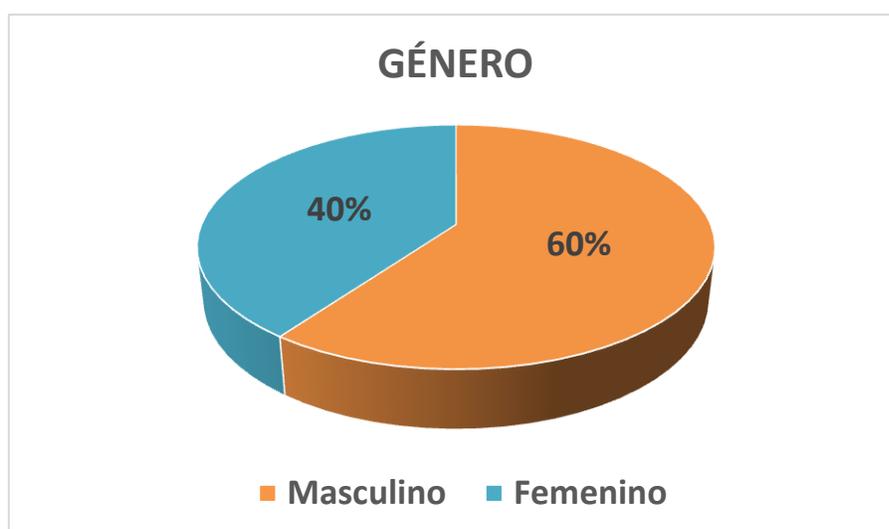
Se detallan los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que hacen uso del servicio que brinda el departamento de terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad, para así con los datos estadísticos hacer un análisis minucioso y tomar las medidas necesarias.

Tabla 3 Género

Género	Cantidad	%
Masculino	6	60
Femenino	4	40
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lissette

Gráfico 1 Género



Nota: El 60% del personal es masculina

Análisis:

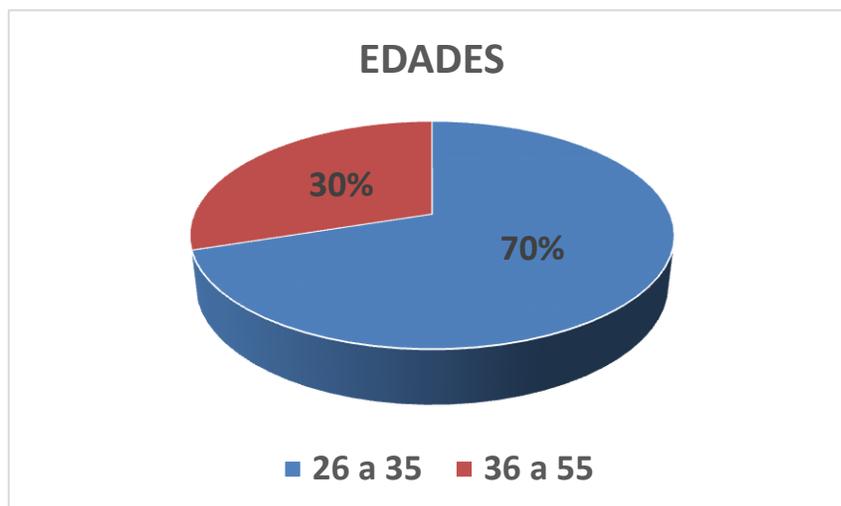
Denotamos en el gráfico N° 1 correspondiente al género de los encuestados que el 40% de personal que labora en el departamento de terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad es femenino y el 60% del personal es masculino, se determina que en dicho departamento hay mayor cantidad de personal género masculino.

