



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SERVICIO DE ATENCIÓN AL
USUARIO, EN DEPARTAMENTO DE TERRENOS DEL
G.A.D. CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA
DE SANTA ELENA**

2018

Autora:

Briones Ramírez Mercy Cecilia

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil - Ecuador

2018



DEDICATORIA

En especial a Dios, quién ha sido el creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando estuve a punto de caer, por ello con toda la humildad del mundo este trabajo es para él.

De igual forma a mi madre, a quien le debo toda mi vida, y que gracias a su cariño y comprensión me ha sabido formar con buenos hábitos, sentimientos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

A mis hermanas, sobrinos, nieto y principalmente mi hijo Sebastián, gracias por ser la fuente de mi esfuerzo y parte fundamental en mi vida.

Briones Ramírez Mercy Cecilia



AGRADECIMIENTO

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, el cual me abrió las puertas para formarme profesionalmente.

A mis maestros por su apoyo, motivación y tiempo compartido para impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Al Dr. Simón Alberto Illescas Prieto, que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar el trabajo de Investigación.

A mis bellos amigos por estar siempre a mi lado.

Briones Ramírez Mercy Cecilia



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 Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de capacitación para servicio de atención al usuario, en departamento de terrenos del G.A.D, cantón La Libertad provincia de Santa Elena”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Tutor:

Briones Ramírez Mercy Cecilia

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, MERCY CECILIA BRIONES RAMÍREZ en calidad de autor (a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO, EN DEPARTAMENTO DE TERRENOS DEL GAD CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA** de la modalidad 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*.

Mercy Cecilia Briones Ramírez
Nombres y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula: 0909717639

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.



Factura: 005-002-000033557



20192403003D00328

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192403003D00328

Ante mí, NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) MERCY CECILIA BRIONES RAMIREZ portador(a) de CÉDULA 0909717639 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; MERCY CECILIA BRIONES RAMIREZ portador(a) de CÉDULA 0909717639 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil DIVORCIADO(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 12 DE MARZO DEL 2019, (15:09).

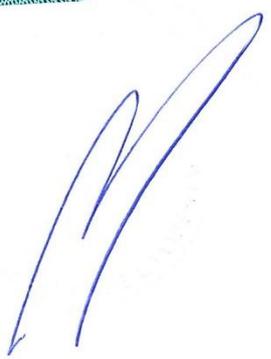


Mercy Cecilia Briones R
MERCY CECILIA BRIONES RAMIREZ
CÉDULA: 0909717639


JOSE MARCELO MENA GUERRERO

NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN LA LIBERTAD
AB. Marcelo Mena G.
NOTARIO TERCERO DEL CANTÓN LA LIBERTAD
TELF.: 2785668 - 0994348452







CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0909717639

Nombres del ciudadano: BRIONES RAMIREZ MERCY CECILIA

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Condición del cedido: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 4 DE ABRIL DE 1964

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: DIVORCIADO

Cónyuge: No Registra

Nombres del padre: BRIONES FELIPE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RAMIREZ GLORIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE FEBRERO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 12 DE MARZO DE 2019

Emisor: JOSE MARCELO MENA GUERRERO - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 3 - SANTA ELENA - LA LIBERTAD

N° de certificado: 197-205-40396



197-205-40396

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0909717639

Nombre: BRIONES RAMIREZ MERCY CECILIA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

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

Información certificada a la fecha: 12 DE MARZO DE 2019

Emisor: JOSE MARCELO MENA GUERRERO - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 3 - SANTA ELENA - LA LIBERTAD

N° de certificado: 192-205-40426



192-205-40426



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



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

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

TEMA:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SERVICIO DE ATENCIÓN AL
USUARIO, EN DEPARTAMENTO DE TERRENOS DEL G.A.D.,
CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Autora: Briones Ramírez Mercy Cecilia

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El objetivo principal de esta investigación es determinar un plan de capacitación en el servicio de atención al usuario para el Departamento de Terrenos del GAD tomando en referencia, el aporte de las diferentes teorías que han sido examinadas y ampliamente analizadas, a través de definiciones que coadyuven a la presente investigación, así también fundamentado los procesos administrativos y teóricos a través de las normativas legales. Este estudio se desarrolló con un tipo de investigación descriptiva y exploratorio que permitió observar las realidades de hecho, además de datos recabados especialmente de los resultados obtenidos en la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos de investigación.- Desde la perspectiva cualitativa y cuantitativa se obtuvo un diagnóstico del campo sobre el tema planteado en la aplicación de los instrumentos de investigación al Alcalde, Director departamental, Personal administrativo y ciudadanía en general, con dicha información dar una conclusión y recomendación para que de esta manera tener más claro el desarrollo de la investigación. Entre los datos obtenidos se puede decir que la capacitación es un elemento clave para motivar al personal que labora en la institución aplicada y que el servicio de atención al usuario debe ser de calidad y de mucho interés para la mejora continua de sus actividades.

Plan

Servicio

Usuario

Capacitación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA SERVICIO DE ATENCIÓN AL
USUARIO, EN DEPARTAMENTO DE TERRENOS DEL G.A.D.
CANTÓN LA LIBERTAD PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

Autora: Briones Ramírez Mercy Cecilia

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The main objective of this research is to determine a training plan in the user service for the Department of Lands of the GAD taking in reference, the contribution of the different theories that have been examined and widely analyzed, through definitions that contribute to the present investigation, thus also based the administrative and theoretical processes through the legal regulations. This study was developed with a type of descriptive and exploratory research that allowed to observe the factual realities, in addition to data collected especially from the results obtained in the application of different techniques and research instruments. From the qualitative and quantitative perspective, a field diagnosis on the subject raised in the application of the research instruments to the Mayor, departmental director, administrative staff and citizens in general, with this information give a conclusion and in this way have more clean the development of the investigation.



ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS	vi
CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD	vii
INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO	viii
COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD	ix
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	x
Resumen	xi
Abstract	xii
ÍNDICE GENERAL	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Delimitación del Problema	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema	3
Interrogantes de la investigación	5
Justificación e importancia	6
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
Antecedentes Históricos	9

Diez componentes básicos del buen servicio	10
Antecedentes Referenciales	12
Fundamentación legal	16
Constitución de la Republica de Ecuador (2008)	16
LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS	17
CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL,	18
AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)	18
TITULO I PRINCIPIOS GENERALES.....	18
Variables conceptuales de la investigación	19
Variable independiente: Plan de capacitación	19
Plan de Capacitación	19
Recompensas especiales que recibe un supervisor que capacita bien a su personal	20
¿Por qué capacitar?	20
Necesidades de capacitación.....	20
Variable dependiente: Servicio de atención al usuario.....	21
Servicio de atención al usuario	21
Servicio	22
Cliente	22
Tipos de clientes.....	22
Clientes externos.	22
Clientes interno	22
Beneficios de una buena atención al cliente.....	23
Definiciones Conceptuales.....	23
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA.....	25
Presentación de la empresa.....	25
Misión	26
Visión	26
.....	26
Logo Institucional.....	27
DEPARTAMENTO DE TERRENOS	28

Nómina de Personal Administrativo que conforman el Departamento de Terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.....	32
Diseño de la investigación.....	33
Técnicas e Instrumentos de Investigación	37
CAPÍTULO IV	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO	38
PROPUESTA.....	51
Presupuesto	52
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
Bibliografía	56

ÌNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Conflicto</i>	2
<i>Tabla 2: Delimitación del Problema</i>	3
<i>Tabla 3: Personal Administrativo</i>	32
Tabla 4: Tipos de investigación	33
<i>Tabla 5: Información del GADMCLL</i>	34
<i>Tabla 6: Detalle para la fórmula de la muestra</i>	35
<i>Tabla 7: Procedimientos</i>	37
<i>Tabla 8: Plan de capacitación</i>	38
<i>Tabla 9: Bienestar Social</i>	39
<i>Tabla 10: Incentivos</i>	40
<i>Tabla 11: Desarrollo y Crecimiento</i>	41
<i>Tabla 12: Capacitaciones</i>	42
<i>Tabla 13: Servicios Administrativos</i>	43
<i>Tabla 14: Evaluaciones</i>	44
<i>Tabla 15: Atención oportuna y eficiente</i>	45
<i>Tabla 16: Servicio de Excelencia</i>	46
<i>Tabla 17: Talleres Motivacionales</i>	47
<i>Tabla 18: Rapidez del Servicio</i>	48
<i>Tabla 19: Análisis de Entrevista</i>	49
<i>Tabla 20: Capacitación</i>	51
<i>Tabla 21: Presupuesto</i>	52
<i>Tabla 22: Cronograma</i>	53

ÌNDICE DE GRÁFICOS

<i>Grafico 1: Plan de Capacitación</i>	<i>19</i>
<i>Grafico 2: Servicio de atención al usuario.....</i>	<i>21</i>
<i>Grafico 3: GAD Municipal del Cantón La Libertad</i>	<i>25</i>
<i>Grafico 4: Logo G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad</i>	<i>27</i>
<i>Grafico 5: Municipio de Libertad.....</i>	<i>30</i>
<i>Grafico 6: Organigrama Estructural del GADMCLL</i>	<i>31</i>
<i>Grafico 7: Estructura Jerárquica del Departamento de Terrenos</i>	<i>32</i>
<i>Gráfico 8: Plan de Capacitación</i>	<i>38</i>
<i>Gráfico 9: Bienestar Social</i>	<i>39</i>
<i>Gráfico 10: Incentivos</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 11: Desarrollo y Crecimiento.....</i>	<i>41</i>
<i>Gráfico 12: Capacitaciones</i>	<i>42</i>
<i>Gráfico 13: Servicios Administrativos.....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 14: Evaluaciones.....</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 15: Atención oportuna y eficiente</i>	<i>45</i>
<i>Gráfico 16: Servicio de Excelencia.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 17: Talleres Motivacionales</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 18: Rapidez del Servicio</i>	<i>48</i>

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal está ubicado en el barrio 28 de mayo avenida Eleodoro Solórzano del cantón La Libertad en la Provincia de Santa Elena. Mediante Decreto No. 23 publicado en el Registro Oficial No. 168 del 14 de abril de 1.993 y el 19 de noviembre de 1993 se asentó la Ilustre Municipalidad del Cantón La Libertad en el edificio “Ching”, en donde se realizó la primera sesión de creación del Concejo con el primer Presidente Ab. Francisco Tamariz Crespo.

En el Registro Oficial No. 381 de 9 de febrero de 2011 se resuelve el cambio de denominación al **G.A.D.** Cantón La Libertad, su administración es autónoma, está organizada por el poder ejecutivo representado por el Alcalde, actualmente Antonio Espinoza Infante y el legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal.

En este sentido se pretende profundizar un contexto general, que permita analizar el plan de capacitación y su relación con el servicio de atención al usuario con el objetivo fundamental de crear un entorno favorable que contribuya a mejorar la eficiencia del trabajador en su labor diaria. Es por esta razón que es de vital importancia analizar los factores antes mencionados debido que esto genera al momento de su cumplimiento beneficios que ayudarán al rendimiento de sus trabajadores, en caso de

no ser así, esto trae consigo mismo conflictos que hace que el trabajador no se encuentre en un clima favorable.

Situación Conflicto

En el desarrollo de la investigación con respecto a la situación conflicto se presenta inconvenientes que no permite el crecimiento de la institución. Es por ello que en la parte de los antecedentes como efectos principales se tiene escasez de capacitación, restricción de acceso a información, insuficiencia de conocimiento del servicio de atención al cliente, y limitada inversión en capacitación, como efecto de aquello se obtiene múltiples consecuencias que le impide cumplir con sus objetivos en el departamento de Terrenos del G.A.D. Municipal del cantón La Libertad.

Tabla 1: Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Escasez de capacitación• Restricción de acceso a información.• Insuficiencia de conocimiento de servicio de atención al cliente.• Limitada inversión en capacitación.	<ul style="list-style-type: none">• Insatisfacción de necesidades por parte del usuario.• Información errónea al usuario.• Mala imagen al departamento y a la institución.• Insatisfacción laboral.

Nota Autora: Briones, M. (2018)

Delimitación del Problema

Tabla 2: Delimitación del Problema

Campo	Administración
Área	Usuario
Aspectos	Plan de capacitación, servicio de atención al usuario
Tema	Plan de Capacitación para servicio de atención al usuario, en departamento de terrenos del GAD, Cantón La Libertad. Provincia de Santa Elena.

Nota Autora: Briones, M. (2018)

Formulación del problema

¿Cómo contribuye el plan de capacitación en el servicio de atención al usuario, en el departamento de terrenos del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena?

Variables de la Investigación

Para la presente investigación es necesario plantear variables que nos permitirá tener una visión más clara en el trabajo investigativo, de tal forma que se convierte en un elemento referencial.

Variable independiente: Plan de capacitación

Variable dependiente: Servicio de atención al usuario.

Evaluación del problema

Delimitado.- Debido a la necesidad de investigar, indagar un diagnóstico situacional en el departamento de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, de tal forma que se

analizará cada uno de los componentes como el plan de capacitación y el servicio de atención al usuario para el año 2019.

Claro.- La propuesta responde en la elaboración de un plan de capacitación a los colaboradores del Departamento de Terrenos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad con la finalidad de mejorar los procesos administrativos logrando la eficiencia y eficacia en el trabajo de investigación.

Evidente.- La propuesta ayudará a detectar las necesidades que tiene el departamento de Terrenos, obteniendo una mejora continua del personal que labora, y esto a su vez a los usuarios satisfaciendo sus requerimientos para garantizar el buen trabajo realizado por los trabajadores en el área administrativa puesto que esto tendrá como resultado el fiel cumplimiento de sus objetivos.

Concreto.- La presente investigación proporciona interés por tema abordado y más aún por el personal que labora en el departamento de terrenos puesto que esto fortalecerá las responsabilidades de cada uno de ellos, cumpliendo con lo estipulado por la ley, en colaborar a los usuarios de forma eficiente al momento de un trámite o recepción de documentos.

Relevante. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, se torna como una institución pública para el mejoramiento continuo de los diferentes procesos por parte de los trabajadores, es por esta razón que el tema de investigación aborda una importante propuesta para la ejecución del plan de capacitación para el servicio de atención a los usuarios a la empresa antes mencionada, con la finalidad de cambiar y romper paradigmas para posteriormente estar en el campo de innovación, desarrollo, crecimiento, y progreso.

Factible.- Mediante la propuesta permitirá lograr las habilidades, destrezas, competencias, comunicación efectiva, y demás factores que son relevantes y de vital importancia para el buen funcionamiento y

desarrollo del departamento de terrenos del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad.

