



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

Tema:

**PLAN DE MEJORAS, PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA
GESTION ADMINISTRATIVA DE LOS EMPLEADOS DEL DPTO.
JUNTA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL
GAD DEL CANTÓN MONTALVO**

Autora:

Zurita Aroca Diana Paola

Tutora:

Ing. Karen Ruiz Navarrete

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo, todo mi esfuerzo y mi vida entera a nuestro papito Dios por guiarme en el sendero de la vida, adquiriendo conocimientos y actitudes necesarias para afrontar y resolver cualquier adversidad de la vida.

A mis padres, por inculcarme valores y enseñarme a ser una persona responsable en la vida; por demostrarme cada día su inmenso amor y llenarme de consejos que hoy en día me han ayudado a conseguir mi meta. A toda mi familia que cumple un rol importante en mi vida, brindándome motivación para que cada día me levante con más ganas de afrontar los retos que se me presentan en la vida.

A mi esposo quien ha compartido conmigo hermosos momentos y en los momentos me ha llenado de coraje y valor. Y por último a mi hija quien es mi motor de vida y mi razón de ser.

Zurita Aroca Diana Paola



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas las bendiciones y por esta presenta cada día, por guiar mi camino, por bendecir a toda a mi familia y sorprenderme con sus planes. También quiero agradecer a mis compañeros de aulas por compartir conocimientos y momentos que fueron único durante la estadía en las aulas de nuestro instituto.

Agradezco a mi tutora la ingeniera Karen Ruiz por toda la asesoría brindada para llevar a cabo el desarrollo de este importante proyecto que hoy me permite cumplir con unos de los muchos sueños que tengo.

Gracias a aquellos docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano De Tecnología por brindarme sus valiosos conocimientos y por aportar la con la ayuda necesaria a lo largo de esta formación profesional.

Zurita Aroca Diana Paola



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA 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 después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejoras, para la atención a los usuarios en la gestión administrativa de los empleados del Dpto. Junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar la atención de los usuarios en la Junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo, provincia de los Ríos, para contribuir a la satisfacción de los usuarios?**, presentado por **Zurita Aroca Diana Paola** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:
Zurita Aroca Diana Paola.

Tutor:
Ing. Karen Ruiz Navarrete

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Zurita Aroca Diana Paola** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de mejoras, para la atención a los usuarios en la gestión administrativa de los empleados del Dpto. Junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con *el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo 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*.

Zurita Aroca Diana Paola

Nombre y Apellidos de la Autora

No. de cédula: 1205131673

Firma



Factura: 001-005-000002641



20191203001D00339

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20191203001D00339

Ante mí, NOTARIO(A) CRISTIAN JAVIER PEÑAFIEL ALCIVAR de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) DIANA PAOLA ZURITA AROCA portador(a) de CÉDULA 1205131673 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en MONTALVO, 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. MONTALVO, a 14 DE JUNIO DEL 2019, (15:32).

Diana Zurita A

DIANA PAOLA ZURITA AROCA
CÉDULA: 1205131673



[Handwritten signature of Cristian Javier Peñafiel Alcivar]

NOTARIO(A) CRISTIAN JAVIER PEÑAFIEL ALCIVAR
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN MONTALVO



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Zurita Aroca Diana Paola en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de mejoras, para la atención a los usuarios en la gestión administrativa de los empleados del Dpto. Junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo 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*.

Zurita Aroca Diana Paola

Nombre y Apellidos de la Autora

No. de cédula: 1205131673

Firma

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
ZURITA AROCA DIANA PAOLA
LUGAR DE NACIMIENTO
LOS RIOS
MONTALVO
MONTALVO /SABANETA/
FECHA DE NACIMIENTO **1987-04-26**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **120513167-3**





INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO**
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **ZURITA MONAR ANGEL H**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **AROCA BOSQUEZ LUZ AMERICA**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **BABAHOYO 2015-08-05**
FECHA DE EXPIRACIÓN **2025-08-05**

PROFESIÓN OCUPACIÓN **EMPLEADO PUBLICO**

PRIMA PRIMERA

V3111E1112

Diana Zurita A
FIRMA DEL CEDULADO

[Signature]
DIRECTOR GENERAL




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0028 F JUNTA NO. 0028 - 208 1205131673

ZURITA AROCA DIANA PAOLA
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA **LOS RIOS**
CANTON **MONTALVO**
CIRCUNSCRIPCIÓN
PARROQUIA **MONTALVO /SABANETA**
ZONA:





ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS
2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

[Signature]
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1205131673

Nombres del ciudadano: ZURITA AROCA DIANA PAOLA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/MONTALVO/MONTALVO

Fecha de nacimiento: 26 DE ABRIL DE 1987

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO PUBLICO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ZURITA MONAR ANGEL H

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: AROCA BOSQUEZ LUZ AMERICA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 5 DE AGOSTO DE 2015

Condición de donante: SI DONANTE



Diana Zurita A

Información certificada a la fecha: 14 DE JUNIO DE 2019

Emisor: CRISTIAN JAVIER PEÑAFIEL ALCIVAR - LOS RIOS-MONTALVO-NT 1 - LOS RIOS - MONTALVO

N° de certificado: 196-233-77091



196-233-77091

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de Información Científica y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el consejo Directivo del Instituto 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**

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Plan de mejoras, para la atención a los usuarios en la gestión
administrativa de los empleados del Dpto. Junta de la
Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo**

Autora: Zurita Aroca Diana Paola

Tutora: Ing. Karen Ruiz Navarrete

Resumen

El Gobierno Autónomo Descentralizado actualmente siendo de las instituciones con máxima autoridad que representa el cantón de Montalvo de la provincia de los Ríos. Se pudo detectar que su principal problema es el servicio de atención al usuario defectuoso debido a que no cumple con las expectativas de los moradores que utilizan dicho servicio. La realización de este proyecto tiene como finalidad minimizar las principales causas que originan la problemática de manera estratégica logrando la satisfacción de los usuarios de manera que se pueda mejorar el funcionamiento interno de la entidad. Los tipos de investigación empleados en la investigación son descriptivo y explicativo de manera que detallan y explican las principales características de las variables de investigación. Las técnicas empleadas fueron la entrevista y la respectiva encuesta la cual se las aplico de manera directa al personal que desarrolla sus funciones dentro del Dpto. de la Junta De La Niñez Y Adolescencia dicha información es procesada para la respectiva toma de decisiones correcta dentro de la entidad.