Tabla 4 Edades

EDADES	CANTIDAD	%
26 a 35	7	70
36 a 55	3	30
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Gráfico 2 Edades



Nota: El 70% de la población es de 26 a 35

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 2, que el 30% del personal encuestado en el departamento de terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad tienen una edad promedio de 36 a 55 años y el 70% del personal cuenta un

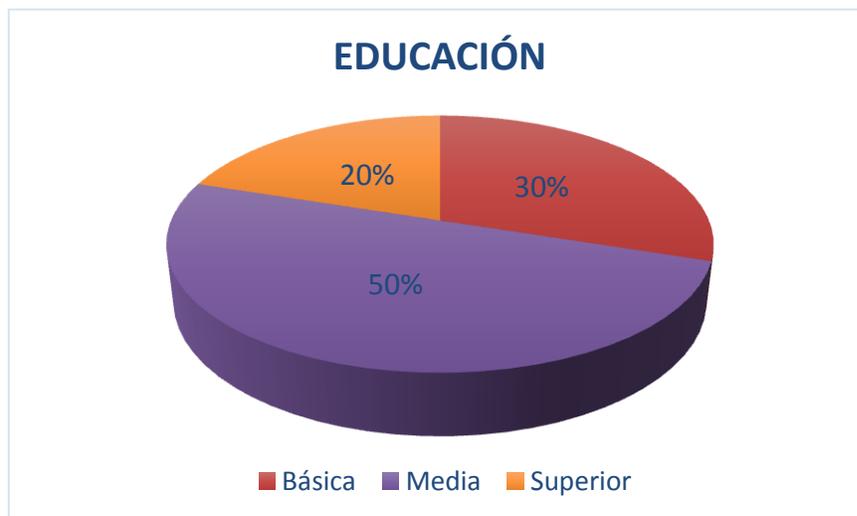
promedio en edades de 26 a 35 años, esto indica que en el departamentos antes mencionado se cuenta con personal con edad indicada para laborar.

Tabla 5 Niveles de Estudio

EDUCACION	CANTIDAD	%
Básica	3	30
Media	5	50
Superior	2	20
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lissette

Gráfico 3 Educación



Nota: El 50% de la población es de educación media

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 3, que el 20% del personal encuestado en el departamento de terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad cuenta con un nivel superior de educación, el 30% del personal un nivel básico y el 50% restante tiene un nivel medio, se concluye que el nivel de estudio del personal es poco considerable para el desempeño de sus actividades.

1.- ¿Usted como usuario del GAD Municipalidad de la Libertad recibe la atención adecuada por los colaboradores del Municipio?

Tabla 6 Atención al cliente

Respuesta	Cantidad	%
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100

Elaborador por: Regato del Pezo Daniela Lissette

Gráfico 4 Servicio al Cliente



Nota: El 60% de la población considera que no reciben una buena atención por parte de ellos

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 4, que el 40% de las personas encuestadas indica que el servicio que otorga el personal que labora en el departamento de terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad es la atención adecuada y el 60% restante considera que no reciben una buena atención por parte del personal de dicho departamento.

2.- ¿Qué tiempo tuvo que esperar para ser atendido por nuestros colaboradores del Municipio?

Tabla 7 Tiempo de Atención

Respuesta	Cantidad	%
5 a 10 minutos	3	30
20 a 30 minutos	7	70
Total	10	100

Elaborador por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Gráfico 5 Tiempo de Atención



Nota: El 70% de la población ha tenido que esperar de 20 a 30 minutos

Análisis:

Denotamos en el Grafico N. ° 5, el 30% de las personas encuestadas considera que el tiempo de atención por parte del personal que labora en el departamento de terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad es rápida y el 70% de los encuestados considera que la atención brindada es lenta en dicho departamento.

3.- Como califica el servicio que le brindaron los colaboradores del GAD.

Tabla 8 Calificación del Servicio

Respuesta	Cantidad	%
Excelente	1	10
Buena	2	20
Regular	3	30
Mala	4	40
Total	10	100

Elaborador por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Gráfico 6 Calificación del Servicio



Nota: El 40% de la población califican como mala

Análisis

Denotamos en el gráfico N° 6, que el 10% de las personas encuestadas califica el servicio que brinda el personal que labora en el departamento de terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad como excelente, el 20% de los encuestados califica como buena, el 30% califica el servicio como regular

y el 40% de los encuestados califica como mala el servicio que brinda dicho departamento

4.- ¿Cómo considera el costo que cancelo por el servicio?

Tabla 9 Cancelación de Servicio

Respuesta	Cantidad	%
Excesivo	2	20
Regular	1	10
Bajo	7	70
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Gráfico 7 Costo por Servicio



Nota: El 70% de la población considera que el costo es bajo

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 7, que el 10% de las personas encuestadas considera que el costo por servicio en el municipio es regular, el 20%

considera que es excesivo y el 70% restante de los encuestados lo considera muy bajo.