Objetivo General

- Determinar el plan de capacitación en el servicio de atención al usuario para el Departamento de Terrenos del G.A.D. Municipal, Cantón La Libertad.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos del plan de capacitación para el mejoramiento continua de la productividad en trabajadores.
- Diagnosticar el servicio de atención al usuario como herramienta eficaz de necesidades de los ciudadanos en el Departamento de Terrenos.
- Elaborar un plan de capacitación a los colaboradores del Departamento de Terrenos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

Interrogantes de la investigación

- ¿Cuál es la importancia del plan de capacitación mediante sus habilidades y destrezas para los trabajadores departamento de terrenos del G.A.D. Municipal del cantón La Libertad?
- ¿Cómo sería la productividad de los trabajadores con la mejora del servicio de atención al usuario?
- ¿Qué impacto tendría la elaboración de un plan de capacitación a los trabajadores del Departamento de

Justificación e importancia

En relación a la problemática que presenta el departamento de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad se puede expresar como **justificación** que en la actualidad en el desarrollo y la implementación de un plan de capacitación, son un aporte valioso y significativo para el mejoramiento de las competencias de toda empresa que las aplique.

No obstante, su ejecución no es tomada en cuenta con la importancia necesaria que debe tener todo trabajador al momento de laborar en la empresa, para demostrar sus habilidades y destrezas en sus actividades, esto a su vez mejore sus competencias para el rendimiento positivo de tal forma se logre la productividad y sinergia del mismo. Por tal razón, la presente investigación busca brindar un plan de capacitación al personal administrativo que trabaja en el Departamento de Terrenos para obtener mayor conocimiento del servicio de atención a los usuarios con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios que a diario visita la empresa.

Por lo tanto se puede indicar que para el Departamento de Terrenos es conveniente realizar el presente trabajo de investigación, de tal manera que las capacitaciones se convierten en una necesidad indispensable para el trabajador, puesto que al implementar esta propuesta proporcionará tener el suficiente conocimiento para la atención del usuario, no obstante a eso ayudará a obtener un desempeño superior a lo de antes.

De la misma manera, esta investigación está fundamentada mediante la aplicación de teorías y conceptos básicos de plan de capacitación y servicio de atención al usuario, buscando descubrir y conocer los criterios de algunos autores especializados en esta temática y que con su análisis previo se podrá desarrollar este trabajo investigativo.

El impacto que se espera obtener con esta investigación será a favor de los colaboradores del departamento de terrenos del G.A.D. Municipal del cantón La Libertad, así mismo para los clientes internos como externos, puesto que al implementar adecuadas estrategias mediante la elaboración de un plan de capacitación será de gran alcance, ayuda y, significativos beneficios para la empresa con la implementación del mismo.

Entonces, la implementación del plan de capacitación para los trabajadores del departamento de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, contribuye a mejorar el nivel competitivo de los procesos, teniendo como objetivo el difundir y dar a conocer de mejor manera los beneficios que trae consigo el desarrollo de esta importante propuesta.

Gracias a las capacitaciones, los empleados mediocres se transforman en trabajadores capaces y los trabajadores actuales se desarrollan para cumplir nuevas responsabilidades. Lo que significa que la capacitación no es la simple realización de cursos, sino que consiste en lograr que las personas estén en condiciones de trabajar de manera eficiente y más aún obtengan un desempeño exitoso, independientemente del ámbito en el que se desenvuelve.

Sin embargo, este trabajo de investigación es viable y factible puesto que el desarrollo de la propuesta no representa de mayor gasto, dándoles a conocer a la Directora del departamento de Terrenos y a la alta gerencia que se implemente este plan de capacitación que sin duda alguna representa una tarea para un mejor desempeño en sus funciones, de esta forma tendrá la fortaleza de adaptarse a las exigencias de la institución, ya que el conocimiento es pilar fundamental para aprender de forma constante y continua para la satisfacción propia del trabajador. Cabe recalcar que una empresa que brinda constante capacitaciones a sus empleados piensa en el futuro y en su bienestar.

Orozco (2017), señala que la capacitación es fundamental, debe ser vista como un proceso integrador y vital para la permanencia en el trabajo, desarrollo y evolución de los diferentes actores que en ella participan. Finalmente esta investigación beneficiará a todo el personal que labora en el departamento de terrenos dando como resultado final el cumplimiento de objetivos.

Viabilidad Técnica

El plan de capacitación y el servicio de atención al usuario se analizará los recursos disponibles que tiene el departamento de Terrenos para la propuesta que se va a desarrollar en el trabajo, ya que existe un beneficio de todo el personal quienes conforman el departamento al diagnosticar si es viable la investigación con respecto a los procedimientos por parte de los subordinados para el buen manejo y ejecución de los insumos.

Viabilidad Económica

El desarrollo del trabajo no genera altos costos, se realizará la petición al Alcalde por escrito y, sumillado por Gestión de talento humano adjuntando un documento el desarrollo del plan de capacitación y de esta manera se obtendrá el presupuesto para la ejecución del mismo y con ello afianzar los conocimientos. Cabe mencionar que esto no es un gasto mal invertido sino una inversión que genera ventaja competitiva y productividad de sus actividades con relación a mejorar el aspecto de servicio de atención al usuario para el mejoramiento continuo de los trabajadores de la Institución.

Viabilidad institucional y de gestión

Por otra parte la presente investigación tiene una viabilidad institucional y de gestión por el impacto positivo si se acepta la propuesta puesto que se considera importante si existiera un cambio que genere compromiso por parte de los trabajadores del GADMCLL.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

A nivel mundial el campo de la administración, con respecto a las capacitaciones y el servicio de atención al usuario son términos que ha ido evolucionando con el paso de la historia, a través de análisis de expertos en temas antes mencionados que manifiestan el buen desempeño de las empresas al implementar capacitaciones que es concebida en muchas empresa como un factor motivacional que hace que el trabajador mejores y pueda desenvolverse de manera efectiva en sus habilidades y destrezas, lo cual será un técnica necesaria e indispensable para el departamento de Talento Humano en brindar capacitaciones constates a sus propios colaboradores.

En Latinoamérica uno de los temas importantes y de mayor preocupación es el plan de capacitación de una empresa que está ligada a diversos factores y su importancia en el estudio de diferentes propósitos que enmarca la capacitación, buscando la mejora continua de los trabajadores al desarrollar sus actividades en el área que se desenvuelve y a su vez la atención al usuario que se da sin el conocimiento necesario y esto genera problemas en la empresa como la falta de comunicación, asesoramiento inadecuado y demás factores que enmarca el buen proceso de trabajador frente a la empresa.

En este sentido, hoy en día las variables mencionadas son de vital importancia para contrarrestar y afrontar los posibles peligros, y de esta manera tomar las acciones correctivas para que el usuario obtenga un servicio por parte del colaborador desarrollando sus habilidades y destreza, como efecto de aquello se tiene beneficios múltiples para la empresa y todo el personal que labora en ella.

Diez componentes básicos del buen servicio

El empresario y el microempresario tratan todos los días de buscar estrategias apropiadas para llegar a los clientes pero si no se cuida lo básico, de nada servirá cuidar los detalles. (Cedeño, 2002)

Seguridad

Estará bien cubierta cuando podamos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio. Es decir que tenga la plena seguridad de que se van a tomar las acciones correctivas para no sufrir ningún riesgo.

Credibilidad

Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser modestos, no prometer lo irrealizable o mentir con tal de realizar la venta.

Comunicación

Se debe mantener bien informado a los clientes utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo. Si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.

Comprensión del cliente.- No se trata de estar con una sonrisa frente a los clientes en todo momento, sino de mantener una buena comunicación que permita saber que, cuando y como desea el cliente nuestro servicio.

Accesibilidad

Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente: buzones de sugerencias, quejas, reclamos, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones. No se trata de ser burócratas si no de establecer acciones que nos ayuden a superar los errores cometidos.

Cortesía

Atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal hacia el cliente. Como dicen por ahí:” La educación y las buenas maneras no pelean con nadie”. Es más fácil cautivar a nuestros clientes con un excelente trato y servicio.

Profesionalismo.

Hace parte de las destrezas necesarias y conocimientos que deben tener todos los miembros de la organización. Recuerde que no solo las personas que se encuentran en frente de un servicio, sino todos aquellos que conforman la empresa.

Capacidad de respuesta.

Disposición de ayudar a los clientes y proveerles de un servicio rápido y oportuno, es decir a medida que solicite su producto o servicio se van a tomar acciones de mejora para agilizar los procesos de manera eficaz y eficiente.

Fiabilidad.

Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma viable. Sin crear problemas. Este componente se ajusta directamente a la seguridad y a la credibilidad por parte de la empresa que le da al cliente para satisfacer sus necesidades.

Antecedentes Referenciales

(Proaño, 2014) En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Facultad de Psicología en su maestría en Dirección estratégica de recursos humanos con el tema “Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al período fiscal 2013”, expone que uno de sus objetivos estratégicos es de garantizar la soberanía y la integridad territorial detectando las necesidades de capacitación por cada unidad administrativa de la planta central del ministerio de defensa nacional concluyendo que el aspecto metodológico planteado y ejecutado en el desarrollo de esta Tesis, facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación, en cada unidad administrativa y por persona que conforma el Ministerio de Defensa Nacional y para esto recomienda aplicar las evaluaciones correspondientes a cada evento de capacitación programado con la finalidad de propender a generar el efecto multiplicador en la institución, la Dirección de Recursos Humanos del Ministerio que deberá velar por el cumplimiento de los planes de acción para transferencia de conocimientos. Con respecto a la semejanza de este trabajo es el plan de capacitación como guía de orientación para el fortalecimiento de conocimiento en base a la gestión de competencias con un efecto generador de cambio al GADMCLL.

(Acosta & Diaz, 2014) Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, tesis previa a la obtención de título de Ingeniería comercial mención Marketing, en su trabajo de tesis “Calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de Gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, señala que no se brinda un servicio de calidad y más aún el incrementando el nivel de ventas en la empresa antes mencionada por ende en este trabajo se realice entrevista a la compañía con tipo de estudio inductivo obteniendo conclusiones mediante material bibliográfico, estadísticas, encuestas, observación, y fuentes primarias. El autor de este trabajo de titulación concluye, que en la compañía de seguros se analizó

el nivel de satisfacción que perciben los clientes internos y externos evidenciándose deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el cumplimiento en un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto establecido en el año 2013 y a su vez recomendando la implementación de estímulos para los colaboradores que tengan mejor desempeño, motivando a la ejecución de sus funciones de manera eficiente, promover actividades recreacionales entre compañeros que permitan la integración con todas las áreas de la organización y premiar a la trayectoria. En vista del desarrollo de investigación en cuanto a su trabajo se considera de vital importancia el servicio de calidad debido a sus múltiples beneficios como indica el autor del trabajo, como el aumento de la productividad, satisfacción por parte del cliente, y por último eleva las capacidades del trabajador.

(Figuroa, 2014) Universidad Rafael Landívar de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en su tema de titulación “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán” expone que el objetivo general es Identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos con la problemática de que los servicios gubernamentales se han visto dañados en su concepto e imagen por muchos años, es por ello, que en el contexto actual se presiona a las entidades gubernamentales a la necesidad de cambiar el concepto e imagen de los servicios que se prestan, concientizando a los funcionarios de su deber en satisfacer a los usuarios, con dicha información se procedió a la observación directa, encuesta a los usuarios, entrevista al Alcalde y al jefe de recursos humanos, como resultado se dió que la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestado. La relación o semejanza de este trabajo con el

trabajo actual en desarrollo se puede decir que en el Departamento de Terrenos no tiene los elementos estratégicos como se menciona en este trabajo, capacitación ni la orientación para ofrecer un buen servicio de calidad que el cliente se sienta satisfecho y más aún llene las expectativas como él desee.

(Ortega, 2013) De la Universidad de Guayaquil unidad de postgrado investigación y desarrollo maestría en docencia y gerencia en educación superior con su tema de titulación de “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. propuesta de un módulo práctico” expone que mejorar los procesos de atención al cliente en la Universidad Cristiana Latinoamericana, extensión Guayaquil donde se realizan mediante revisiones con los referentes teóricos relacionados con la calidad del servicio en instituciones educativas con la siguiente problemática, que la Administración en la Educación Superior plantea cada vez una mayor complejidad por la multilateralidad de sus relaciones y por las interrelaciones que alcanza en cada uno de sus procesos; tanto en su conducción como en su previsión, orientación, control, medición, y evaluación de los resultados. El tipo de investigación es descriptivo porque describe, registra, analiza e interpreta la naturaleza actual, la composición, y los procesos de los fenómenos para presentar una interpretación correcta realizando encuestas a los involucrados e interesados del objeto de estudio.- Este trabajo de tesis concluye que el 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio por ende como parte de la evaluación permanente debe hacerse al servicio que se brinda al cliente externo, la Universidad elaborará planes de capacitación en función de las debilidades y/o necesidades de actualización, reforzamiento, y otros que requiera el personal. De este modo la semejanza de este trabajo es que más allá que es descriptiva además se considera que la variable Independiente incide significativamente en la calidad de servicio.

(VICENTE, 2014) Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades licenciatura en psicología industrial/organizacional (PD) con su tema "Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos mázate. Expone con su objetivo importante como es Identificar la diferencia en el servicio al cliente antes y después de recibir un programa de capacitación con los colaboradores de la empresa de bienes y raíces de Multiproyectos. Es por esa razón que en Guatemala se ha hecho necesario que toda organización que se dedique a ofrecer productos y servicios tengan su área de ventas sólida para lograr un crecimiento y retorno de inversión en los servicios que ofrecen la metodología aplicada como es la investigación cuasi- experimental que son diseños en el cuál se manipulan la variable independiente y en el que los sujetos no son escogidos al azar de tal manera que se utiliza únicamente un solo grupo y existe una medición de un antes y un después por la aplicación de algún tratamiento que en este caso será aplicación de un programa de capacitación. Según los resultados antes y después demuestran que se identificaron diferencias en el servicio al cliente, después implementar el programa de capacitación con los colaboradores de la empresa de bienes y raíces de Multiproyectos, el cual reflejó cambios positivos en los colaboradores que desconocían la importancia de un cliente , los tipos de clientes que existen, trabajo en equipo y forma de dirigirse a ellos y la presentación que deben de tener para generar seguridad en los mismos, por lo que después del programa, el personal de la empresa de bienes y raíces de Mazate brindaron un servicio de mejor calidad con responsabilidad, respeto, prontitud, y puntualidad. En este trabajo recalca importante las dos variables como factores relevantes y es así que en el desarrollo de la investigación que se está abordando tiene relación a la capacitación y el servicio de atención al usuario y que estos factores mencionados se considere como una medida rutinaria en base a sus conocimientos, capacitaciones, ofreciendo un servicio de calidad.

Fundamentación legal

Constitución de la Republica de Ecuador (2008)

TITULO I - ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO

Capítulo primero

Principios fundamentales

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Sección segunda - Administración pública

Art. 227.- La administración pública, constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad,

jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

Sección tercera - Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las **servidoras y servidores públicos** son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

**CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL,
AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)
TITULO I PRINCIPIOS GENERALES**

Art. 1.- Ámbito.- Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera.