Atención

Satisfacción

Servicio

Usuario



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Plan de mejoras, para la atención a los usuarios en la gestión
administrativa de los empleados del Dpto. Junta de la
Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo**

Autora: Zurita Aroca Diana Paola

Tutora: Ing. Karen Ruiz Navarrete

Astract

The government currently being decentralized autonomous institutions with maximum authority that represents the canton of Montalvo in the province of rives. Were unable to detect that your main problem is the service of attention to the user is defective because they do not meet the expectative of the inhabitants who use this service. The realization of this project aims to minimize the main causes that give rise to the issue of strategic way achieving the satisfaction of users so that we can improve the internal functioning of the entity. The types of research employees in research are descriptive and explanatory notes in such a way that detail and explain the main characteristics of the research variables. The techniques employed were the interview and the respective survey which is applied directly to the staff that develops its functions within the department of the board of childhood and adolescence this information is processed for the respective correct decision making within the entity.

Attention

Service

Sastifaction

User

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT	vi
Resumen	vii
Astract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	1
Ubicación del Proyecto en un Contexto	3
Situación Conflicto	4
Delimitación del Problema	6
Variables.....	6
Evaluación del Problema	6
Objetivos de la investigación	7

Objetivo General:.....	7
Objetivo Específicos	7
Justificación del Problema	7

**CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO**

Antecedentes Históricos	9
Antecedentes Referenciales	13
Fundamentación Legal	32
Variables de la Investigación	37
Definiciones Conceptuales	38

**CAPÍTULO II
MARCO METODOLÓGICO**

Organigrama departamental de la Junta de la Niñez y Adolescencia.....	43
Métodos Teóricos	57
Técnicas e instrumentos de investigación	58
Técnicas de Investigación.....	58

**CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

Plan de Mejora.....	82
Desarrollo de la propuesta.....	85
Plan de Capacitación	85
Cronograma.....	86
Presupuesto.....	87
Conclusiones	88
Recomendaciones	89
Bibliografía.....	90
ANEXOS.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1: Entorno	4
Tabla 2: Plantilla de trabajadores.....	44
Tabla 3: Investigación	51
Tabla 4: Tipos de investigación	52
Tabla 5: Población	55
Tabla 6: Procedimiento	58
Tabla 7: Acuerdo del servicio	66
Tabla 8: Tiempo de espera	67
Tabla 9: Espera adecuada.....	68
Tabla 10: Trato recibido	69
Tabla 11: Personal capacitado.....	70
Tabla 12: Personal motivado	71
Tabla 13: Cultura interna	72
Tabla 14: Evaluación de las instalaciones	73
Tabla 15: Calificación del servicio.....	74
Tabla 16: Alternativas de mejoras.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1: Ubicación del GAD	3
Gráfico 2: Imagen institucional.....	42
Gráfico 3: Organigrama institucional	42
Gráfico 4: Organigrama departamental.....	43
Gráfico 5: Acuerdo del servicio	66
Gráfico 6: Tiempo de espera.....	67
Gráfico 7: Espera adecuada	68
Gráfico 8: Trato recibido	69
Gráfico 9: Personal capacitado	70
Gráfico 10: Personal motivado.....	71
Gráfico 11: Cultura interna	72
Gráfico 12: Evaluación de las instalaciones.....	73
Gráfico 13: Calificación del servicio	74
Gráfico 14: Alternativas de mejoras	75

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La atención al usuario es una actividad permanente, que se basa en principios de las relaciones humana, la misma que debe ser brindada con eficacia, eficiencia y efectividad; más en el GAD del cantón Montalvo en donde se presenta un serio problema de investigación el cual está relacionado específicamente a la insatisfacción de los usuarios que a diario acuden a disponer de los servicios de la institución, específicamente en el consejo cantonal de la junta de la niñez y adolescencia; la institución no evidencia métodos para determinar las necesidades del usuario, los tiempos de atención se alargan y no se puede evaluar el grado de satisfacción sobre los servicios brindados debido a la poca organización de esta entidad.

Según (Kotler, 2011) señala que:

“Es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido ya sea este por un producto o servicio mediante sus expectativas” (pág. 10)

Es decir que la satisfacción del usuario o cliente es de suma importancia para cualquier tipo de organización; ellos son la razón de ser, de muchas de las entidades que se manejan en la actualidad, por eso se debe cumplir con los respectivos protocolos de atención para que ellos se sientan a gusto con el trato que reciben por parte del GAD.

Actualmente esa entidad presenta un sin número de inconvenientes que se presentan a diario; las quejas constantes del mal servicio; la impuntualidad de los trabajadores que trabajan dentro del área de la junta de la niñez y adolescencia; el mal trato y la respuesta tardía de los

procesos que a diario se llevan en la entidad han traído como resultado el malestar por parte del usuario.

Pero es normal que se den este tipo de problemas en organizaciones donde su estructura interna no está funcionando de la manera en que se espere; debido a la mala planificación por parte del personal administrativo que forma parte de esta entidad.

A esto se le suma el poco control administrativo el insuficiente esfuerzo en llevar un control sobre las actividades que se desarrollan en la entidad; ha hecho que los trabajadores realicen su trabajo sin ser supervisados o evaluados por alguien de la alta gerencia.

Pero el problema principal y en donde se centra esta investigación es en el área del servicio de atención al usuario debido al reclamo que existe en el GAD de Montalvo cada día aumenta el descontento de los usuarios; y cada vez aumentan las persona que están en contra del servicio brindado por esta institución y por parte del consejo cantonal de la niñez y adolescencia.

Algunas instituciones como estas deberían evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores; para conocer si en verdad ellos están comprometidos con la tarea en que desempeñan; es importante contar con un personal que este capacitado, que se sienta seguro y a gusto en el cargo que cumplen.