5.- ¿Cuándo necesita algún servicio del Municipio los colaboradores dan la información necesaria a sus usuarios?

Tabla 10 Atención a Usuarios

Respuesta	Cantidad	%
Si	2	20
No	8	80
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lissette

Gráfico 8 Atención al Usuario



Nota: El 80% de la población considera que no brindan buena atención

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 8, el 20% de las personas encuestadas consideran que el personal que labora en el departamento de terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad da la información correcta los usuarios

y el 80% restante de los encuestados no consideran que los colaboradores brindan la información correcta a sus usuarios de acuerdo a sus requerimientos.

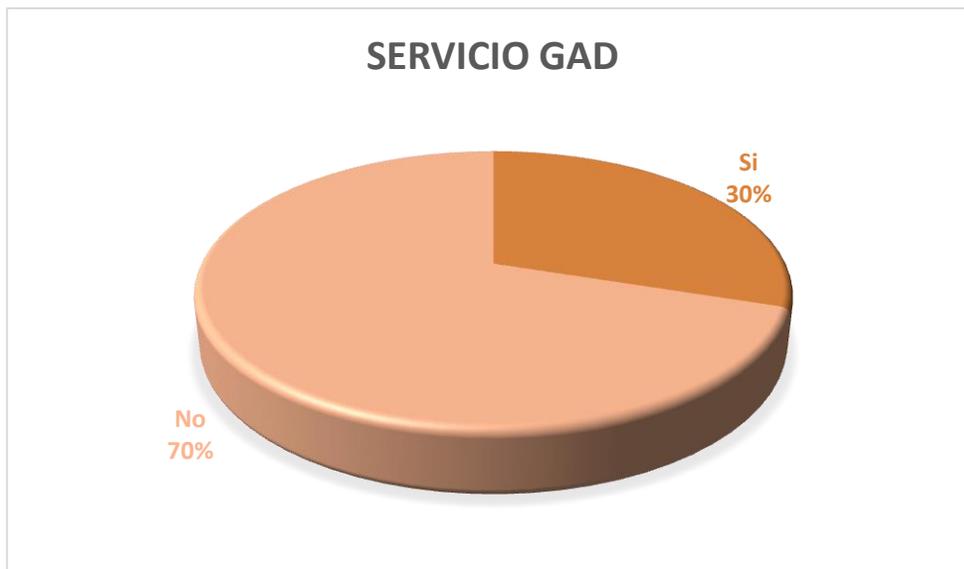
6.- ¿El servicio que ofrece los colaboradores del GAD es eficiente?

Tabla 11 Servicio GAD

Respuesta	Cantidad	%
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lissette

Gráfico 9 Servicio GAD



Nota: El 70% de la población considera que no son eficientes

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 9, que el 30% de las personas encuestadas considera que el servicio que ofrece GAD es eficiente y el 70% de las

personas encuestadas restantes considera que no son eficientes con el servicio que ofrecen a los usuarios.

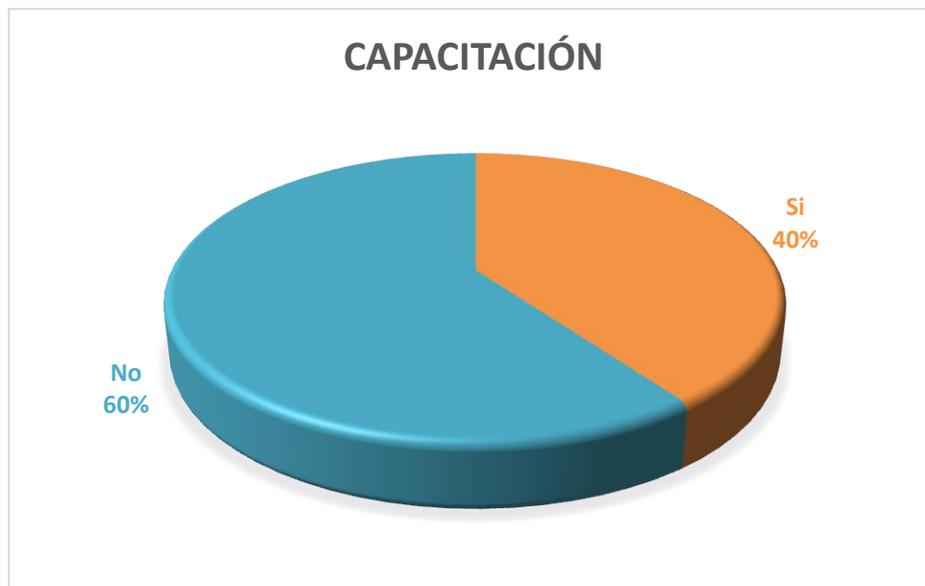
7.- ¿Los colaboradores del GAD están capacitados para asesorar a sus usuarios con sus requerimientos?