Capítulo VI Del Fortalecimiento Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Art. 152.- Responsables del fortalecimiento institucional. - El diseño del proceso de fortalecimiento institucional corresponderá al Consejo Nacional de Competencias, en coordinación con las entidades asociativas de los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes.

Para su ejecución podrá establecer convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones de gobiernos autónomos descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación.

**Ley Orgánica Del Servicio Público Título I Del Servicio Público
Capítulo Único Principios, Ámbito y Disposiciones Fundamentales**

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Art. 360.- Administración. - La administración del talento humano de los gobiernos autónomos descentralizados será autónoma y se regulará por las disposiciones que para el efecto se encuentren establecidas en la ley

y en las respectivas ordenanzas o resoluciones de las juntas parroquiales rurales.

Variables conceptuales de la investigación

Variable independiente: Plan de capacitación

Grafico 1: Plan de Capacitación



Fuente: Internet

Nota Autora: Briones, M. (2018)

Plan de Capacitación

Un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos". Se trata, en definitiva, de concretar cómo, cuándo y quiénes van a participar en acciones de capacitación para mejorar sus competencias y habilidades como parte de la búsqueda de la mejora continua del capital humano.

Capacitación.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la

organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Recompensas especiales que recibe un supervisor que capacita bien a su personal

Además de presentar una mejor imagen del departamento en lo que se refiere a mejor calidad y una mayor cantidad de producción, la capacitación proyecta sobre el supervisor una luz favorable en otro sentido. (Bittel, 1991)

- Ayuda a manejar las transferencias dentro del departamento.
- Deja más tiempo para planear y programar el trabajo.
- Proporciona una reserva de material humano preparado para cubrir urgencias.
- Gana la confianza y la cooperación de sus trabajadores.

¿Por qué capacitar?

"En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención" (Chiavenato I. , 2009)

Necesidades de capacitación

(Nuñez, 2011).- La búsqueda de necesidades de capacitación es la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una empresa. Los gerentes y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién lo precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidad es necesarias, para esto deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando tres tipos de análisis:

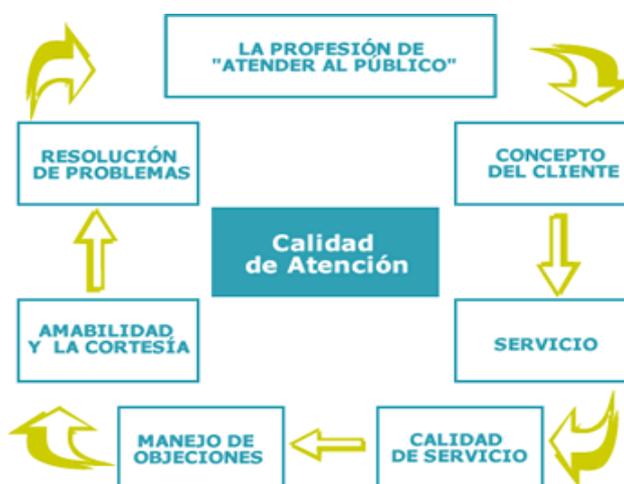
Organizacional, consiste en observar el medio ambiente, las estrategias y los recursos de la organización para definir tareas en las cuales debe enfatizarse la capacitación, permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales, que es necesario enfrentar.

De tareas, que significa determinar cuál debe ser el contenido del programa de capacitación, es decir identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basado en el estudio de las tareas y funciones del puesto. Se debe hacer hincapié en lo que será necesario en el futuro para que el empleado sea efectivo en su puesto.

De personas, este análisis conlleva a determinar si el desarrollo de las tareas es aceptable y estudiar las características de las personas y grupos que se encontrarán participando de los programas de capacitación.

Variable dependiente: Servicio de atención al usuario.

Grafico 2: Servicio de atención al usuario



Fuente: Internet

Nota Autora: Briones, M. (2018)

Servicio de atención al usuario

El servicio de atención al usuario es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el trabajador con el fin

de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Por lo tanto el servicio de atención al usuario es una potente herramienta del Marketing. (Acosta & Diaz, 2014).

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. (Armstrong, 2012).

Cliente

Son una de las partes esenciales para la organización, pues son quienes utilizan los productos o servicios y con esto permiten que la empresa funcione, tenga rentabilidad, y pueda mantener al recurso humano, los clientes son aquellas personas hacia los que están dirigidos los esfuerzos de la empresa para lograr satisfacerlos, cumpliendo con sus necesidades.

Tipos de clientes

Cientes externos.

Individuo que suele estar considerado bajo diferentes categorías, que van desde pertenecer al Público-objetivo de la empresa, pasando luego hacer cliente potencial, luego comprador eventual y hasta llegar ser cliente habitual o usuario.

Cientes interno

Suele ser aquellos clientes que pertenecen a la empresa y que hacen la compra dentro de ella comúnmente se los conoce como consumidores internos. Aquellos clientes juntan sus esfuerzos trabajando para la organización con la finalidad de entregar al cliente final o externo un producto o servicio de calidad, buscando el deleite y fidelidad de los mismos.

Beneficios de una buena atención al cliente.

Lealtad del cliente, comunicación efectiva, incremento en las ventas, menor inversión en publicidad, nuevos clientes, mayor participación en el mercado y más estabilidad empresarial, estos factores antes mencionado son claves para poseer ventaja competitiva de los competidores.

Definiciones Conceptuales

Desempeño.- “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato I, 2006)

Comunicación.- La comunicación es uno de los facilitadores importantes de las actividades administrativas. Cabe destacar que este es un medio que permite intercambiar ideas, y experiencias que pueden lubricar efectivamente el proceso administrativo de cualquier organización (Chiavenato, 2000)

Eficacia: La eficacia es el logro y cumplimiento de las metas y objetivos de la organización. “La eficacia se suele describir cómo hacer las cosas correctas “es decir, realizar las actividades que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas (Robbins, 2009)

Eficiencia: La eficiencia es la utilización adecuada de los recursos; tareas y actividades que realiza la organización para poder cumplir con las metas y objetivos. Con frecuencia a esto se lo conoce como “hacer bien las cosas”, es decir no desperdiciar recursos (De Cenzo & Robbins, 2008).

Servicio.- Son aquellas actividades identificadas por separado, esencialmente intangibles que proporcionan la satisfacción de deseos y que no están necesariamente unidas a la venta de un producto u otro servicio (Armstrong, 2012)

Capacitación.- Se entiende por capacitación al conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal,

dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva. (Bittel, 1991)

Motivación.- La motivación es “una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que canalizan y sustentan la conducta humana en sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de “que la gente funcione” (Finch Stoner, R. Edward y Gilbert 1996).

Desarrollo de Talento: Se refiere a la capacidad en el desarrollo las habilidades, y competencias de los miembros de su equipo planificando actividades de desarrollo efectivos, relacionados con los cargos actuales y futuros. (Chiavenato I. , 2009)

Productividad.- La productividad basada en la gestión de procesos, está orientada al cliente y donde se crea valor compartido. (Astorga, 2017).

Mejora Continua: La mejora continua es un proceso elemental para alcanzar la calidad total, y la excelencia empresarial.

Este proceso de mejora, pone el énfasis en la capacidad que tienen las empresas para evolucionar, progresar, y desarrollarse de manera progresiva, obteniendo resultados eficientes, y de calidad. (Armando Mejía-Giraldo, 2013).

Función de servicios sociales: Consiste en el establecimiento de unas medidas voluntarias por parte de la empresa para la mejora del clima laboral. (Chiavenato I. , 2009)

Satisfacción.- Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. (Calad, 2007).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

El presente trabajo de investigación va dirigida a la organización pública (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena), ubicada en Barrio 28 de Mayo avenida Eleodoro Solórzano y Calle 11.

El 8 de Abril de 1993 el Gobierno de Sixto Durán Ballén otorgó a la cantonización de La Libertad, promulgado en el Registro Oficial. No 168 el 14 de Abril de 1993.

Su Administración es autónoma, está organizada por el poder ejecutivo representado por el Alcalde, actualmente Antonio Espinoza Infante y el legislativo conformado por los miembros de concejo cantonal.

Grafico 3: GAD Municipal del Cantón La Libertad



Fuente: Sitio Web

Nota Autora: Briones, M. (2018)

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

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”.

Objetivos

- a) Gestionar el bienestar de la colectividad libertense y contribuir al fomento y auxilio de los intereses locales.
- b) Planear e impulsar el desarrollo físico del cantón y de sus áreas urbanas y rurales en el ordenamiento territorial.
- c) 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.
- d) Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación, el deporte, turismo, protección del ambiente y la asistencia social.

- e) 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.
- f) Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y corporativa, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno municipal.
- g) Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante el uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo.
- h) Capacitar continuamente a los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.
- i) Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.

Logo Institucional

Grafico 4: Logo G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad



Fuente: Página Oficial del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Nota Autora: Briones, M. (2018)

DEPARTAMENTO DE TERRENOS

Misión.- La Jefatura de Terrenos, es el que administra el sistema de inventarios de terrenos municipales, de manera integral para determinar las regularizaciones en el ámbito de arrendamientos, refrendas, relacionadas a los terrenos.

Son funciones del Jefe/a de terrenos, lo que establece este manual de funciones y lo que determine la ley:

Funciones del jefe/a de terrenos.

1. Mantener el registro de inventario de Terrenos Municipales;
2. Controlar la tenencia por parte de terceros de los terrenos que son de propiedad del Municipio.
3. Elaborar contratos de arrendamiento, así como su renovación;
4. Actualizar los traspasos de los terrenos municipales;
5. Vigilar que todo terreno municipal que se encuentre ocupado tenga al día su respectivo contrato de arrendamiento.
6. Control de tenencia por parte de los terceros de los terrenos que son de propiedad del Municipio.
7. Censo de terrenos Municipales;
8. Regularización de terrenos municipales en la jurisdicción cantonal;
9. Atención a solicitudes de solares con el debido proceso;
10. Mantener un control de los bienes inmuebles destinados al arrendamiento y alquiler estableciendo los cánones según lo establece la ley.
11. Registro de contratos de arrendamiento;

12. Registro terrenos entregados en donación, arrendamiento, venta y comodato;
13. Refrendar los contratos de arrendamiento, previo cumplimiento de lo establecido en leyes, reglamentos y ordenanzas.
14. Promover la regularización de terrenos municipales en la jurisdicción cantonal.
15. Mantener un registro actualizado de terrenos entregados en donación, arrendamiento, venta y comodato.
16. Elaborar el Plan Operativo Anual – POA, de su área.
17. Las demás actividades que le pueda señalar el Director de Ordenamiento y Planificación y el Alcalde.

Asistente de jefatura de terrenos.

Misión.- Realiza la revisión de forma técnica de los documentos que acreditan su posición por medio de contratos y/o arrendamiento de los terrenos municipales.

Son funciones de la asistente de terrenos, lo que establece este manual de funciones y lo que determine la ley:

Funciones asistente de jefatura de terrenos.

1. Revisar técnicamente las resoluciones y registrarlas en el sistema.
2. Proceder a la elaboración de contratos de arrendamiento de acuerdo al análisis de la información pertinente.
2. Elaborar informes del Departamento en cuanto a los permisos de construcción en solares municipales.

Nómina de Personal Administrativo que conforman el Departamento de Terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

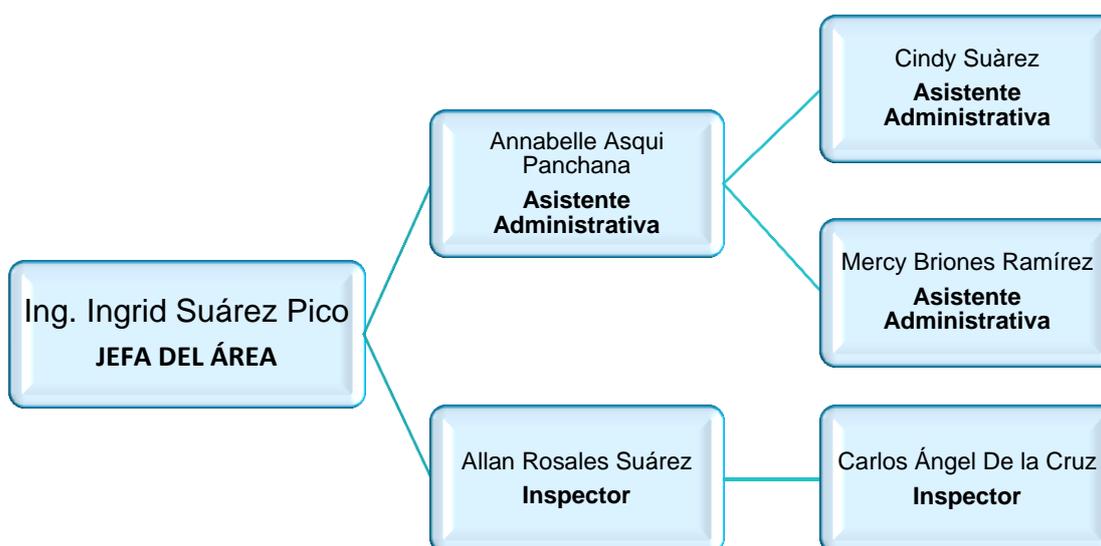
Nombres y Apellidos	Cargo
Ing. Ingrid Suárez Pico	Jefa del Área de Terrenos
Annabelle Asqui Panchana	Asistente Administrativa
Cindy Suárez	Asistente Administrativa
Mercy Cecilia Briones Ramírez	Asistente Administrativa
Carlos Ángel de la Cruz	Inspector Municipal
Allan Rosales Suárez	Inspector Municipal

Tabla 3: Personal Administrativo

Fuente: Datos obtenidos del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Nota Autora: Briones, M. (2018)

Grafico 7: Estructura Jerárquica del Departamento de Terrenos



Fuente: Datos obtenidos del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Nota Autora: Briones, M. (2018)

Diseño de la investigación

Diseño de Campo

La información de la investigación es netamente experimental, debido a que se extraerá desde el mismo sitio donde ocurren los hechos, se podrá verificar y comprobar la productividad de los trabajadores del departamento de Terrenos, a través de una observación directa, y la utilización de instrumentos para profundizar la conceptualización de la investigación mediante estrategias que permitan responder al planteamiento del problema.

Diseño Bibliográfico

La investigación cualitativa es ideal para las fases iniciales de este proyecto de investigación, mientras que la investigación cuantitativa es muy recomendable para la última parte del proyecto, la investigación cuantitativa proporcionará una visión más clara de lo que puede esperar en su investigación en comparación con la investigación cualitativa.