El GAD del cantón Montalvo sienta este el único de tan gran magnitud debería disponer y de trabajar para los habitantes de este cantón; desarrollando actividades que fomenten la relación con sus usuarios dar seguimiento de manera ágil y precisa a los procedimientos o solicitudes que a diario se presentan en este, y conocer las necesidades del usuario para mantenerlos contentos y satisfechos. La fidelización de los usuarios se la mantiene con el buen servicio y la atención brindada al usuario haciéndolo sentir como si estuviera en su casa, manteniendo una excelente relación, dándole acceso a la información necesaria, estar atentos a sus peticiones

y sobre todo resolver las dudas que tengan para satisfacer sus necesidades.

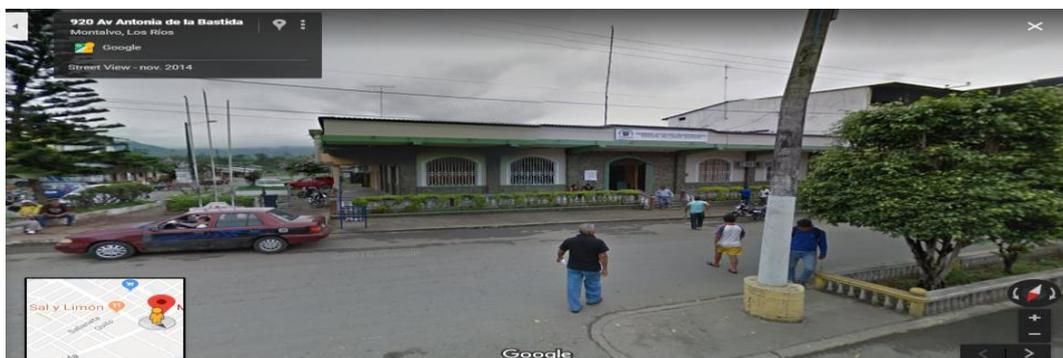
Por ello es importante que la entidad que presta el servicio este totalmente capacitada para atender a los usuarios para que se sientan satisfecho con el servicio y así se pueda tener más ingresos y usuarios a gusto con el servicio prestado. Son una serie de problemas alarmantes que se presentan dentro del consejo cantonal de la niñez y adolescencia de Montalvo por lo que se va a minimizar o erradicar gran parte de ellos; por el bienestar de este cantón.

Ubicación del Proyecto en un Contexto

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Montalvo ubicado en la provincia de los Ríos en el cantón Montalvo situado entre la avenida Antonia de la Bastida y 10 de Agosto. Actualmente dicha entidad encargada de velar por el bienestar de los pobladores que pertenecen a este cantón; es una de las instituciones más importante debido a la serie de funciones que cumplen y el alto nivel jerárquico al momento de tomar decisiones que inciden en los habitantes de esta región.

Dentro del GAD existen problemas que afectan al desarrollo y crecimiento de esta entidad debido a la mala ejecución de los procesos administrativos que traen como consecuencia un mal servicio de atención a los usuarios que acuden con frecuencia a denunciar las anomalías que se presentan al transcurso de los días.

Gráfico 1 Ubicación del GAD de Montalvo



Fuente: Google maps

Situación Conflicto

Tabla 1 Entorno

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Limitada aplicación de gestión.	<ul style="list-style-type: none">• Molestias a los usuarios.
<ul style="list-style-type: none">• Reducida aplicación de tecnología.	<ul style="list-style-type: none">• Retraso en el cumplimiento de los procesos.
<ul style="list-style-type: none">• Inadecuada selección de personal.	<ul style="list-style-type: none">• Escaso compromiso de los colaboradores.
<ul style="list-style-type: none">• Inexistente organización.	<ul style="list-style-type: none">• Incumplimiento de las metas institucionales.

Elaborado por Zurita D, (2019)

La limitada gestión, la mala administración y la inexistente de coordinación con la que se ha venido desarrollando el GAD de Montalvo dentro del área de las personas que desarrollan sus funciones en el consejo cantonal de la niñez y adolescencia; no han sido los procesos más óptimos para esta entidad ha traído consigo grandes consecuencias y falencias debido al poco control y supervisión de los trabajadores que brindan su atención a los usuarios. Gran parte de las personas que acuden a manifestar o a denunciar la violación de los derechos de los niños y jóvenes muestran el descontento por parte de la atención brindada por esta entidad. Siendo este un lugar tan serio y que desarrolla funciones importantes no es posible que no cuente con el personal adecuado para la satisfacción de los moradores de esta zona.

Otra de las causas por la que los procesos no son óptimos dentro de esta institución es el uso limitado de la tecnología; y como ya es de saber hoy en día esta herramienta ya no es un lujo, sino más bien es una necesidad ya que brinda mejorías, agiliza procesos, reduce costos y almacena datos de manera sencilla, rápida y eficaz. Siendo este el único municipio del

cantón de Montalvo debe trabajar en mejoras de su servicio y su estructura para brindar lo mejor a los usuarios que contribuyen con el desarrollo de la sociedad denunciando las irregularidades que amenazan a los niños y jóvenes del cantón.

Según (Lovelock, 2009) señala que:

“Los servicios a los usuarios son considerados como acciones, procesos y ejecuciones que se efectúan para fidelizar al usuario por lo tanto se deben desarrollar de muy buenas maneras estos aspectos” (pág. 10)

Mediante la apreciación del siguiente concepto se puede deducir que el servicio de atención a los usuarios, son procesos que van de manera clara, ordena y concisa con el fin de mantener la constante visita del usuario y contar con un usuario satisfecho que argumente cosas positivas referente a la entidad que lo atiende.

La elección de un personal inadecuado que no cuenta con la experiencia suficiente para brindar el servicio de atención al usuario es otra amenaza para esta entidad; se ha podido evidenciar que aparte de no brindar un buen servicio, no desempeñan su máxima capacidad laboral; algunos con una actitud negativa otros con una lentitud al momento de atender que hace que se agrave más el problema del GAD de Montalvo y se sienta el descontento de los usuarios.