Tabla 12 Capacitación

Respuesta	Cantidad	%
Si	4	40
No	6	60
Total	10	100

Elaborado por: Reato del Pezo Daniela Lissette

Gráfico 10 Capacitación



Nota: El 60% de la población considera que no brindan buena atención

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 10, el 40% de las personas encuestadas consideran que los colaboradores del GAD si están capacitados para dar asesoría a los usuarios y el 60% no consideran que los colaboradores del GAD estén capacitados para asesorar correctamente a los usuarios.

8.- ¿Está usted de acuerdo que los colaboradores del GAD brindan un buen servicio a sus usuarios?

Tabla 13 Servicio GAD

Respuesta	Cantidad	%
De acuerdo	1	10
En desacuerdo	1	10
Total de acuerdo	2	20
Total en desacuerdo	6	60
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Gráfico 11 Servicio GAD



Nota: El 60% de la población está en total desacuerdo

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 11, el 10% de las personas encuestadas consideran que están de acuerdo que los colaboradores del GAD brindan un

buen servicio a sus usuarios, otro 10% está en desacuerdo, el 20% en total de acuerdo con el buen servicio y el 60% está en total desacuerdo y no considera que los colaboradores del Municipio brindan un buen servicio.

9.- ¿Cómo considera usted a los colaboradores del GAD con respecto a sus funciones?

Tabla 14 Funciones de los Colaboradores del GAD

Respuesta	Cantidad	%
Bueno	3	30
Regular	1	10
Malo	6	60
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lisette

Gráfico 12 Funciones de los Colaboradores del GAD



Nota: El 60% de la población califica como malo

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 12, el 10% de las personas encuestadas piensa que los colaboradores con respecto a sus funciones de trabajo son regular en el GAD, el 30% lo consideran como bueno y el 60% de las personas encuestadas restantes opinan que los colaboradores del GAD con respecto a sus funciones consideran que no hacen un buen desempeño.

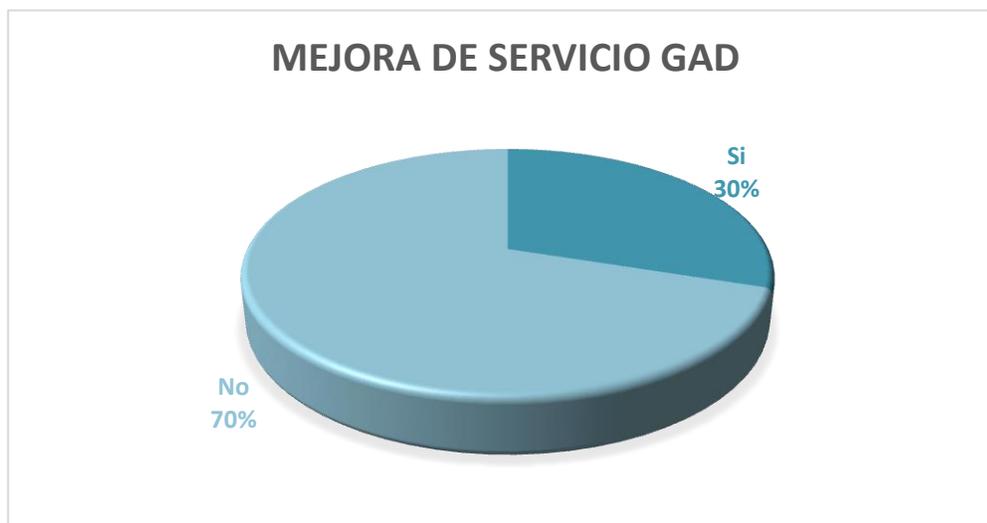
10.- Usted considera que es necesario mejorar para el servicio del departamento Terrenos, del GAD del Cantón La Libertad