Tipos de Investigación

Descriptiva	Explicativa	Exploratoria
(Arias, 2006) Descriptiva determinación de las situaciones, personas que integran el dep. de terrenos y, describiendo las características del plan de capacitación, servicio de atención al usuario para señalar la forma de agrupar y sistematizar los	(Carpio, 2012) Explicativa porque se va a precisar las causas que origina el problema, permite establecer correlación con las variables existentes en el departamento de Terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado en el Cantón La Libertad.	(Cid, Méndez, & Sandoval, 2011), Exploratoria porque se va al lugar de acción G.A.D. municipal a indagar, investigar y observar la situación actual de la institución para que de esta manera tener una idea general de la investigación.

Tabla 4: Tipos de investigación

Nota Autora: Briones, M (2018)

Para el presente trabajo investigativo se considera estos tres tipos de investigación: **Descriptiva, Explicativa, y Exploratoria**, que sirven de base para poder sustentar la investigación debido a la importancia de las técnicas que se emplearán en este proyecto.

Población y Muestra

Población.- Es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadísticos de muestreo. (Luis, Arnaldo, & Galo, 2008)

La población total para esta investigación es 60, está constituida por Jefe de terrenos, personal administrativo del G.A.D Municipal y ciudadanía en general, cuya información representa datos estadísticos que comprueban los indicadores del problema.

Población para entrevistas.- La población para la entrevista está conformada por Jefe y el personal administrativo del Dep. de Terrenos.

Población para encuesta. Se va a realizar las encuestas a 54 ciudadanos en el G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad de la Provincia de Santa Elena.

Tabla 5: Información del GADMCLL

Población	Cantidad	Técnica
Jefe de Terrenos	1	Entrevista
Personal Administrativo	5	Entrevista
Ciudadanía del cantón la Libertad	54	Encuesta
TOTAL	60	

Fuente: Datos obtenidos del GADMCLL

Nota Autora: Briones, M. (2018)

Tamaño de la muestra

Muestra.- Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

Muestra Infinita.- Imposible de medir.

Muestra Finita.- Es aquella que indica que es posible alcanzarse o sobrepasarse al contar, y que posee o incluye un número limitado de medidas y observaciones.

El efecto para la presente investigación es muestra finita por cuanto se conoce el número, comparten atributos comunes y características del planteamiento del problema, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de personas, permitiendo su fácil identificación a través de los instrumentos de investigación que permiten detectar las posibles causas y efectos del objeto de estudio y de esta manera recolectar información idónea, encuestas para conocer el número de elementos donde se aplicará el instrumento, se escogió a los usuarios que deben aportar con sus criterios para dar respuesta al problema planteado en el objeto de estudio, por lo tanto se procedió a efectuar la siguiente fórmula del muestreo aleatorio simple, debido que la población es finita.

Tabla 6: Detalle para la fórmula de la muestra

Descripción		
n=	Tamaño de muestra	?
N=	Población	54
Z=	Nivel de confiabilidad	97% (2.17)
P=	Probabilidad de ocurrencia	0.50
Q=	Probabilidad de no ocurrencia	0.50
E=	Error máximo	3% (0.05)

Fuente: Datos obtenidos del GADMCLL

Nota Autora: Briones, M. (2018)

$$\begin{aligned}
&= \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q} \\
n &= \frac{(2.17)^2 (0.50)(0.50)(54)}{(0.03)^2 (60 - 1) + (2.17)^2(0.50)(0.50)} \\
n &= \frac{(4.7089)(0.25)(54)}{(0.009)59 + (4.7089)(0.25)} \\
n &= \frac{63,57015}{0,531 + 1.177225} \\
&= \frac{63,57015}{1,708225} \\
n &= 37
\end{aligned}$$

Lo que significa que se realizará 37 encuesta a la ciudadanía.

Métodos de la investigación.

Se utilizó el método **Inductivo- deductivo** el mismo que permitió analizar las variables (Plan de capacitación y Servicio de atención al usuario) tanto a nivel mundial, latinoamericano y nacional, con el fin de verificar y establecer las causas y efectos del problema, con el propósito de obtener conclusiones reales, determinando cuáles son los factores influyentes en el estudio de investigación.

A través de las encuestas en la organización, permitió determinar aquellos factores del servicio de atención al usuario en cuanto al plan de capacitación del departamento de Terrenos, la observación de hechos en la institución para conocer los datos confiables para, a partir de ellos concluir que hay teorías basadas en normativas enmarcadas con las leyes que toman importancia en la investigación y que de esta manera estar amparados bajo la constitución de la república del Ecuador.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Tabla 7: Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota Autora: Briones, M. (2018)

A continuación se presenta dos tipos de instrumentos el cual se va a desarrollar la presente investigación (**Entrevista** y **Encuesta**), técnicas que permiten recolectar información idónea y veraz, y a su vez dar respuesta a los problemas que enfrenta el departamento de terrenos del GADMCLL.

Entrevista.- La entrevista permitió tener acercamiento directo con el personal administrativo del departamento de Terrenos del GAD Municipal del Cantón La Libertad, previo a la elaboración de una guía de entrevista que sirvió para orientar la obtención de la información pertinente.- Esta comunicación interpersonal tuvo como finalidad obtener información a través de respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto, donde los entrevistados explicaron ampliamente las causas de la problemática que se investiga.

Encuesta.- La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación ya que permitió obtener amplia información de una fuente primaria como es la encuesta, para analizar las variables como es el plan de capacitación y el servicio de atención al usuario. Además supone la obtención de datos de interés por parte de los usuarios al momento de su servicio en el departamento de Terrenos, con el fin de conseguir información relevante al objeto de estudio.

Este instrumento presentó una característica aclaratoria en cuanto a la dimensión poblacional, pues se consultó de manera representativa al personal administrativo del departamento de Terrenos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

Análisis de la encuestas

1. - ¿Considera usted que el plan de capacitación ayudará a fortalecer las habilidades y destrezas del personal que labora en el Departamento de Terrenos del GADMCLL?

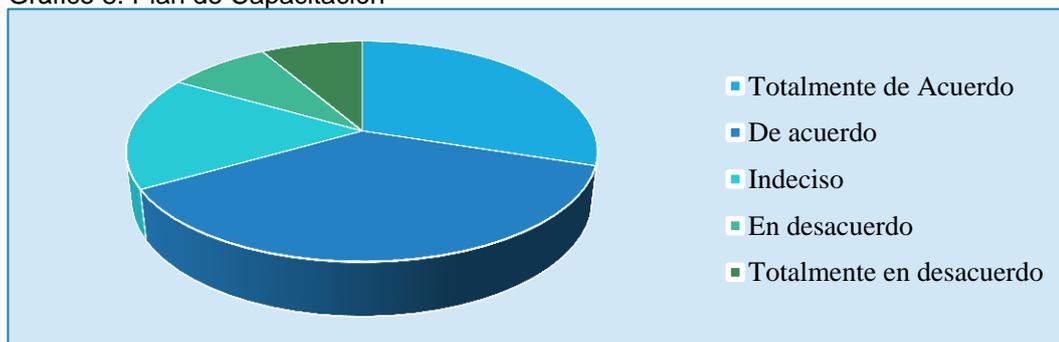
Tabla 8: Plan de capacitación

ÍTEMES	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
1	Totalmente de Acuerdo	18	30,00	30,00
	De acuerdo	22	36,67	66,67
	Indeciso	10	16,67	83,33
	En desacuerdo	5	8,33	91,67
	Totalmente en desacuerdo	5	8,33	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 8: Plan de Capacitación



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

El plan de capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada, además va desde la detección de necesidades de capacitación hasta la evaluación de los resultados. Del total de los encuestados el 36,67% respondieron que están totalmente de acuerdo mientras que el 8,33% manifestaron que no están totalmente de acuerdo con la pregunta realizada.

2. - ¿Siente que los directivos de la empresa se preocupan por el bienestar laboral de los empleados?

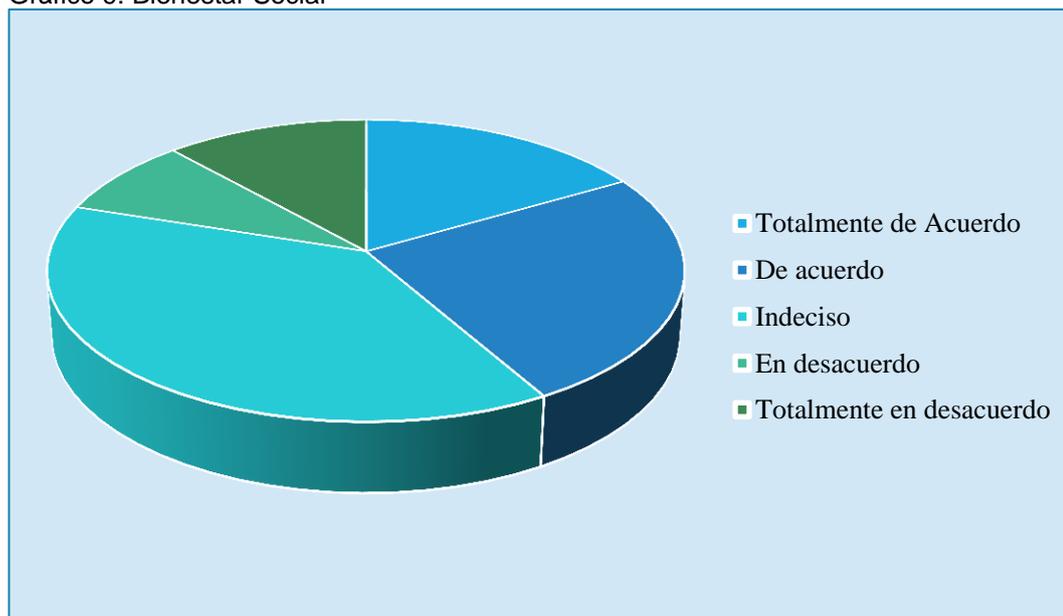
Tabla 9: Bienestar Social

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
2	Totalmente de Acuerdo	10	16,67	16,67
	De acuerdo	15	25,00	41,67
	Indeciso	23	38,33	80,00
	En desacuerdo	5	8,33	88,33
	Totalmente en desacuerdo	7	11,67	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 9: Bienestar Social



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

El bienestar laboral también ayuda a incrementar la confianza en las propias capacidades. Incluso los jefes o los directivos de las empresas son cada vez más conscientes de esta realidad. Del total de los encuestados el 38,33% respondieron que están indecisos que la empresa vela por el bienestar del personal, mientras que 8,33 % están en desacuerdo.

3. - ¿Ha escuchado que la empresa ofrezca incentivos o motivaciones a los trabajadores que han desempeñado mejor sus funciones?

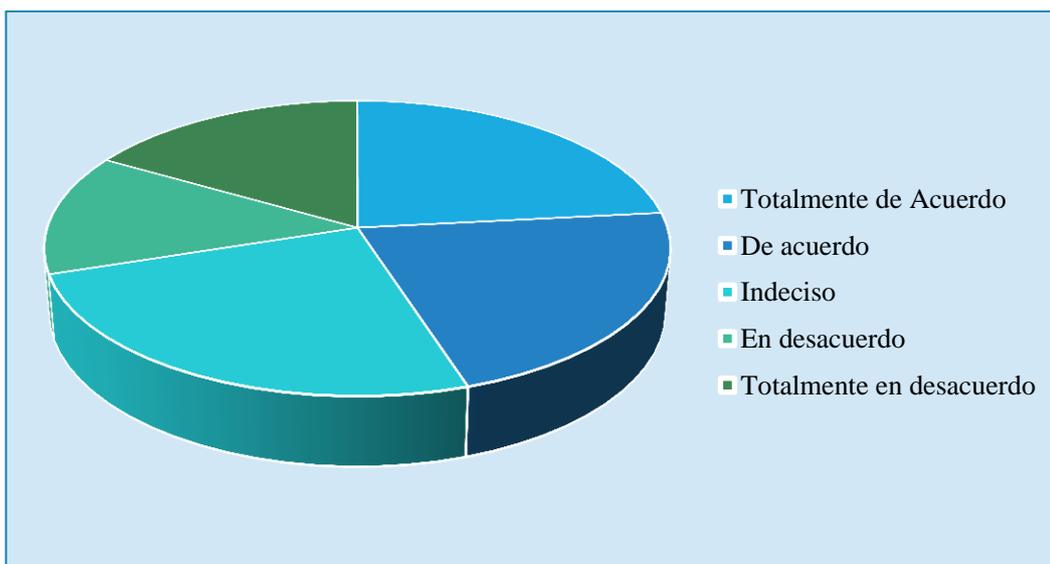
Tabla 10: Incentivos

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
3	Totalmente de Acuerdo	14	23,33	23,33
	De acuerdo	13	21,67	45,00
	Indeciso	15	25,00	70,00
	En desacuerdo	8	13,33	83,33
	Totalmente en desacuerdo	10	16,67	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 10: Incentivos



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

A la empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo cuando puede obtener unos mayores beneficios como consecuencia de los resultados del mismo. Es así que de los datos obtenidos se puede observar en la gráfica que el 25,00 % de los encuestados están indeciso que la empresa les haya ofrecido incentivos, y el 13,33 % respondieron que están en desacuerdo con la pregunta.

4.- ¿Se les incentiva a los empleados a su desarrollo y crecimiento a través de una constante preparación y actualización en los centros de estudio internos y externos existentes para este fin?

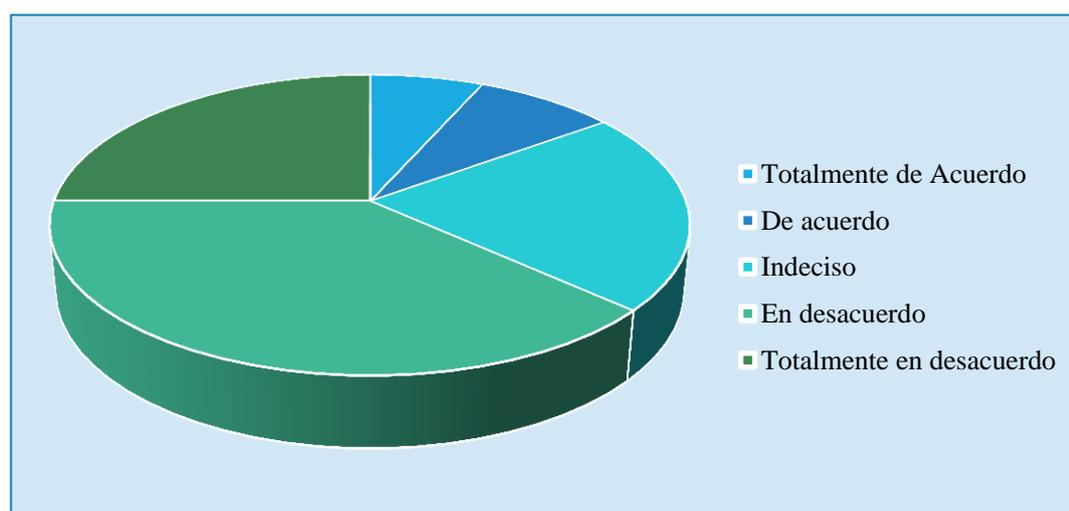
Tabla 11: Desarrollo y Crecimiento

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
4	Totalmente de Acuerdo	4	6,67	6,67
	De acuerdo	5	8,33	15,00
	Indeciso	13	21,67	36,67
	En desacuerdo	23	38,33	75,00
	Totalmente en desacuerdo	15	25,00	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 11: Desarrollo y Crecimiento



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

La preparación debe ser continua y constante para mejorar cada día en las actividades para de esta manera demostrar las habilidades y destrezas que tiene el personal con el compromiso a la institución. Del total de los encuestados el 38,33% indicaron que están en desacuerdo que la preparación eleva el crecimiento y desarrollo personal, en cambio el 13,86 % respondieron que están totalmente de acuerdo con la pregunta.