Todas estas consecuencias se dan debido a la mala organización que existen en el GAD de Montalvo; los procesos no son verificados no se les da el debido seguimiento; no se supervisa el trabajo de cada uno de los colaboradores; tampoco se evalúan a los trabajadores para saber si en realidad merecen estar en el puesto de trabajo que se encuentran.

Son muchas anomalías que esta organización presenta, por eso debe tomar cartas sobre el asunto y empezar a trabajar principalmente en cambiar la actitud del colaborador interno quien es el que asume y representa un rol fundamental para la entidad.

Delimitación del Problema

Campo : Gestión

Área : Administrativa

Aspectos : Atención al usuario, Gestión administrativa

Tema : Plan de mejoras, para la atención a los usuarios en la gestión administrativa de los empleados del Dpto. Junta de la niñez y adolescencia del GAD del cantón Montalvo.

Formulación del Problema

¿Cómo mejorar la atención de los usuarios en la junta de la niñez y adolescencia del GAD del cantón Montalvo, provincia de los Ríos, para contribuir a la satisfacción de los usuarios?

Variables

Variables independientes : Atención al usuario

Variable Dependiente : Satisfacción de los Usuarios

Evaluación del Problema

Evidente : El GAD es un lugar visitados por varias personas que acuden frecuentemente con el fin de informar algún tipo de anomalía; por lo que se debe manejar un buen servicio de atención a los usuarios y brindar la respectiva información.

Claro : El desarrollo de un plan de atención a los usuarios que brinde mejorías en el servicio de atención; agilice los procesos y evalúe el desempeño de los colaboradores del consejo cantonal de la niñez y adolescencia.

Factible : Porque la entidad podrá contar con una gestión administrativa optima que este al nivel de lo que el GAD y los departamentos de esta entidad necesitan.

Relevante : Se evidenciarán mejoras del servicio de atención y se contara con una excelente gestión administrativas por parte de los empleados.

Delimitado : Los usuarios del cantón Montalvo contarán con un excelente servicio de atención que satisfagan la demanda de los beneficiarios.

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

- Elaborar un plan de mejoras en el servicio al cliente, para lograr la satisfacción de los mismo, en la filial sur del comercial Cevallos

Objetivo Específicos

- Fundamentar teóricamente, los aspectos referentes al servicio.
- Diagnosticar la situación actual del servicio en la junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del cantón Montalvo.
- Proponer un plan de mejoras para contribuir a la satisfacción de los usuarios del Dpto. de la junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del cantón Montalvo.

Justificación del Problema

El proyecto busca mejorar la atención a los usuarios a través de la gestión administrativa de los empleados del consejo cantonal del GAD de Montalvo, debido a las irregularidades que están sucediendo dentro de esta entidad se ha decido realizar el debido análisis de esta institución para conocer en el estado actual en que se encuentra dicha entidad y a la misma vez evaluar a los colaboradores que desempeñan sus funciones dentro del departamento de atención al usuario.

También se buscará determinar el grado de satisfacción que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios del consejo cantonal de la

adolescencia y la niñez que presta el GAD Municipal de Montalvo, llegando a la necesidad de mejorar la atención por su importancia, porque es a través de esta institución que se administra todo el cantón y que está buscando proyectarse como lugar turístico a nivel nacional. Desde estas perspectivas, se manifiesta la actualidad de la problemática planteada por ser el interés social. Para el presente estudio se van a emplear los métodos correspondientes a la investigación, los mismos que contribuyen a determinar el nivel de satisfacción de los usuarios, esto por medio de la aplicación de encuestas a los usuarios que utilizan el servicio del consejo cantonal del GAD de Montalvo.

La serie de inconvenientes que se están presentando en esta entidad deben minimizarse lo más rápido posible ya que no solo está comprometido el GAD de Montalvo sino más bien gran parte de habitantes que conforman este cantón; por lo que se debe de trabajar de manera interna e inmediata con el fin de mejorar su estructura organizacional como entidad para así brindar un servicio que este a la altura de lo que necesitan los habitantes.

Los beneficiarios en primer parte serán los altos administradores del GAD de Montalvo quienes gozaran de una estructura más óptima un buen ambiente laboral y una cultura que fomente la unión entre todos sus colaboradores; por otro lado, se mejorará el servicio de atención a los moradores de este cantón quienes gozaran de un servicio renovado con personas que tengan muchas ganas de trabajar y que den lo mejor de ellos, por el bienestar de su ciudad.

También serán beneficiarios los trabajadores quienes contarán con incentivos institucionales, charlas motivadoras y capacitación constante para el buen desenvolvimiento laboral. El trabajo en conjunto es importante para el desarrollo institucional, de manera que el usuario reciba lo mejor, y que ellos se sientan a gusto con la administración el cumplimiento de las labores que realiza el GAD y el departamento del consejo cantonal de la niñez y adolescencia del cantón de Montalvo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Según (Jimenez, 2017) señala que:

El servicio de atención al cliente o usuario se remonta a más de 150.000 años atrás, desde el momento que se empezó a efectuar el comercio de bienes y servicios entre los habitantes de una determina zona. El intercambio de bienes siempre se lo ha realizado cara a cara hasta la actualidad debido a que el servicio de atención al usuario se adaptaba a cualquier usuario que deseara adquirir un bien o un servicio. (pág. 1)

El servicio de atención al usuario siempre ha cumplido un rol fundamental dentro de las organizaciones; debido a que esta es considera como el trato y la atención que se les proporciona a los mismos. Esta función de atención a los usuarios se ha venido desarrollando desde la antigüedad de manera que para intercambiar un determinado bien o un servicio siempre se lo había realizado de manera personal en donde intervienen dos o más personas que cumplen con la función de vendedor y comprador cada quien con fin de obtener un beneficio.

Mediante (Jimenez, 2017) dice que:

El servicio de atención al cliente o usuario ha recorrido un largo periodo aproximadamente 1500 siglos; en donde ha venido evolucionando de manera constante con la ayuda de la tecnología que ha ofrecido características favorables para cualquier organización; la utilización de esta ha optimizados Procesos, ha reducido tiempo y sobre que se minimicen sus gastos. (pág. 2)

La atención al usuario y el servicio estos últimos años han evolucionado de manera favorables para las organizaciones debido a la implementación de herramientas tecnológicas que permiten el desarrollo institucional y estar por delante de la competencia.