Tabla 15. Mejora de Servicio GAD

Respuesta	Cantidad	%
Si	3	30
No	7	70
Total	10	100

Elaborado por: Regato del Pezo Daniela Lissette

Gráfico 13 Mejora de Servicio GAD



Nota: El 70% de la población considera que no

Análisis:

Denotamos en el gráfico N° 13, el 30% de las personas encuestadas consideran que si es necesario cambiar el servicio en el departamento de

terreno del GAD Municipal del Cantón la Libertad y el 70% de la población no considera que los colaboradores el departamento de Terreno cambien el servicio.

PLAN MEJORA

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Se recomienda establecer procesos de buen servicio para los usuarios internos y externos del GAD	Para mejorar la atención y captación de los clientes cuando necesitan saber información y dar solución al requerimiento	A través de Capacitaciones constante a los colaboradores de la empresa GAD	30 de Abril 2019	Capacitador	En el Cantón de la Libertad	\$1000.00
Desarrollar estrategias de servicio para que los colaboradores del GAD establezcan	Establecer métodos y técnicas para el desarrollo de las funciones de los colaboradores del GAD	Planificando el desarrollo de los servicios midiendo el resultado optimizando recursos	30 de Abril del 2019	Colaboradores del GAD	En el Cantón de la Libertad	\$1200.00

una buena atención a sus clientes	referente al buen servicio	necesarios para el beneficio de los clientes					
Enfocar un sistema de servicio para medir y establecer los resultados para poder generar una buena asesoría para desarrollar competencia y mejorar resultados	Es necesario para el desarrollo de la empresa estableciendo medidas alternativas para enfocar el buen servicio así satisfacer las necesidades de los clientes	Mediante recursos económicos para establecer los procedimientos y obtener rentabilidad para la organización y beneficio de los empleados	30 de Abril del 2019	RRHH	En el Cantón de la Libertad	\$1500.00	

CONCLUSIONES

- ✓ Se recomienda aplicar un plan de acción para el desarrollo del servicio del Departamento Terreno del GAD del cantón la Libertad estableciendo el control del área proponiendo alternativas de estrategias para generar más atención al cliente.
- ✓ Capacitar a todos los colaboradores del GAD con el fin de llevar a cabo la estrategia para diseñar y establecer los procesos de administración y atención al cliente.
- ✓ Brindar una buena atención a los usuarios, dándole asesoría completa de acuerdo a sus requerimientos ofreciendo seguridad y confort a los clientes satisfaciendo sus necesidades.
- ✓ Dialogar con los colaboradores del GAD fomentando sobre la calidad de servicio para sus usuarios, desarrollando métodos donde se establezca un buen control de servicios.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que el departamento terreno utilice las herramientas necesarias para establecer un análisis de servicio a través de posibles clientes potenciales.
- ✓ Implementar un plan acción para mejorar la calidad de servicio del GAD así poder establecer medidas de estrategias para el desarrollo de sus funciones dentro de la empresa.
- ✓ Capacitar al personal de la empresa donde los colaboradores puedan cumplir sus objetivos.
- ✓ El desarrollo del servicio del GAD es manejado por los colaboradores donde se manejan doctrinas para mejorar los procesos de atención a los clientes o usuarios.

Bibliografía

- Aguilar, L. (01 de 10 de 2014). *Aguilar, Leopoldo* . Obtenido de Aguilar, Leopoldo .
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Art. 5, Ley Organica de Defensa del Consumidor . (2008). *Art. 5, Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art. 5, Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Art. 52, Constitución de la Republica del Ecuador . (20 de Octubre de 2008). *Art. 52, Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de Art. 52, Constitución de la Republica del Ecuador.
- Art. 53 Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Art. 53 Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de Art. 53 Constitución de la Republica del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Art. 54 Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Art. 54 Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de Art. 54 Constitución de la Republica del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Art. 55 Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Art. 55 Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de Art. 55 Constitución de la Republica del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Art. 56 Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Art. 56 Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de Art. 56 Constitución de la Republica del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Art.1 Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Art.1 Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.1 Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Art.10, Ley Organica de defensa del Consumidor. (2008). *Art.10, Ley Organica de defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.10, Ley Organica de defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Art.11, Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Art.11, Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.11, Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Art.3, Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Art.3, Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.3, Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Art.4, Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Art.4, Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.4, Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf

Art.6, Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Art.6, Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.6, Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Art.8, Ley Organica del Consumidor. (2008). *Art.8, Ley Organica del Consumidor*. Obtenido de Art.8, Ley Organica del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Bernal, C. A. (2000). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia, Ltda.