5.- ¿Los nuevos trabajadores son capacitados previamente a la ejecución de sus funciones?

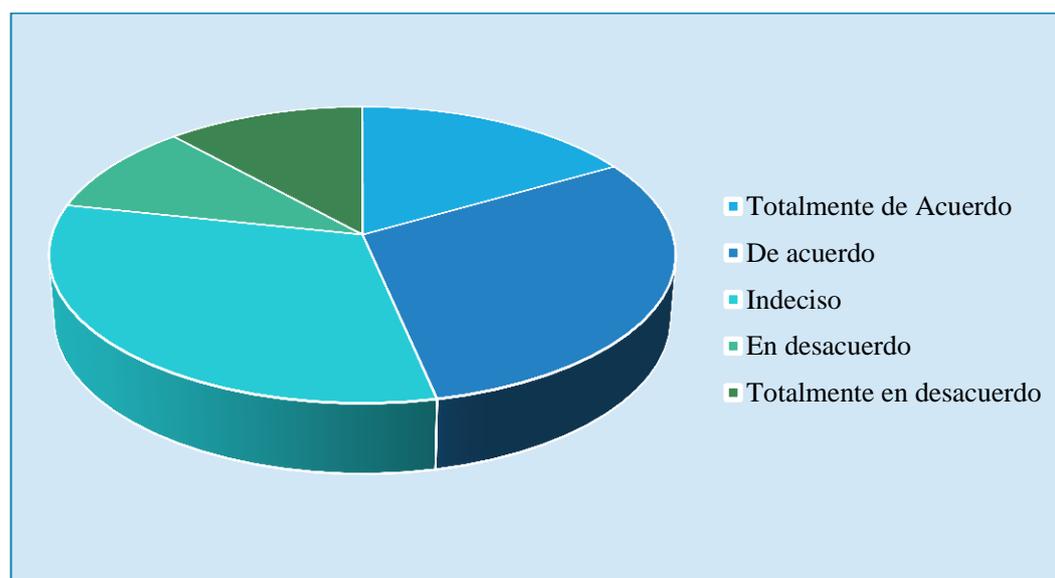
Tabla 12: Capacitaciones

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
5	Totalmente de Acuerdo	10	16,67	16,67
	De acuerdo	18	30,00	46,67
	Indeciso	19	31,67	78,33
	En desacuerdo	6	10,00	88,33
	Totalmente en desacuerdo	7	11,67	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 12: Capacitaciones



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

La capacitación o desarrollo del personal, es esencial en toda institución porque de esta manera responde a las necesidades en busca de mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal. Del total de los encuestados el 31,67 % están indeciso con la pregunta, en cambio el 10,00 % están en desacuerdo que los trabajadores son capacitados a la ejecución de sus funciones.

6.- ¿Considera que el servicio administrativo que ofrece es de su agrado?

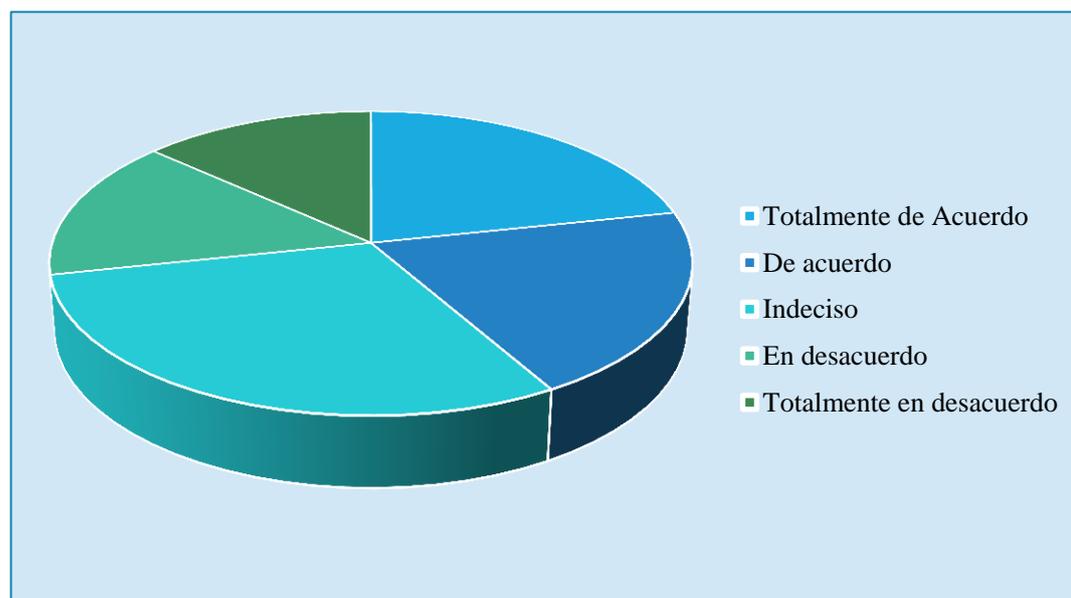
Tabla 13: Servicios Administrativos

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
6	Totalmente de Acuerdo	13	21,67	21,67
	De acuerdo	12	20,00	41,67
	Indeciso	18	30,00	71,67
	En desacuerdo	9	15,00	86,67
	Totalmente en desacuerdo	8	13,33	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora a: Briones M. (2018)

Gráfico 13: Servicios Administrativos



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

El departamento de Terrenos orienta sus esfuerzos a prestar servicios de calidad que satisfagan las necesidades. Según los datos obtenidos el 30,00% están indecisos, no es del agrado el servicio que ofrece el Dpto. de Terrenos del GADMCLL., y el 13,33 % están totalmente en desacuerdo.

7.- ¿Considera necesario realizar evaluaciones semestrales al personal para mejorar la calidad?

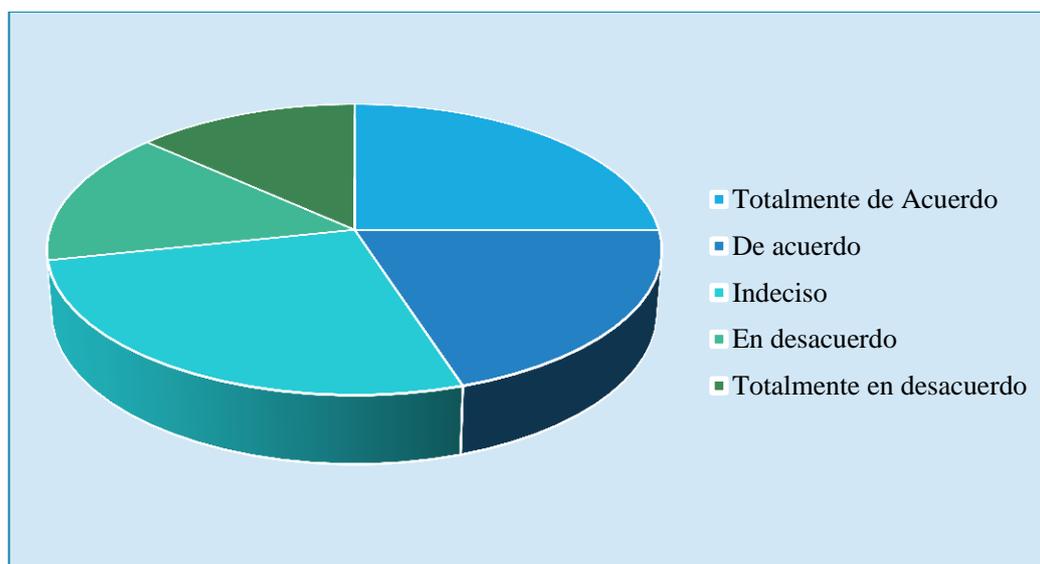
Tabla 14: Evaluaciones

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
7	Totalmente de Acuerdo	15	25,00	25,00
	De acuerdo	12	20,00	45,00
	Indeciso	16	26,67	71,67
	En desacuerdo	9	15,00	86,67
	Totalmente en desacuerdo	8	13,33	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora a: Briones M. (2018).

Gráfico 14: Evaluaciones



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

La evaluación es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos por la institución. Según los datos obtenidos ubicados en esta gráfica el 26,67% están indeciso en que se debe realizar evaluaciones semestrales al personal a fin de mejorar la calidad del servicio, y el 13,33 % manifestaron que están totalmente en desacuerdo con la pregunta.

8.- ¿Atiende de forma oportuna y eficiente el personal que labora en el Dpto. de Terrenos?

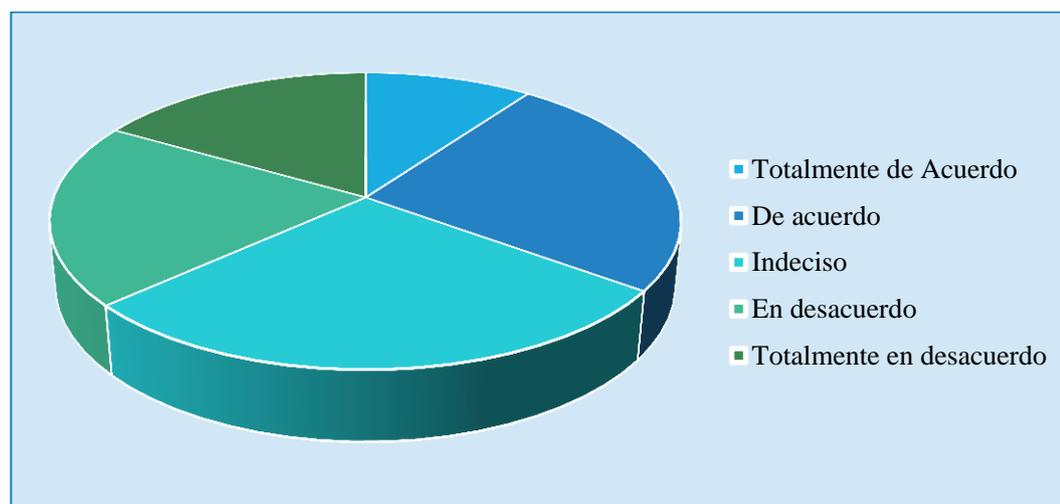
Tabla 15: Atención oportuna y eficiente

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
8	Totalmente de Acuerdo	6	10,00	10,00
	De acuerdo	15	25,00	35,00
	Indeciso	17	28,33	63,33
	En desacuerdo	12	20,00	83,33
	Totalmente en desacuerdo	10	16,67	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 15: Atención oportuna y eficiente



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Todo personal que es eficiente y eficaz en sus actividades logra productividad y mayor desempeño en la institución debido a factores motivacionales que coadyuvan al desarrollo personal de los colaboradores. Según los datos obtenidos en esta grafica el 28,33 % están indecisos que el personal atiende de manera oportuna y eficiente, no obstante a eso el 16,67 % respondieron que están en desacuerdo con la pregunta planteada.

9.- ¿Cree que el personal ofrece un servicio de excelencia a los usuarios?

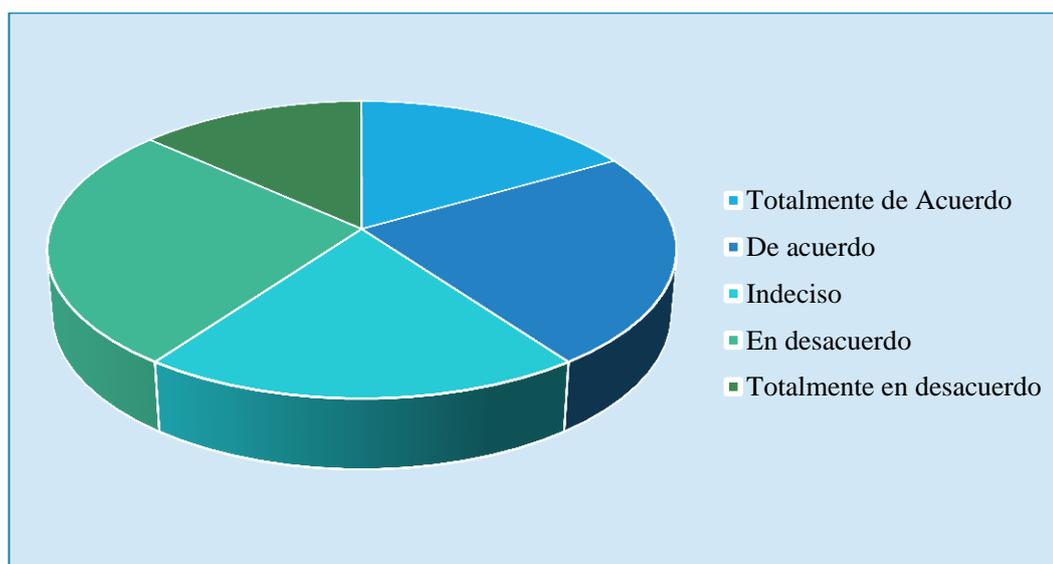
Tabla 16: Servicio de Excelencia

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
9	Totalmente de Acuerdo	10	16,67	16,67
	De acuerdo	14	23,33	40,00
	Indeciso	12	20,00	60,00
	En desacuerdo	16	26,67	86,67
	Totalmente en desacuerdo	8	13,33	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 16: Servicio de Excelencia



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Es decir que alcanzar un nivel de excelencia en el servicio significa lograr que los clientes tengan una percepción superior a sus expectativas previas. Según los datos obtenidos en esta gráfica el 26,67 % de los encuestados respondieron que están en desacuerdo que el personal ofrezca un servicio de excelencia, y el 13,33% manifestaron que están totalmente en desacuerdo.

10.- ¿Cree que el personal debe recibir talleres motivacionales para mejorar el servicio de atención al cliente?