Según (Jimenez, 2017) señala que:

“Los aspectos favorables que ofrece la tecnología es brindar un servicio personalizado para cada usuario que logre la satisfacción del mismo y se pueda lograr su fidelización” (pág. 3).

La tecnología ha dejado de ser un lujo desde que se ha convertido en una herramienta importante que permite el avance y el desarrollo de productos y servicios. Pero como toda herramienta importante tiene sus ventajas y desventajas dependiendo del uso que se le dentro de la organización.

Este instrumento importante ayuda a medir la satisfacción que tiene el usuario por el servicio o producto consumido de manera que así la entidad pueda saber cuáles son sus puntos débiles para posteriormente pasar a mejorarlos y lograr la satisfacción en plenitud del usuario.

Según (Serna, 2006) señala que:

“El servicio de atención al usuario es aquel conjunto de estrategias que trabajan de manera en conjunto para satisfacer las necesidades y expectativas de sus consumidores por encima de la competencia” (pág. 19).

La satisfacción de los usuarios va a depender mucho de las estrategias que se le atribuya al producto o servicio de manera que los usuarios se sientan atraído por ese bien; además de eso se suma el trabajo en conjunto de los procesos administrativos y el desenvolvimiento de los trabajadores.

Una muy buena estructura institucionales que les brinde a cada trabajador seguridad y compromiso; va a tener como respuesta un personal motivado con ganas de dar lo mejor de ellos y que a su vez se sientan comprometidos con darle lo mejor a los usuarios debido a que ellos son importantes para

el crecimiento de la entidad y que así esta pueda obtener resultados positivos a futuro.

Para Serna también es importante el buen trato que les da a los usuarios; entre eso se encuentra el punto central de amabilidad con el propósito de satisfacer las necesidades de cada uno de ellos, para luego lograr la fidelización de los usuarios que utilizan el bien o el servicio.

La atención ha sido muy importante para los negocios desde la antigüedad hasta la actualidad debido a el grado de importancia que se le brinde al usuario, es obligación de las organizaciones mantenerlos satisfechos, y evaluar de manera constante el servicio que ofrecen y la manera en que se desenvuelven los trabajadores dentro de su área laboral ya que así la organización va a conocer cómo es su desarrollo a nivel general.

Para que la organización mantenga un buen desenvolvimiento externo y pueda dar lo mejor a los usuarios, siempre va a depender de su estructura interna debido a la manera en que se administra cada departamento y como se gestiona las funciones organizaciones de la entidad.

La buena gestión administrativa obtiene como resultados que los procesos internos sean óptimos para que luego estos repercutan de manera externa brindando lo mejor a los usuarios y así mantener su satisfacción trabajando de manera en conjunto.

Según (Loguzzo, 2016, pág. 25) dice que:

La Gestión administrativa desde los tiempos antiguos se ha venido desarrollando con una lentitud impresionante; pero desde el actual siglo ha venido evolucionado de manera favorable para las organizaciones debido a el compromiso que tienen en el mercado actual; esta gestión administrativa es manejada por grupos gerenciales propios de la compañía para ser más eficaces al momento de tomar decisiones correctas para la organización. (pág. 25)

Es importante para todas las organizaciones mantener un proceso administrativo que ayude al desarrollo interno de la entidad y más cuando estamos en un mundo totalmente globalizado en donde ninguna entidad se quiere mantener atrás de otra.

Por lo tanto, los grupos gerenciales deben estar capacitados en todos los departamentos de la entidad para que así contenga un conocimiento amplio sobre la organización en donde desarrollan su labor a diario, además en ellos carga la responsabilidad de coordinar, planificar, dirigir e integrar que los procesos se cumplan dentro del tiempo estipulado para asegurar el crecimiento de la entidad y lograr la satisfacción de los usuarios.

Los procesos o gestiones administrativas se han venido desarrollando desde tiempos antiguos, pero en la actualidad con herramientas tecnológicas actuales ha tenido una gran evolución y se adapta a cualquier estructura institucionales con el objetivo de mejorar su cultura interna para tener un buen desempeño con los usuarios.

Mediante la apreciación de (Loguzzo, 2016) señala que:

Hace 80 años las organizaciones eran muy pocas y pequeñas donde predominaban los artesanos de manera independiente; a pesar de que en la historia de la humanidad siempre ha existido el trabajo. La historia de las organizaciones y su administración es una época muy importante para los avances organizacionales. (pág. 25)

Las organizaciones o entidades con el pasar del tiempo han tenido una gran evolución debido al sin número de exigencias y necesidades por parte del usuario. Se han visto en la necesidad de mejorar sus infraestructuras, sus servicios y en el mayor de los casos cambiar su estructura interna debido a que no pueden identificar las necesidades de los usuarios; La administración es esencial y saber tomar decisiones que favorezcan a las organizaciones es de mucha importancia por lo tanto el personal interno

debe mostrarse interesado en las actividades que fomente el crecimiento institucional.

La gestión administrativa debe mantenerse presente dentro de cualquier organización debido a que es una herramienta útil hoy en día; ayuda a coordinar, planificar y verificar que las actividades se desarrollen de manera eficiente para el debido alcance de los objetivos y metas institucionales. La gestión administrativa influye mucho en el servicio que cada colaborador le ofrece a un usuario; ellos son quienes transmiten lo que pasa en el interior de la entidad si el ambiente es muy bueno ellos ofrecerán un excelente servicio, pero si la situación es todo lo contrario lo más probable es que ellos no sientan el compromiso que tiene la entidad con el usuario.

Antecedentes Referenciales

Para (Muñoz, 2015) señala que:

“La atención al usuario es una herramienta e importante del marketing, orientada a minimizar la pérdida de usuarios y de errores que surgen dentro del servicio de atención” (pág. 28).

La atención al usuario dentro de las organizaciones juega un rol importante debido a que las entidades se deben a estas y por ende deben brindar la atención respectiva para que puedan ser escuchados y sentirse importante para las organizaciones que acuden a adquirir un determinado bien o servicio.

Según (Kotler, 2015)señala que:

“Es considerado como el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (pág. 41).