Castro, E. (01 de 03 de 2015). *Castro, Elizabeth* . Obtenido de Castro, Elizabeth .

Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1999). *Las herramientas para la mejora continua de la calidad*. Argentina: Ediciones Granica S.A.

Codigo de Trabajo. (2012). *Art.97, Codigo de Trabajo*. Obtenido de Art.97, Codigo de Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Código de Trabajo. (2012). *Código de Trabajo*. Obtenido de Código de Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Crespo, A. (01 de 01 de 2011). *Crespo, Adalberto* . Obtenido de Crespo, Adalberto .

- Dutka, A. (1998). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Buenos Aires: Business Books.
- Duval, I. (01 de 01 de 2016). *Duval, Isidro* . Obtenido de Duval, Isidro .
- El Pensante. (2016). *La Investigación Explicativa*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>
- Espinoza, E. (01 de 04 de 2010). *Espinoza, Eduardo* . Obtenido de Espinoza, Eduardo .
- GAD parroquial La Libertad. (s.f.). *La libertad del oro*. Obtenido de <http://lalibertadeloro.gob.ec/index.php/ct-menu-item-3/ct-menu-item-7>
- Garcia, V. (04 de 10 de 2015). *Garcia, Valerio* . Obtenido de Garcia, Valerio .
- Gosse, F. (2008). *Hiper Satisfacción del Cliente*. México: Panorama Editorial, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamerica.
- Hetler, M. (01 de 06 de 2010). *Hetler, Manol* . Obtenido de Hetler, Manol .
- Ideaspropias Editorial. (2005). *Servicio al Cliente*. España: Ideaspropias Editorial.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Larroulet, C., & Mochón, F. (1998). *Economía*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España, S. A. U.
- Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Art.2, Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.2, Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Art.7, Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Art.7, Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2008). *Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de Ley Organica de Defensa del Consumidor: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Macias, P. (01 de 03 de 2013). *Macias, Pablo* . Obtenido de Macias, Pablo .

Manual de Metodología de Investigación Científica . (s.f.). *Manual de Metodología de Investigación Científica* . Obtenido de Manual de Metodología de Investigación Científica : http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cielam/manual_de_metodologia_de_investigaciones._1.pdf

Méndez, C. E. (2006). *Metodología*. Bogotá: Editorial Limusa S.A.

Menoscal, D. (20 de 04 de 2011). *Menoscal, Dario* . Obtenido de Menoscal, Dario .

Merejildo, R. (01 de 10 de 2014). *Merejildo, Raul* . Obtenido de Merejildo, Raul .

Montesinos, G. (03 de 01 de 2011). *Montesinos, Gabriel* . Obtenido de Montesinos, Gabriel .

Nieto, J. (01 de 11 de 2013). *Nieto, Julio* . Obtenido de Nieto, Julio .

Objetivo 5, Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Objetivo 5, Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de Objetivo 5, Plan Nacional de Desarrollo: <http://www.planificacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Ontaneda, S. (04 de 11 de 2014). *Ontaneda, Samantha* . Obtenido de Ontaneda, Samantha .

Orozco, M. (01 de 03 de 2015). *Orozco, Malabe* . Obtenido de Orozco, Malabe .

Plan Nacional de Desarrollo . (01 de 02 de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo* . Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo .

QuestionPro. (2019). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Quinto, P. (01 de 10 de 2014). *Quinto, Paul* . Obtenido de Quinto, Paul .

Ramos Chagoya, Ena;. (1 de Julio de 2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de Métodos y técnicas de investigación: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>

Rendon, H. (01 de 01 de 2013). *Rendon, Hector* . Obtenido de Rendon, Hector .