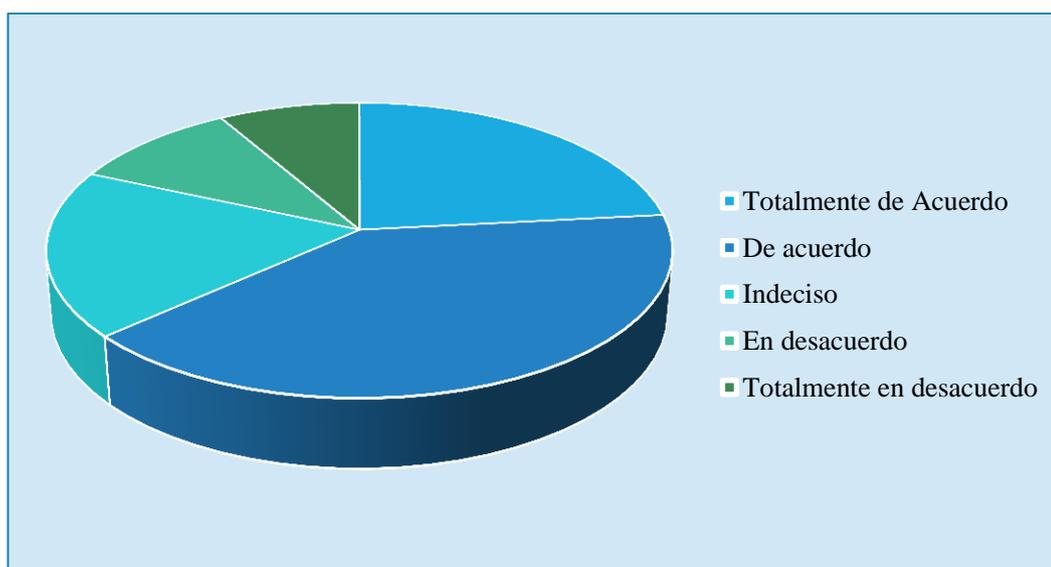
Tabla 17: Talleres Motivacionales

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
10	Totalmente de Acuerdo	14	23,33	23,33
	De acuerdo	24	40,00	63,33
	Indeciso	11	18,33	81,67
	En desacuerdo	6	10,00	91,67
	Totalmente en desacuerdo	5	8,33	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 17: Talleres Motivacionales



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Los talleres motivacionales fomentan y entregan herramientas que ayudan a la organización, equipos de trabajo y a cada integrante a estar en armonía y en concierto con los objetivos individuales, grupales y organizacionales. Según los datos obtenidos el 40,00 % están de acuerdo que el personal debe de recibir talleres motivacionales para mejorar el servicio de atención al cliente, y el 8,33 % están totalmente en desacuerdo con la pregunta.

11.- ¿En su opinión la rapidez de la atención debe ser mejorada?

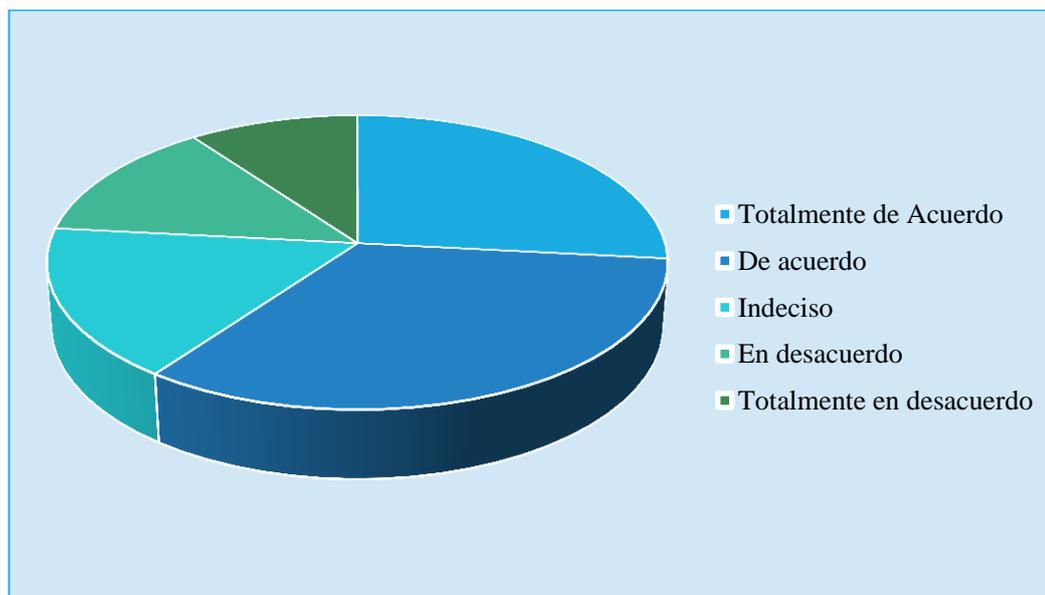
Tabla 18: Rapidez del Servicio

ÍTEMS	VALORACIÓN	F	%	% ACUMULADO
11	Totalmente de Acuerdo	16	26,67	26,67
	De acuerdo	20	33,33	60,00
	Indeciso	10	16,67	76,67
	En desacuerdo	8	13,33	90,00
	Totalmente en desacuerdo	6	10,00	100,00
	TOTAL		60	100,00

Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

Gráfico 18: Rapidez del Servicio



Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Terrenos del GADMCLL.

Nota Autora: Briones M. (2018)

La atención del cliente debe ser siempre rápido y eficiente, para satisfacer las necesidades del cliente para la mejora continua de la institución ya que esto conlleva a todo el personal al logro de los objetivos. Según los datos obtenidos el 33,33 % están de acuerdo que el servicio debe de ser rápido, mientras que el 10,00 % respondieron están totalmente en desacuerdo.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

En este instrumento de investigación se aplicó a la Jefa de Terrenos y al Personal Administrativo para efecto de aquello las respuestas fueron las siguientes:

Tabla 19: Análisis de Entrevista

Preguntas	Análisis
<p>1.- ¿Los nuevos trabajadores son capacitados previamente a la ejecución de sus funciones?</p>	<p>Los entrevistados respondieron que no, los nuevos colaboradores realizan sus actividades de acuerdo a la explicación que le da la persona que está a su cargo y a las observaciones que ella realiza, existe una escasa realización de capacitaciones debido al poco interés al personal que labora en el dpto de Terrenos, es por esa razón que el personal lo tiene que hacer afuera de la institución para que de esta manera tener valor agregado en su hoja de vida.</p>
<p>2.- ¿Se les incentiva a los empleados a su desarrollo y crecimiento a través de una constante preparación y actualización en los centros de estudio internos y externos existentes para este fin?</p>	<p>La mayoría de los entrevistados respondieron que efectivamente se realiza concursos de méritos que suele ser un incentivo para el personal que quiere ascender, pero a su vez se refleja favoritismo, afinidad de políticas lo que hace que los puestos sean removidos. Además se evalúa al personal mediante un test para su elección del mejor empleado del mes.</p>
<p>3.- ¿La empresa ofrece incentivos o motivaciones a los trabajadores que han desempeñado mejor sus funciones?</p>	<p>A veces los Directivos Departamentales suelen ser muy amables con el personal que labora, debido a sus altos niveles de desempeño hacen que reciba felicitaciones de la persona que está al frente de ellos.</p>
<p>4.- ¿Cree que el personal que labora en el</p>	<p>La mayoría de los entrevistados respondieron que si debido a que los talleres son motores motivacionales que hacen que le empleado se</p>

<p>departamento de terrenos del GADMCLL debe recibir talleres motivacionales para mejorar el servicio de atención al cliente?</p>	<p>desenvuelva en su área de trabajo demostrando sus habilidades y destrezas que hacen de él/ella una persona fiel cumplidora de sus metas.</p>
<p>5.- Es necesario que el personal cuente con capacitación continua?</p>	<p>Evidentemente los entrevistados respondieron que si porque la capacitación se convierte en un elemento de suma importancia para adquirir conocimientos y de esta manera mejorar las actividades que se realiza a diario.</p>
<p>6.-Considera usted que llena las expectativas del usuario al momento de su servicio?</p>	<p>La mayoría de los entrevistados indico que a veces sí otras no, cuando el cliente se muestra de manera satisfecho y contento hace que el personal continúe con sus servicios.</p>
<p>7.- Cree importante utilizar nuevas tecnologías para mejorar la atención del servicio?</p>	<p>Definitivamente si debido a las nuevas exigencias de los usuarios en cuanto a la rapidez, puesto que la tecnología hace que el servicio se agilice de manera oportuna y veraz para la correcta información del mismo.</p>
<p>8.- ¿Considera que el plan de capacitación y la atención del servicio a los usuarios es de vital importancia para la gestión por competencias?</p>	<p>La mayoría de los entrevistados respondieron que si debido a que los talleres son motores motivacionales que hacen que le empleado se desenvuelva en su área de trabajo demostrando sus habilidades y destrezas que hacen de él/ella una persona fiel cumplidora de sus metas</p>

PROPUESTA

PLAN DE CAPACITACIÓN

Objetivo: Elaborar un plan de capacitación al Dpto. de Terrenos como una herramienta eficaz para los colaboradores.

Tabla 20: Capacitación

Temas	Contenidos	Participantes	Tiempo de duración	Facilitador	2019 Fecha	Lugar
Documentación y Registro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de archivo ▪ Foliación de documentos ▪ Técnicas de documentación 	Servidores del Departamento de Terrenos.	12 Horas	Ing. Ruth Costales Parrales	13 - 20 Abril	Sala de Sesiones del GAD Municipal.
Procedimientos de inspección de terrenos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos de inspección. ▪ Tutorial técnico de inspecciones. ▪ Control y seguimiento de Terrenos 	Servidores del Departamento de Terrenos.	18 horas	Ing. Wilson Loor Sánchez	11 - 18 - 25 Mayo	Sala de Sesiones del GAD Municipal
Charlas de Motivación laboral y manejo del estrés.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación laboral ▪ Manejo del estrés. 	Servidores del Departamento de Terrenos.	12 horas	Psic. Omar González R.	08 - 15 Junio	Sala de Sesiones del GAD Municipal
Servicio de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención al usuario ▪ Calidad en el servicio ▪ Actitud y comunicación 	Servidores del Departamento de Terrenos.	18 horas	Ing. Carlos Fernández Acevedo	06 - 13 - 20 Julio	Sala de Sesiones del GAD Municipal

Presupuesto

Tabla 21: Presupuesto

Recurso Humanos				
N°	Denominación	Tiempo (horas)	Costo Unit.	Total
1	Facilitador	12	\$.600,00	\$.600,00
1	Facilitador	18	\$.600,00	\$.600,00
1	Facilitador	16	\$.600,00	\$.600,00
1	Facilitador	16	\$.600,00	\$.600,00
Total				\$2.400,00
Varios				
N°	Denominación	Costo Unitario		Total
6	Refrigerios	\$83,00		\$.498,00
6	Certificados	1,50		\$.9,00
Total				\$507,00
Total Presupuesto General				\$2.907,00

Tabla 22: Cronograma

TEMAS	ACTIVIDADES	TIEMPO			
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Documentación y Registro	Manejo de archivo				
	Foliación de documentos				
	Técnicas de documentación				
Procedimientos de inspección de terrenos	Procesos de inspección.				
	Tutorial técnico de inspecciones.				
	Control y seguimiento de Terrenos				
Charlas de Motivación laboral y manejo del estrés.	Motivación laboral				
	Manejo del estrés.				
Servicio de atención al usuario	Atención al usuario				
	Calidad en el servicio				
	Actitud y comunicación				

CONCLUSIONES

- Se pudo determinar mediante instrumentos de investigación que el personal del Departamento de Terrenos no atiende de mejor manera a los usuarios debido a la falta de capacitación como efecto de aquello no satisface en gran medida las necesidades del usuario.
- Se fundamentó teóricamente los aspectos sobre el plan de capacitación en relación a la atención al usuario del departamento de Terrenos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad
- Se detectó que en los procesos de legalización de solares municipales, el acceso a la información del usuario en algunos sectores del cantón es restringido debido a que esto solo es manejado por la Jefa departamental, lo que ocasiona malestar en el usuario.
- Se determinó que en el Departamento de Terrenos no existen procesos de capacitación periódicos que permitan a los colaboradores estar preparados en normativas de atención al usuario, lo que conlleva a no tener una organización óptima de los puestos de trabajo y al manejo deficiente de los equipos tecnológicos.

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones periódicas a todo el personal del departamento de Terrenos para un mejor desempeño laboral y una eficiente y pronta atención al cliente, a través de alianzas estratégicas que permitan optimizar el talento humano en bien de la ciudadanía.
- Promover un plan de capacitación para todos los colaboradores del departamento de terrenos, a fin de conozcan normas de atención al cliente, desarrollo de eficiencia en el trabajo, prontitud y esmero, a fin de garantizar y promover calidad y responsabilidad en el servicio
- Que él o la jefa del departamento de Terrenos no restrinja información relevante al personal que labora en este sector, sino que mantenga una comunicación efectiva para su mayor conocimiento de los procesos, trámites de solares municipales y de esta manera lograr el objetivo deseado por el departamento.
- Que los requerimientos solicitados por el departamento de Terrenos sean sumillados por la autoridad competente y aprobada por el dpto de Compras Públicas con la finalidad de agilizar los procesos internos y externos de la institución, a fin de garantizar un manejo eficiente de los recursos que posee y necesita el Departamento.