Para las organizaciones es importante que los usuarios se mantengan satisfecho debido a las características y beneficios positivos que otorgan el

cumplimiento y la responsabilidad asumida por parte de la entidad para lograr ese grado de satisfacción con el cliente.

Los beneficios de la satisfacción del usuario según (Kotler, 2015) son:

- *Primer beneficio: Un usuario satisfecho por lo general siempre vuelve al mismo lugar.*
- *Segundo beneficio: El usuario satisfecho transmite sus experiencias positivas con el servicio o producto a otros.*
- *Tercer beneficiario: El usuario satisfecho deja de lado la competencia. (pág. 41).*

Los elementos que conforman la satisfacción del cliente según (Kotler y Armstrong, 2016):

1. *Rendimiento percibido: hace referencia al desempeño que entregan los colaboradores al cliente al momento de atender las necesidades que este presenta.*
2. *Las expectativas: Son las esperanzas que los clientes presentan al momento de poseer algún servicio o tipo.*
3. *Los niveles de satisfacción: los usuarios experimentan tres niveles de satisfacción:*
 - *Insatisfacción: Desempeño del servicio o producto no cumple las expectativas del usuario.*
 - *Satisfacción: El desempeño del servicio o producto coincide con las expectativas del usuario.*
 - *Complacencia: Se da cuando el desempeño supera los límites de las expectativas de los usuarios. (págs. 10-11)*

Según (Goodtsein, 1998) menciona que un plan es definido como:

“El proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción” (pág. 5).

Un plan es la manera más apropiada para alcanzar las metas organizativas debido a que se lo elabora antes de ejecutar una determinada acción;

teniendo en cuenta las consecuencias que puede traer al ponerlo en práctica.

Según (Ivancevich, Lorenzi y Skinner, 2015) existen tres tipos de planes los cuales son:

- 1. Plan estratégico*
- 2. Plan operativo*
- 3. Plan táctico (págs. 207-208)*

Plan estratégico: Es comprensivo, se efectúa a largo plazo y es relativamente general. Se centran en aspectos amplios y duraderos que prometen alcanzar la efectividad de la entidad. En este tipo de plan se describen los conjuntos de metas y objetivos que llevan adelante a la organización para el buen desenvolvimiento de la entidad. (págs. 207-208)

Plan operativo: Son planes estipulados a corto plazo, son específicos y están orientados a la consecución del objetivo determinado que contiene la organización.

Demandan una aplicación de recursos que sean eficiente y eficaz en costos de consecución de los objetivos y las metas establecidas por la entidad. (págs. 207-208)

Plan táctico: Es un plan más limitado, específico y a mediano largo plazo en comparación con los demás planes. Este plan se centra en asunto relativo a la eficiencia que en la efectividad a largo plazo. (págs. 207-208)

Los planes son diseñados dependiendo de las metas y objetivos institucionales; los encargados de elaborarlos son los altos ejecutivos y administradores de mando medios quienes evalúan el estado actual de la entidad para luego proceder a realizar la debida elaboración del plan que más se ajusta a la necesidad del trabajo con el objetivo de mejorar aspectos vulnerables de la organización.

Es importante que las organizaciones implementen planes dentro de su estructura interna debido a que estos encaminan a la organización a alcanzar los objetivos.

Los planes más comunes utilizados por las organizaciones son los estratégicos debido a que estos consiguen a que se puedan lograr las metas generales que son establecidas a largo plazo y los planes operaciones que indican como serán efectuado los planes estratégicos mediante las actividades diarias de la entidad.

Un plan de atención al usuario es fundamental en las organizaciones debido a la importancia que se les otorga a los usuarios; por lo que también incide la gestión administrativa con la que se desarrolla los procesos internos para mejorar el funcionamiento laboral de la entidad.

Para (Tschohl, 2015) señala que un plan de atención al usuario:

“Son los procesos y acciones que se deben realizar para alcanzar los respectivos objetivos establecidos en la organización para facilitar el acceso a los servicios” (pág. 68).

El plan de atención a los usuarios brinda las respectiva prioridad e importancia que cumplen ellos con la organización de manera que es efectuado de manera personalizada para que los usuarios sientan el compromiso de la organización y la importancia que se les otorga con el fin de satisfacer sus necesidades.

Para (Muñoz, 2015) define algunas características del plan de atención:

- *El usuario está por encima de cualquier cosa: De manera que es la razón de ser del servicio.*
- *Para la organización no existe nada imposible cuando se trabaja en conjunto (de manera interna).*
- *La organización debe cumplir con lo acordado o prometido con los usuarios.*

- *Satisfacer las necesidades de los usuarios de manera que el servicio sea personalizado para cada persona.*
- *La imagen corporativa juega un rol fundamental con el usuario debido a que ellos recuerdan del trato recibido por parte de esa organización.*
- *Los empleados desmotivados deben ser aislados debido a que no cumplen con el rol que desea la organización.*
- *El servicio de atención al usuario debe estar en constante evaluación así sea que el servicio sea bueno, siempre es importante renovar.*
- *La gestión administrativa interna debe ser la más óptima en la verificación del cumplimiento de los procesos con los que se lleva a cabo la satisfacción del usuario.*

La atención de los usuarios son aspectos primordiales para la organización debido a que es la presentación que ofrece la entidad a sus usuarios; es de vital importancia que las organizaciones contengan planes que estén en constante en evolución y mejoramiento respecto a la organización para el debido funcionamiento y el alcance de las metas y objetivos que mantiene la organización en su planificación.

Los procesos administrativos inciden dentro de cualquier función que se ejecute dentro de la entidad, lo que quiere decir es que los procesos son el eje central para el buen desenvolvimiento institucional.

El manejo de un buen servicio de atención a los usuarios va a depender de como la entidad se encuentra internamente por lo tanto si los procesos administrativos no funcionan de la mejor manera es normal que las entidades mantengan problemas constantemente debido a la falta de control de los trabajadores; el incumplimiento de la planificación que aleja a la entidad de sus objetivos, la ausencia organizativa en donde cada quien realiza la función laboral que mejor le parezca y mas no la que le designa un jefe o supervisor todas estas consecuencias son debido a la mala ejecución de los procesos administrativos.