Ricardo Aviles . (12 de Mayo de 2012). *slideshare.net*. Obtenido de slideshare.net: <https://es.slideshare.net/avilessistemas/tipos-de-muestreo-12906873>

Riquelme, A. (01 de 02 de 2013). *Riquelme, Adolfo* . Obtenido de Riquelme, Adolfo .

Rodriguez, H. (10 de 04 de 2009). *Rodriguez, Hilda* . Obtenido de Rodriguez, Hilda .

Sinnaps. (2019). *Método de Investigación Cualitativa*. Obtenido de Método de Investigación Cualitativa: <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>

Soliz, E. (01 de 03 de 2014). *Soliz, Eliott*. Obtenido de Soliz, Eliott.

Tejada, R. (01 de 01 de 2012). *Tejada, Ruben* . Obtenido de Tejada, Ruben .

Vavra, T. G. (2006). *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente*. Madrid: FC Editorial.

Villanueva, A. (01 de 02 de 2014). *Villanueva, Angel*. Obtenido de Villanueva, Angel.

Zambrano, G. (01 de 02 de 2010). *Zambrano, Gerardo* . Obtenido de Zambrano, Gerardo .

ANEXOS

1.- Usted como jefe del Depto. Terreno del GAD como es su organización con sus colaboradores.

En el departamento se desarrolla una buena organización con el equipo del trabajo manteniendo una buena comunicación, sus funciones y eficiencia son herramientas necesarias para el desarrollo de la empresa.

2.- El servicio que se maneja en el Municipio que estrategia utiliza para mantener a los clientes satisfechos.

La estrategia que utilizamos para otorgar el buen servicio a los clientes, satisfaciendo sus necesidades es aplicando métodos y tácticas para el desarrollo del servicio en la empresa.

3.- El Municipio cuenta con el servicio necesario para adoptar el funcionamiento de cada área.

El Municipio cuenta con los planes necesarios para el buen desarrollo de cada área, los colaboradores establecen medidas de control en cada función que se desarrolle para obtener resultados y generar rentabilidad en un tiempo determinado.

4.- Usted como jefe departamento considera que debería mejorar para que el servicio sea más eficiente.

Para obtener una mejor calidad de servicio considero que debemos de mejorar en el tiempo necesario que se debe mantener para dar la atención

necesaria a cada cliente según su requerimiento, proponiendo estrategias para el desarrollo del buen servicio.

5.- Que recursos utiliza usted para el desarrollo del departamento y el Municipio

Los recursos que se utilizan en el departamento de terreno para el desarrollo del Municipio son los recursos tecnológicos, económicos y humanos para mantener la rentabilidad necesaria y así poder generar ingresos.

Encuesta 1/2

Empresa: GAD Municipalidad del Canton Libertad

Objetivo: Proponer mejoras para el servicio que brinda el Departamento Terreno del GAD Municipal del Canton

la Libertad , mediante aplicación de metodos de investigacion que inciden en la Satisfaccion de los usuarios

en el año 2018

Datos Generales :

Sexo	Masculino	<input type="checkbox"/>		
	Femenino	<input type="checkbox"/>		
Edad	18 a 25	<input type="checkbox"/>	26 a 35	<input type="checkbox"/>
				36 a 55

1.- Usted como usuario del GAD Municipalidad de la Libertad recibe la atencion adecuada por los colaboradores del Municipio.

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.- Que tiempo tuvo que esperar para ser atendido por nuestros colaboradores del Municipio

5 a 10 minutos	20 a 30 minutos
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Como califica el servicio que le brindaron los colaboradores del GAD

Excelente

Buena

Regular

4.- Como considera el costo que pago por el servicio

Excesivo

Regular

Bajo

5.- Cuando necesita algún servicio del Municipio los colaboradores dan la información necesaria a sus usuarios

Si

No

6. El servicio que ofrece los colaboradores del GAD es eficiente

SI

NO

7.- Los colaboradores del GAD están capacitados para asesorar a sus usuarios con sus requerimientos

SI

NO

8.- Esta usted de acuerdo que los colaboradores del GAD brindan un buen servicio a sus usuarios

De acuerdo

En desacuerdo

Total de acuerdo

9.- Como considera usted a los colaboradores del GAD con respecto a sus funciones

Bueno

O

Regular

O

Mala

O

10.-Usted considera que es necesario mejorar para el servicio del Departamento Terreno, del GAD del Canton