Bibliografía

- Acosta, M. G., & Diaz, D. E. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo como propuesta de modelo de gestión de en una*. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Recuperado el 4 de 9 de 2018, de file:///C:/Users/LUIS%20SOSA%20GARCIA/Desktop/UPS-GT000777.pdf
- Arias. (2006). Metodología de la investigación - descriptiva. Colombia: Editorial Kailos.
- Armando Mejía-Giraldo, M. B.-C.-S. (Enero- Abril de 2013). El factor del Tlento Humano en las Organizaciones. 34 , 30. Recuperado el 10 de 05 de 2018
- Armstrong, P. K. (2012). *Marketing* (Décimocuarta Edición ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 6 de 09 de 2018, de file:///C:/Users/LUIS%20SOSA%20GARCIA/Desktop/ING%20ADMINISTRADOR%20DE%20EMPRESAS/OCTAVO%20SEMESTRE/GESTION%20DE%20MARKETING/marketing_kotler-armstrong.pdf
- Astorga, F. B. (2017). *Desafíos de la Productividad y el mundo laboral* (Primera edición 2017 ed.). Chile, Santiago, Chile. Recuperado el 22 de Junio de 2018
- Bernal. (2006). Metodología de la investigación - correlacional. México: Editorial Mc Grill.
- Bittel, L. R. (s.f.). *Organización, asignación y capacitación del personal 3* (Tercera ed.). 1991, Mexico: McGraw- Hill. Recuperado el 05 de 09 de 2018
- Calad, C. (2007). Psicología Comunitaria de la convivencia. En C. Calad. Colombia - Cali.
- Carpio. (2012). Metodología de la investigación - explicativa. Argentina: Ediciones Planeta.
- Cedeño, J. M. (2002). *Secretos de la calidad de los servicios*. Santa Elena, Santa Elena, Ecuador: Codgraf S.A. . Recuperado el 4 de 9 de 2018

- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos 5ta edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración 7ma Edición*. Mexico: MC Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano (3ra ed.)*. Mexico: MC Graw Hill.
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos Novena Edición*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Cid, A. d., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología (Segunda Edición ed.)*. (M. N. Viquez, Ed.) Mexico : Pearson Educacion. Recuperado el 9 de 9 de 2018, de
file:///C:/Users/LUIS%20SOSA%20GARCIA/Desktop/ING%20ADMINISTRADOR%20DE%20EMPRESAS/OCTAVO%20SEMESTRE/DISEÑO%20DEL%20TRABAJO%20DE%20TITULACION/Libro%20de%20metodología%20de%20Investigación.%20.pdf
- De Cenzo, D., & Robbins. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico : Lmusa Wiley.
- Figueroa, J. J. (junio de 2014). *Google*. Recuperado el 10 de 9 de 2018, de
Google:
file:///C:/Users/LUIS%20SOSA%20GARCIA/Desktop/PDFDEMARCOTECORICO/Chang-Juan.pdf
- Finch Stoner, J. A., R. Edward, F., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Núñez, A. M. (2011). *Capacitación para la calidad y la productividad*. Mexico: Cuarta Edición SE.
- Orozco, F. A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ortega, R. A. (Febrero de 2013). *Google*. Obtenido de Google:
file:///C:/Users/LUIS%20SOSA%20GARCIA/Desktop/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf

- Proaño, F. M. (Noviembre de 2014). Recuperado el 5 de 9 de 2018, de file:///C:/Users/LUIS%20SOSA%20GARCIA/Desktop/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf
- Rios, I. M. (2006). *La rotación de personal como un elemento laboral*. Monterrey, N.L. Recuperado el 4 de 09 de 2018, de file:///C:/Users/LUIS%20SOSA%20GARCIA/Desktop/1020154556.PDF
- Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento Organizacional 13 Edición*. Mexico: Pearson Prentice Hall.
- VICENTE, J. J. (Febrero de 2014). *EFICACIA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE PARA*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Camacho-Jackelyn.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DE TERRENOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Datos Informativos

Lugar:	Fecha:
Hora Inicio:	Hora Final:
Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Nombre del entrevistador: Mercy Briones Ramírez	

Objetivo: Determinar el plan de capacitación en el servicio de atención al usuario para el Departamento de Terrenos del G.A.D., Cantón la libertad Provincia de Santa Elena

Formulario de preguntas

1. ¿Los nuevos trabajadores son capacitados previamente a la ejecución de sus funciones?

2. ¿Se les incentiva a los empleados a su desarrollo y crecimiento a través de una constante preparación y actualización en los centros de estudio internos y externos existentes para este fin?

3. ¿La empresa ofrece incentivos o motivaciones a los trabajadores que han desempeñado mejor sus funciones?

4. Cree que el personal que labora en el GADMCLL debe recibir talleres motivacionales para mejorar el servicio de atención al cliente?

5. Es necesario que el personal cuente con capacitación continua

6. Considera usted que llena las expectativas del usuario al momento de su servicio.

7. Cree importante utilizar nuevas tecnologías para mejorar la atención del servicio?

8.- ¿Considera que el plan de capacitación y la atención del servicio a los usuarios es de vital importancia para la gestión por competencias?

MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN PRESTADA.....!



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**



ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Buenos días/ Buenas tardes soy estudiante de la Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología (ITB) estamos conversando con personas como usted de temas de mucho interés, toda la información que pueda proporcionarnos será de mucha utilidad. ¡Desde ya agradecemos su colaboración!

Instrucciones

- La presente es una encuesta con fines de investigación, agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con pluma azul o negra, en el recuadro respectivo.
- Según su actitud frente a las preguntas que se presenta a continuación acerca de la institución a su criterio marque con una X la opción acorde a su postura.
- No realizar tachones en la hoja de encuesta
- Tiene 30 minutos para responder el siguiente cuestionario con escala de Likert.
- Y por último decirle que la información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima

Objetivo: Determinar el plan de capacitación en el servicio de atención al usuario para el Departamento de Terrenos del G.A.D., Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena.



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**



Cuestionario

NO	CRITERIOS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera usted que el plan de capacitación ayudará a fortalecer las habilidades y destrezas del personal que labora en el Dpto. de Terrenos del GADMCLL?					
2	¿Siente que los directivos de la empresa se preocupan por el bienestar laboral de los empleados?					
3	¿Ha escuchado que la empresa ofrezca incentivos o motivaciones a los trabajadores que han desempeñado mejor sus funciones?					
4	¿Se les incentiva a los empleados a su desarrollo y crecimiento a través de una constante preparación y actualización en los centros de estudio internos y externos existentes para este fin?					
5	¿Los nuevos trabajadores son capacitados previamente a la ejecución de sus funciones?					
6	¿Considera que el servicio administrativo que ofrece es del agrado y satisfacción del usuario?					
7	¿Considera necesario realizar evaluaciones semestrales al personal para mejorar la calidad?					
8	¿Atiende de forma oportuna y eficiente el personal que labora en el dpto. de terrenos?					
9	¿Cree que el personal ofrece un servicio de excelencia a los usuarios?					
10	¿Cree que el personal debe recibir talleres motivacionales para mejorar el servicio de atención al cliente?					
11	¿En su opinión la rapidez de la atención debe ser mejorada?					

Muchas gracias por su valioso tiempo y la sinceridad en su respuesta. Le aseguro que los datos serán confidenciales y las estadísticas solamente servirán para fines de investigación para el trabajo investigativo.

Atentamente

Mercy Cecilia Briones Ramírez

C.I. 0909717639

Celular: 0994521678

Correo: mercybriones4hotmail.com

ANEXO 3



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.



Ventanilla del Departamento de Terrenos del G.A.D. Municipal
Cantón La Libertad



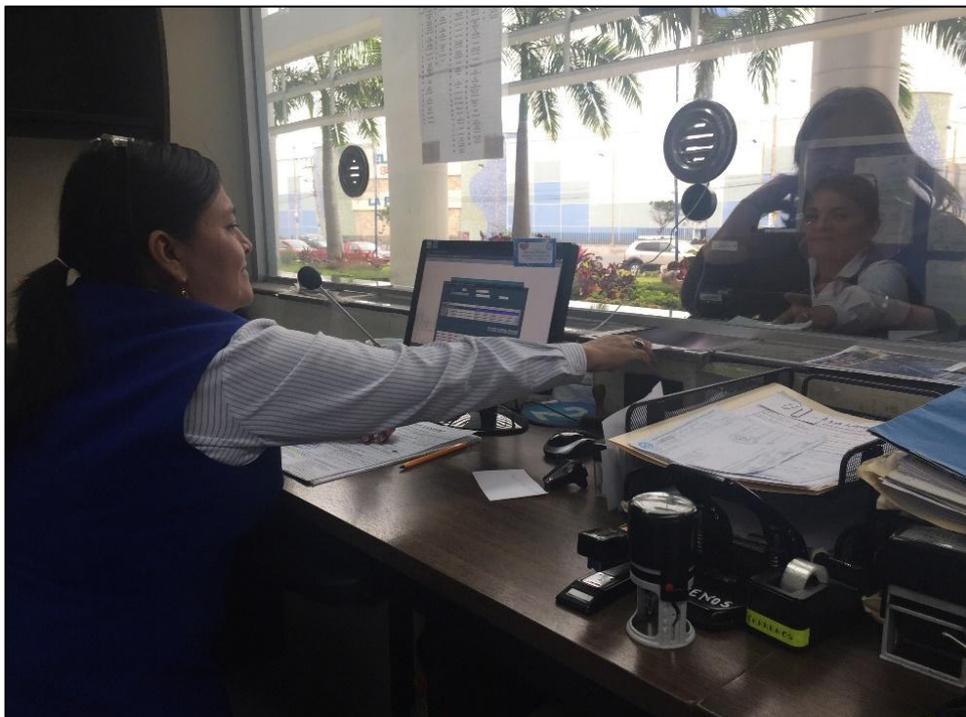
Usuarios solicitando información sobre los procesos que se realizan en el Dpto. de Terrenos.



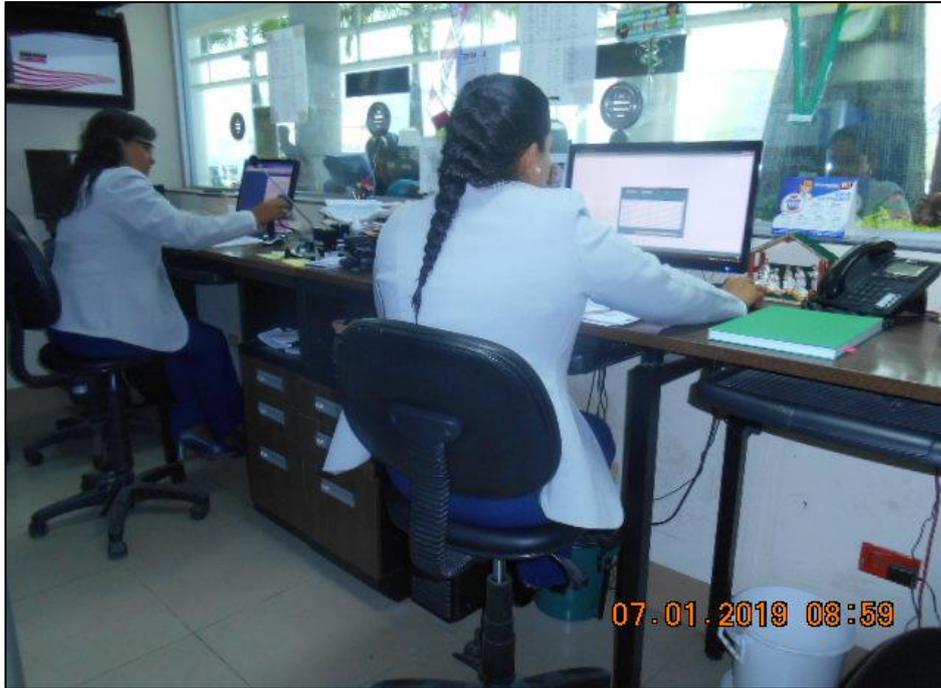
Equipo de trabajo del Departamento de Terrenos



Entrevista realizada a la Ing. Ingrid Suárez Pico Jefa del área.



Servicio de atención a los usuarios en la ventanilla.



Servicio de atención a los usuarios en la ventanilla.



Realizando informes de inspecciones de procesos de legalización de solares municipales.

ANEXO 4

Carta Aval

 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón LA LIBERTAD

 ¡Siempre juntos por La Libertad!

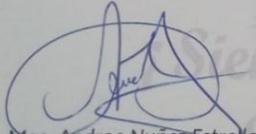
CARTA AVAL

De mi consideración:

En consideración a la solicitud presentada por la Sra. **Briones Ramírez Mercy Cecilia**, con C.I. 090971763-9 estudiante de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Bolivariano, realice su proyecto de investigación "**Plan de capacitación para servicio de atención al usuario, en departamento de Terrenos del GAD, Cantón La Libertad**" Provincia de Santa Elena año 2018", ha sido aceptada, por cuanto cuenta con el aval del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad, para la ejecución del presente tema.

Particular que comunico a usted, para fines pertinentes.

Atentamente,


Mgs. Andrea Nuñez Estrella
Directora de Talento Humano
Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Libertad



Administración
2014 - 2019

BARRIO 28 DE MAYO AV. ELEODORO SOLORZANO Y CALLE 11 DIAG. AL PASEO SHOPPING
TELF.: 3711955 - 3711956

www.lalibertad.gob.ec

ANEXO 5

Carta dirigida a la Directora de la Unidad de Talento Humano

La Libertad 05 de febrero de 2019

Mgs.

Andrea Nuñez Estrella

DIRECTORA DE LA UNIDAD TALENTO HUMANO

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN
LA LIBERTAD**

De mis consideraciones

Yo, Mercy Cecilia Briones Ramírez Asistente Administrativa del GADMCLL y estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano, presento ante usted mis cordiales saludos, y me permito poner a disposición del GAD Municipal mi proyecto “ Plan de capacitación de servicios de atención al usuario en el departamento de terrenos del GAD Municipal cantón La Libertad Provincia de Santa Elena”, previo a la obtención del título en Tecnología en Administración de Empresas, con la finalidad que sea analizado y considerado en el plan de capacitación anual de la entidad.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mercy Briones Ramírez

Asistente administrativa

C.I. 0909717639

ANEXO 6

Procesos para la legalización de solares.

La Libertad, 03 de Julio del 2017

Señor.
ANTONIO ESPINOZA INFANTE
Alcalde del Cantón La Libertad
En su despacho:

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, a la vez que le deseo éxitos en las funciones que usted realiza en bien de los habitantes de nuestro del cantón..

Por medio del presente expongo y solicito:

Yo, **POZO RAMIREZ CARLOS TOMAS**, Con Cédula de ciudadanía No. **092367681-1**, tengo a bien solicitarle a Usted de la manera más comedida su autorización para el arrendamiento del **Solar 08 de la Manzana 010 del sector Las Terrazas (72)**, en el cual tengo construido una vivienda de bloque cruzado y donde llevo viviendo 8 años, además porque considero necesario solicitar la legalización del solar antes mencionado, en donde deseo poder darle estabilidad a mi familia y poder lograr obtener **un hábitat seguro y una vivienda adecuada y digna con independencia social**, tal como lo establece la Constitución del Ecuador.

Por la atención que se sirva dar a la presente, quedo de Usted muy agradecido.

Atentamente,

POZO RAMIREZ CARLOS TOMAS
C. I. No. 092367681-1

Adjunto:
Copia de cédula de identidad.
Copia de certificado de votación.

DEPARTAMENTO DE TERRENOS
RECIBIDO
05 JUL 2017 HORA 17:25

GOBIERNO AUTÓNOMO PROVINCIAL DE LOJA
CANTÓN LA LIBERTAD
RECIBIDO
04 JUL 2017 #5843
14h20lma



¡Siempre juntos por La Libertad!

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD

COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA

1090881

MES	DÍA	AÑO	TÍTULO DE CRÉDITO N°	N° CONTROL
SEP	22	2017	0000017729	

CONTRIBUYENTE

POZO RAMIREZ CARLOS TOMAS

C.C. / RUC

CODIGO TRANSACCION

SL20170922000080

CONCEPTO

TASA POR SERVICIO TECNICO ADMINISTRATIVO

CODIGO / REFERENCIA

TASA POR SOLICITUD DIRIGIDA AL SR. ALCALDE....