El buen manejo del servicio de atención al usuario es debido a las funciones que contienen los procesos administrativos de maneras que estos aspectos favorecen al crecimiento de la organización.

El debido control y el buen manejo de la dirección hará que los empleados se centran en mantener un buen rendimiento laboral, la planificación y organización logara que los empleados trabajen en sentido de los objetivos institucionales.

La gestión administrativa no es nada más que la toma de decisiones acertadas que es efectuada por la alta gerencia y la debida verificación de que los procesos administrativos institucionales se ejecuten de manera exitosa.

La relación de los procesos y la gestión dentro del ámbito institucional está enfocada en mejorar la estructura interna por lo cual ambas variables trabajan en conjunto con el fin de mejorar aspectos institucionales.

La relación y los beneficios que presentan los procesos administrativos con la gestión tienen como finalidad mejorar las actividades que desarrollan las entidades con el objetivo de obtener una sólida estructura interna y que las decisiones tomadas por gerencias sean las más correctas y acertadas para el beneficio de la organización

Para (Tschohl, 2015) menciona que:

El modelo del plan de atención a los usuarios o usuarios desarrollado por Technical Assistance Resecar Program (TARP) es una guía de desarrollo para la respectiva estructura de un plan de atención a los usuarios. Este modelo especifica las acciones que se deben realizar para alcanzar las metas propuestas por la entidad. Este modelo permite a los altos directivos identificar cuáles son los medios más eficaces para facilitar el acceso a lograr los objetivos. (pág. 68)

Para la elaboración de un plan de atención se debe conocer de la situación actual de la entidad y de la magnitud hacia donde apuntan los objetivos y metas organizacionales.

El plan propuesto por el TARP fue efectuado dentro de cuatro organizaciones arrojando resultados favorables y mejorando la situación de estas entidades, tiene como principal estrategia lograr el alto nivel de satisfacción de los usuarios.

Este plan fue presentado en las instalaciones de Harvard Business Review quienes certificaron que este plan trabaja de manera efectiva en las organizaciones.

El modelo del plan de atención propuesto por (Tschohl, 2015) según:

Este modelo ayuda a determinar las necesidades de la entidad para introducir mejoras e incrementar la participación en el mercado y aumentar los ingresos en función de montos predeterminados además indica la importancia que tiene cada uno de los elementos del servicio en la eficacia total del mismos.

Este plan está estructurado de tres maneras:

- 1. Las promesas garantizadas al usuario en donde se pretende obtener la satisfacción de los usuarios en todos los aspectos relacionados con la entidad y producto.*
 - 2. Mecanismos que brindan a los colaboradores la absoluta responsabilidad y autoridad para que puedan cumplir su perfección en el desenvolvimiento laboral.*
 - 3. Un proceso que permite determinar las fallas del sistema: problemas en la organización, la formación o cualquier otro programa interno, que provoquen la satisfacción de los usuarios.*
- (pág. 68)*

En el plan de juego como (Firnstahl) llama a su plan de atención; rechaza los planes estratégicos debido a que el considera que nunca se revisan y no se da el debido seguimiento con el que se llevan los planes.

Por eso el considera que para la elaboración de un plan de atención se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos de manera que de esa forma él se basó para diseñar su éxito plan de atención:

- 1. Elaborar una promesa de garantía del servicio que sea simple y fácil de comprender. Al instante de diseñarla, pensar en cual es beneficio más importante que se le pueda dar a los usuarios y de qué manera se lo puede ofrecer. Para Firnstahl el beneficio más importante es disfrutar, para muchas de las organizaciones es la confianza mientras que para otras el bajo costo o la flexibilidad todas estas son consideradas como aspectos favorables del plan.*
- 2. Asegurar de que todos los empleados sepan utilizar su autoridad para hacer lo necesario de manera que se mantenga satisfecho a los usuarios. Asegurar que no abusen del cargo que les otorga la organización y capacitar a los trabajadores de manera que reaccionen antes de las necesidades que exigen los usuarios en una organización.*
- 3. Hacer visibles a los progresos realizados de manera que se utilicen gráficos de evolución de la entidad en vez de informes escritos.*
(pág. 68)

Según (Fred, 2008) definen a la gestión administrativa como:

“El conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos organizacionales, a través del cumplimiento y la debida aplicación del proceso administrativos los cuales ayudan a planear, organizar, dirigir y controlar” (pág. 35).

Los procesos de la gestión administrativa cumplen con funciones importantes dentro de las organizaciones debido a las características positivas que otorgan a las entidades.

Para (Ross, 2019) define al modelo de gestión administrativa como:

“Un ejemplo a seguir para el debido alcance de la eficacia y eficiencia de la organización” (pág. 1).

Los modelos de gestión administrativas son desarrollados de manera interna de tal forma que siempre va a depender de la situación actual que se encuentre la entidad y del desarrollo económico que pose dicha organización además estos modelos son propuestos para el respectivo alcance de la metas y objetivos institucionales.

Según (Ross, 2019) señala que la importancia de un modelo de gestión administrativa:

Permite la ejecución de los procesos administrativo con el objetivo de incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión de los servicios. La implementación de los modelos administrativo reduce la cantidad de tiempo empleados en las tareas internas de la organización además de los tramites y consultas; de igual manera que en la calidad del servicio prestado, que es recibido por parte de los usuarios. (pág. 1)

Para lograr el éxito del modelo administrativo es importante que la organización contenga una estructura organizativa funcional que los procedimientos administrativos estén claramente definido y efectivamente aplicado como también tenga la capacidad financiera para poder cubrir el plan a aplicar dentro de la organización.

Los objetivos de un modelo de gestión administrativa son:

- *Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.*
- *Mejorar los productos o servicios que se les ofrecen a los clientes.*
- *Establecer procedimientos de seguimientos y control de los procesos internos organizacionales además de los productos o*

servicios, para conocer cuál es resultado que este está causando en la actualidad.

- *Incorporar nuevas tecnologías que agilicen los servicios de atención a los usuarios. (pág. 2)*

Los modelos de evaluación administrativa proponen una forma de manejar la organización con procesos que se verifiquen que se realizan; de manera que se obtengan resultado de los cambios aplicados de manera interna en la organización.