**la
Libertad.**

Si

O

No

O

ENTREVISTA

Jefe de Departamento Terreno

1/

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:

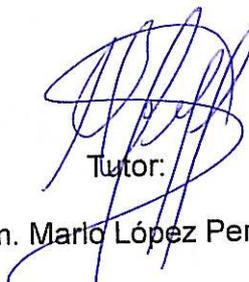
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el servicio del departamento de terreno, del GAD del Cantón la Libertad, año 2019”** y problema de investigación: **¿Cómo incide el servicio en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad, año 2018?** presentado por **Daniela Lissette Regatto Del Pezo**, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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


Egresada:

Daniela Lissette Regatto Del Pezo


Tutor:

Ing. Com. Mario López Perero Mba



Factura: 002-010-000026876



20192403002D00506

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192403002D00506

Ante mí, NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) DANIELA LISSETTE REGATTO DEL PEZO portador(a) de CÉDULA 0929016012 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 3 DE ABRIL DEL 2019, (9:26).

[Handwritten signature]
DANIÉLA-LISSETTE REGATTO DEL PEZO
CÉDULA: 0929016012



[Large handwritten signature]
NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD



REPÚBLICA DEL ECUADOR
SECRETARÍA GENERAL DE REGISTRO CIVIL, INMUEBLES Y NOTARÍA
CERTIFICADO DE REGISTRO

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Daniela Lissette Regatto Del Pezo**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de mejora para el servicio del departamento de terreno, del GAD del Cantón la Libertad, año 2019**", de la modalidad de semipresencial 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*.

Daniela Lissette Regatto Del Pezo

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0929016012

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0929016012

Nombres del ciudadano: REGATTO DEL PEZO DANIELA LISSETTE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/SANTA ELENA/SALINAS/SALINAS

Fecha de nacimiento: 27 DE NOVIEMBRE DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MIRANDA JIMENEZ DANNY DANIEL

Fecha de Matrimonio: 12 DE NOVIEMBRE DE 2010

Nombres del padre: REGATTO SUPO JOSE LEONIDAS

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: DEL PEZO REYES BERTHA HERMELINDA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 24 DE MARZO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 3 DE ABRIL DE 2019

Emisor: GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 2 - SANTA ELENA
- LA LIBERTAD



N° de certificado: 190-212-37798



190-212-37798

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
REGATTO DEL PEZO DANIELA LISSETTE
LUGAR DE NACIMIENTO
SANTA ELENA
SALINAS
SALINAS
FECHA DE NACIMIENTO: 1993-11-27
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL CASADO
DANNY DANIEL
MIRANDA JIMENEZ

No. 092901601-2




INSTRUCCIÓN PROFESIÓN / OCUPACIÓN
BACHILLERATO EMPLEADO
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
REGATTO SUPO JOSE LEONIDAS
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
DEL PEZO REYES BERTHA HERMELINDA
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
SALINAS
2019-03-24
FECHA DE EXPIRACIÓN
2029-03-24

10M 10 12 4202 11 153




DIRECCIÓN GENERAL FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0045 F JUNTA No. 0045 - 261 CERTIFICADO No. 0929016012 CRED No.

REGATTO DEL PEZO DANIELA LISSETTE
APELLIDOS Y NOMBRES

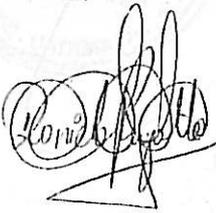
PROVINCIA: SANTA ELENA
CANTON: LA LIBERTAD
CIRCUNSCRIPCIÓN:
PARROQUIA: LA LIBERTAD
ZONA: 1




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS
2019
CIUDAD
ESTE DOC
ACREDI
USTED SU
EN EL PR
ELECTOR



R. PRESIDENTE DE LA JUNTA





DOY FE: Que el documento que antecede en una hojas es igual al documento original que me fue exhibido

Art. 18 numeral 5 Ley Notarial
La Libertad, 03/04/2019

DR. GUIDO B. MORENO ORDÓNEZ
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN LA LIBERTAD



CIÓN / OCUPACIÓN
DO
S
E
MELINDA
DEL CEGUADO

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.

Luis Alberto Akate *Luis Alberto Akate*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma

ORDEN * A