SERV. TECNICOS ADMINSTR. 2.00

VALORES CANCELADOS

Efectivo: #####2.00



CANCELADO 22 SEP 2017

TOTAL: 2.00
Emision: 22/SEP/2017

TOTAL RECIBIDO *****2.00

No invadir esta zona con rasgos caligráficos ni sellos

0A4B0468795826A873867706667943874649821A24E9AE40B5EC421A12E3

DIRECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD MUNICIPAL LA LIBERTAD

[Signature]

DIRECTOR FINANCIERO DE LA CIUDAD MUNICIPAL

[Signature]

JEFE DE RENTAS

SLUCIO/11:27:47

SELLO Y FIRMA DEL CAJERO

IMP/INSTITUTO GEOGRAFICO MILITAR, TEL.F: 3975130 - 03/17/mi

R.U.C. 0960006340001 | Dirección: Barrio 28 de Mayo, Av. Eleodoro Solorzano y Calle 11 - Telfs.: 3711 955 / 3711 962 - contabilidad@lalibertad.gob.pe

COPIA CELESTE ARCHIVO

ORIGINAL - CONTRIBUYENTE



La Libertad

Gobierno Autónomo Descentralizado

ANTONIO ESPINOZA
ALCALDE 2006-2009

SOLICITUD PRELIMINAR

LA FALSEDAD DE LOS DATOS DEL SOLICITANTE ES CAUSA SUFICIENTE PARA ANULAR LA PRESENTE SOLICITUD

NOMBRE DEL SOLICITANTE: ROBERTO GOMEZ URBANO ESTEFANIA		CÓDIGO DEL SOLAR: 3-83-007-19	
CÉDULA DE IDENTIDAD: 093068267-9	TÉLEFONO: 0995044006 ✓	MEMO OFICIO () No. 2017	11530-ALUSIA
NOMBRE DEL CÓNYUGE: _____		TIPO DE SOLICITUD:	ARRIENDO <input checked="" type="checkbox"/> COMPRA <input type="checkbox"/>

DOMICILIO ACTUAL DEL SOLICITANTE: Barras de la Libertad Av 17 calle 46/47		FECHA DE ENTREGA DE SOLICITUD: 26 SEP 2017	
NÚMERO DE HIJOS MENORES DE EDAD QUE VIVEN CON EL SOLICITANTE: 2	FECHA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD: 02 OCT 2017	TIEMPO QUE VIVE EN LA LIBERTAD: Siempre 26 años	
TIEMPO QUE VIVE EN EL SOLAR:		TRABAJO ACTUAL DEL SOLICITANTE: Casturena	
INDIQUE QUE HAY CONSTRUIDO EN EL SOLAR Y SI LE PERTENECE: Cercado de Caña, Solar vacío.		FIRMA DEL SOLICITANTE: 	

ESPACIO PARA USO EXCLUSIVO DEL MUNICIPIO

DATOS DEL LIBRO DE TERRENOS: Lib. PAG. 162		DATOS CATASTRALES DEL SISTEMA:			
DEPARTAMENTO DE TERRENOS: 15. RECIBIDO 02 OCT 2017 11:58 		SOLICITANTE POSEE OTRO SOLAR:	SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
No. OTORGADO POR EL SISTEMA: A% 14715		CÓDIGO:			
		CÓNYUGE POSEE OTRO SOLAR:			

REQUISITOS INDISPENSABLES PARA ARRENDAMIENTO

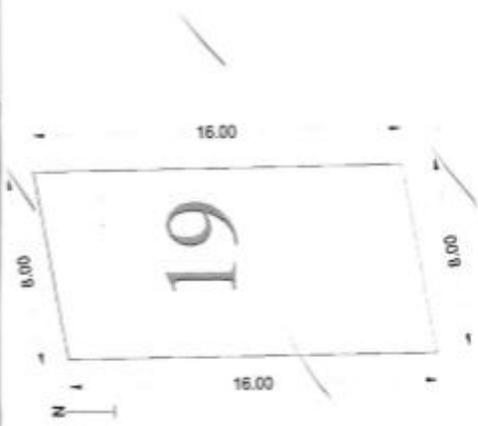
- Copia de cédula y papeleta de votación del solicitante.
- Copia de cédula y papeleta de votación del cónyuge del solicitante.
- Copia de partidas de nacimiento o cédula de los hijos menores de edad.
- Copia de planillas de servicios básicos.
- Copia de predios y arriendos (año en curso).
- Copia del Permiso de Construcción (VIVIENDAS DE BLOQUE)
- Certificado de no ser deudor (original). Lo solicita en Tesorería.
- Certificado de registrador de la propiedad (original). Lo solicita en el REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD

REQUISITOS INDISPENSABLES PARA COMPRA

- Copia de cédula y papeleta de votación del solicitante.
- Copia de cédula y papeleta de votación del cónyuge del solicitante.
- Copia de partidas de nacimiento o cédula de los hijos menores de edad.
- Copia de contrato de Arriendo.
- Copia de planillas de servicios básicos.
- Copia de predios y arriendos (año en curso).
- Copia del Permiso de Construcción
- Certificado de no ser deudor (original). Lo solicita en Tesorería.
- Certificado de registrador de la propiedad (original). Lo solicita en el REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD

DOCUMENTO VALIDO POR 1 MES

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad
 BR. ANTONIO ESPINOZA INFANTE
 Solicitante: FLORENCIO GUALE VERÓNICA ESTEFANIA
 Solicitudo: ARRIENDO A000014715 Fecha: 02/10/2017
 Cod. Ant.: Solar: 3-43-00-007-19



Observaciones, Inspección No: T100025029
 INFORMACION GENERAL DE CONSTRUCCIONES:
 # 1 (1 Pisos) Detalle de los Pisos - Piso 00.00 (00.00).
 OBRAS COMPLEMENTARIAS - cerramiento (50.00%, cama).
 NOTAS ADICIONALES - SE REALIZO LA INSPECCION Y SE
 CONSTATO QUE EXISTE UN CERRAMIENTO DE CAÑA.

Referencia de Catastro al: 18/10/2017
 MUNICIPAL
 Av. de Terreno: 902.92 Av. de Constr.: 0.00
INFORME DEPARTAMENTO DE TERRENOS
 1.- EL SOLAR ES MUNICIPAL
 2.- MEMO NO. 11530-ALCALDIA-2017 ADJ. ESCRITO FLORENCIO GUALE VERÓNICA ESTEFANIA
 3.- LA SOLICITANTE NO POSEE OTRO SOLAR EN EL CANTON LA LIBERTAD.
 INFORMACION GENERAL AL REVERSO
 L-13 PAG. 162

Angel de la Cruz
 Angel de la Cruz
 INSPECTOR DE TERRENOS



25/10/17
 Ing. Ingrid Suarez
 JEFE DE TERRENOS



Foto : 83-07-19A.JPG 1 / 1

Secl.: SANTA CATALINA Area Constr.: Area: 125.93

Linderos		Meduras	
Norte	S-4	8.00	Mts.
Sur	C.P	8.00	Mts.
Este	S-18	16.00	Mts.
Oeste	S-20	16.00	Mts.



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22



Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón
LA LIBERTAD

DEPARTAMENTO DE TERRENOS
RECEBIDO

23 OCT 2018 HORA 15:53

W2

Partido



*; Siempre juntos
por La Libertad !*

RESOLUCIÓN No.695-28082018-GADMCLL-CC

**EL CONCEJO CANTONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

CONSIDERANDO:

Que, el literal d) del Art. 57 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, señala que una de las atribuciones que tiene el Concejo Municipal es: "Expedir acuerdos o resoluciones en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, para regular temas institucionales específicos o reconocer derechos particulares". En sentido similar establece la Ordenanza de organización y funcionamiento del Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad, en su Art. 5 literal d);

Que, en Sesión Ordinaria celebrada el 28 de agosto de 2018, se conoció el Cuarto Punto del Orden del Día: Conocimiento y Aprobación de la solicitud de **PRÓRROGA DE PLAZO** presentada por los siguientes ciudadanos:

REYES BORBOR GIOCONDA MARITZA EN REPRESENTACIÓN DE LA IGLESIA CRISTIANA EVANGÉLICA "LA SANTIDAD DE DIOS", por arriendo del solar 03 de la manzana 09 del sector 77 (El Bosque), según Resolución No.152-16022017-GADMCLL-CC del 16 de febrero de 2017 (nueva prórroga).

*Reyes
Gioconda
Maritza
2018*

FLORENCIO GUALE VERÓNICA ESTEFANIA, por arriendo del solar 19 de la manzana 07 del sector 83 (Santa Catalina), según Resolución No.415-24052018-GADMCLL-CC del 24 de mayo de 2018.

PONCE ARREAGA TANNYA VERÓNICA, por arriendo del solar 08 de la manzana 17 del sector 46 (Jaime Nebot), según Resolución No.873-14112017-GADMCLL-CC de Sesión de Concejo celebrada el 09 de noviembre de 2017, suspendida y reinstalada el 14 de noviembre de 2017 (nueva prórroga).

BELTRÁN CRUZ GREGORIO AUGUSTO, por arriendo del solar 07 de la manzana 02 del sector 42 (24 de Junio), según Resolución No.725-21082017-GADMCLL-CC del 21 de Septiembre de 2017.

RAMÍREZ CARBO ANDREA MARGARITA, por arriendo del solar 13 de la manzana 10 del sector 87 (Villas de La Libertad), según Resolución No.104-06022017-GADMCLL-CC del 06 de Febrero de 2017; y,

En uso de las facultades que se le confiere al Concejo,

RESUELVE:

APROBAR las conclusiones y deliberaciones emitidas por los señores Concejales.

*L-13
Pte. 162
23/10/18*
[Signature]



**Administración
2014 - 2019**



Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón
LA LIBERTAD



*¡ Siempre juntos
por La Libertad !*

2.- **CONCEDER** una prórroga de plazo de **hasta 90 días** calendario, contados a partir de la aprobación de la presente petición a favor de **FLORENCIO GUALE VERÓNICA ESTEFANIA**, por arriendo del solar 19 de la manzana 07 del sector 83 (Santa Catalina), según Resolución No.415-24052018-GADMCLL-CC del 24 de mayo de 2018.

3.- **COMUNICAR** la presente Resolución a **FLORENCIO GUALE VERÓNICA ESTEFANIA** y a los diferentes departamentos municipales.

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, a los veintiocho días del mes de agosto del año dos mil dieciocho.

SR. ANTONIO ESPINOZA INFANTE
ALCALDE DE LA LIBERTAD



AB. RUTH SEGOVIA ILLESCAS
SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL

CERTIFICACIÓN: La presente Resolución fue adoptada por unanimidad del Concejo Cantonal de La Libertad, en Sesión Ordinaria del 28 de agosto de 2018. Lo Certifico.- La Libertad, a 29 de agosto del 2018.

AB. RUTH SEGOVIA ILLESCAS
SECRETARIA GENERAL MUNICIPAL

C. c.: Alcaldía, Sala de Concejales, Comisión de Terrenos, Terrenos, Planificación, Financiero, Catastro, Rentas, Gestión de Riesgos, Archivo, Sra. Florencio Guale Verónica Estefanía.
Adjunto expediente al Departamento de Terrenos.-
Amin.-



Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón
LA LIBERTAD



GOBIERNO MUNICIPAL DE LA LIBERTAD *¡Siempre juntos*
Contrato de Arrendamiento de Terrenos *por La Libertad!*

No. 000004143

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad en uso de sus atribuciones que le confiere la Ordenanza de Arrendamientos y Enajenación de Terrenos Municipales, tiene a bien dar en arrendamiento a **YAMBERLIS ROMÁN TERREÑA ATAYAMA SUAREZ**, por el término de 300 años, el solar No. **18** de la Manzana **027**, del sector: **COL. SANTA SERAFINA**, de esta jurisdicción Central con los siguientes linderos y medidas:

Por el Norte: **2,5** Varas; Por el Sur: **2,50** Varas; Por el Este: **2,5** Varas; Por el Oeste: **2,50** Varas.
Por el Este: **2,18** Varas; Por el Oeste: **2,18** Varas; Por el Norte: **2,18** Varas; Por el Sur: **2,18** Varas.
Área: **102,33** metros del solar: **4 252,87**

Se hace entrega del referido solar previa remesa, señalamiento de linderos y pagos anticipados del Canon de Arrendamiento (correspondientes y contribuciones municipales) según consta en el Título de Crédito No. **00000000000000000000**, expedido por el Departamento de Rentas en fecha: **18 de noviembre de 2018**. Dicho terreno está comprendido en una zona loteada, aprobada y le corresponde pagar la mensualidad de **\$ 7,22** por metro del presente contrato cuyo plazo se contará desde la fecha de su aprobación, el ARRENDATARIO queda obligado a cumplir estrictamente las siguientes cláusulas:

- PRIMERA.- Pago del canon de arrendamiento por anualidades adelantadas
- SEGUNDA.- Es obligatorio de CERCAR el SOLAR dentro de los NOVENTA DIAS subsiguientes y conservar la cerca en buen estado
- TERCERA.- Obligación de construir una VIVIENDA no menor a 40 m² con una inversión no menor al 200% del avalúo catastral dentro del plazo de DOS AÑOS, el valor mínimo de la construcción será de: **\$ 200**.
- CUARTA.- Exención incondicional a todas las prescripciones de la Ordenanza de Arrendamiento y Enajenación de terrenos Municipales que se encuentren en vigencia la misma que se considera incorporada al presente contrato.
- QUINTA.- Obligación de construir la ACERA y BORDILLO en la parte frontal del terreno dentro de los CINCO OCHENTA DIAS subsiguientes y conservarlos en buen estado.
- SEXTA.- CLÁUSULA RESOLUTORIA. SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE EL GOBIERNO MUNICIPAL OBSERVABA EL ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LO ESTIPULADO EN EL PRESENTE CONTRATO, MUY ESPECIALMENTE LAS CLÁUSULAS SEGUNDA Y TERCERA. LE ESTA PROHIBIDO ADEMÁS AL ARRENDATARIO TRANSFERIR O VENDER EL PREDIO.

Se deja expresa constancia que en responsabilidad única y exclusiva del arrendatario solicitar la renovación del contrato de arrendamiento dentro del plazo de vigencia del contrato.

La inobservancia de esta condición será motivo al Consejo para anular el contrato sin ninguna otra solemnidad y por lo tanto quedará la renovación del mismo con la compraventa del solar arrendado.

El presente contrato consta: **02** de mayo de 2018 en la Libertad, **30 de noviembre de 2018**

PROCURADOR DISTRITO MUNICIPAL **DR. ANTONIO RODRÍGUEZ INFANTE** ARRENDATARIO

Aprobada en Sesión del: **24 de mayo de 2018**

Este contrato queda REGISTRADO a folio No. **181** del Libro No. **131**

EXED. No. **4831 - L-208** La Libertad.

DIRECTOR FINANCIERO **14** **2018**
Fecha: **30-11-2018 17:26:14**



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 Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de capacitación para servicio de atención al usuario, en departamento de terrenos del G.A.D, cantón La Libertad provincia de Santa Elena”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Tutor:

Briones Ramírez Mercy Cecilia

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

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