Para (Fred, 2008) los modelos de la gestión administrativa cumplen con diferentes etapas que benefician a los procesos internos de la entidad:

- *Análisis de la estructura funcional: Se describen los objetivos y funciones de las unidades administrativas y de servicio.*
- *Análisis de la relación con personas ajenas a la entidad: Describen las características del servicio y la interacción con los usuarios.*
- *Identifican los procesos con los que se maneja la institución: Establece la relación de los departamentos y los servicios que prestan a los usuarios. (pág. 35)*

La ejecución de estas fases debe mantener la colaboración de todo el personal que forma parte de la organización de manera que se identifiquen los puntos débiles para que se busquen las respectivas soluciones y se trabaje dentro del área en donde se presentan las anomalías. La clave del éxito de los modelos de administrativos se centra en el análisis de su proceso y de la organización.

Según (Ross, 2019) señala que las características de la gestión administrativa son:

Homogenización Funcional: Atiende a criterios de cobertura de funciones similares, de manera que se eviten el desperdicio de recursos de la entidad.

- *Identificación de necesidades de información: Se establecen las necesidades y los requisitos que necesitan los departamentos que conforman la organización.*
- *Definición del modelo de negocio: Se requiere la información necesaria de la actividad realizada por la entidad.*
- *Definición de ajustes funcionales: Se realización las modificaciones respectivas a la estructura funcional más adecuada al servicio de manera que se desarrolle con eficacia.*
- *Definición de herramienta de gestión: Se da la respectiva cobertura a las necesidades de información que requiere la prestación de los servicios e incorporados a los diferentes modelos de negocio. (pág. 2)*

Para (Haridat, Flores, Gómez y Torres, 2019) dice que los tipos de modelo de la gestión administrativa son:

- *Modelo Autocrático: Este modelo depende del poder. Las personas que mantienen el mando de la compañía deben poseer el poder suficiente para dar órdenes de manera interna, de tal manera que si el empleado no cumple será sancionado. En un contexto autocrático se hace referencia a la autoridad oficial formal y los administradores creen saber que lo mejor es dar órdenes para incrementar el rendimiento laboral dentro de la organización. Este modelo aporta un medio útil y respectivo para el respectivo cumplimiento de las funciones y tareas asignadas por el jefe encargado.*
- *Modelo de custodia: Este modelo se ajusta a los recursos financieros de una entidad de manera que si la organización no cuenta con el debido soporte económico le será muy difícil. Este modelo es el resultado de la dependencia de los empleados respecto a la organización. En vez de los colaboradores depender de su jefe; ellos dependerán de la organización.*

Los colaboradores que desarrollan sus funciones en el entorno de custodia adquieren preocupaciones psicológicas por sus retribuciones y prestaciones económicas.

- *El modelo de apoyo: Depende del liderazgo en lugar del poder y el dinero. De manera que el liderazgo le brinda a la organización un ambiente que ayuda a los empleados a crecer y cumplir a favor de la organización lo que ellos son capaces.*

Este plan apunta al apoyo del desempeño laboral de los empleados y mas no a la prestación del empleado.

- *El modelo colegial: Alude a un grupo de personas con propósitos común, tiende a ser un modelo más útil en condiciones de trabajos organizativos.*

Este plan se encarga de fomentar la unión y colaboración de los trabajadores en donde los administradores y jefes trabajan de la misma manera que el resto de la plantilla de manera que ellos se sienten valorados y útiles para alcanzar los objetivos de la entidad. (pág. 4)

Los modelos de la gestión administrativa son efectuados dentro de la organización dependiendo del estado actual en el que se encuentra una organización y de la capacidad económica que poseen para poder implementar dichos modelos. Son importantes para el desarrollo y crecimiento interno de la entidad además encaminan a la organización a desarrollar proceso de manera más eficaz y eficiente.

Para (Prieto, 2015) señala que la gestión administrativa se mide:

“Mediante indicadores que miden cual es el desenvolvimiento de los departamentos que forman parte de la organización” (pág. 10).

La gestión organizacional se mide por el desenvolvimiento de las decisiones que son tomadas por la alta gerencia de manera que se puedan identificar que tan buenas han sido las decisiones asumidas por la organización. Los índices muestran los avances y el funcionamiento de

cada uno de los departamentos además de ser comparados con los resultados que ellos esperan.

Los índices con los que se miden la gestión administrativa muestran de forma más detallada y clara los avances que se ha presentado una determinada organización

Según (Chiavenato, 1985) menciona que:

“Los procesos administrativos consisten en planificar, organizar, dirigir y controlar la manera en que se distribuyen los recursos organizacionales para el debido alcance de los objetivos de manera eficaz y eficiente dentro de la entidad con el objetivo de tener un proceso ordenado que permita alcanzar el máximo rendimiento de la organización” (pág. 20).

Cada uno de estas funciones cumplen con aspectos importantes en las organizaciones debido a que:

- **La planificación:** *Esencialmente consiste en elaborar la misión y visión además de los objetivos y metas que comprende la razón de ser de la organización a esto se suma las políticas, proyectos, programas, presupuestos, normas y estrategias para alcanzarlos. En resumen, es la anticipación de lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.*
- **Organización:** *Determina las tareas que hay que elaborar, designa quién es el encargado, como están conformado los grupos de trabajos y quién es el supervisor o encargado de verificar estos procesos*
- **Dirección:** *Es la manera de influir en que los individuos contribuyan al desarrollo de los objetivos y metas organizaciones.*
- **Control:** *Consiste en medir el desempeño laboral individual de los trabajadores para corregir o capacitar en aspectos vulnerables que mantenga dentro de la organización. (pág. 20)*

Los procesos administrativos son parte de la gestión con la que se desarrolla una entidad; inciden directamente en la manera con la que se efectúan los procesos internos.

El desarrollo de los procesos administrativo internos están claramente establecidos; su función es la de planificar, organizar, controlar y dirigir a la organización al alcance de las metas institucionales mientras que la gestión es la manera con la que se llevan a cabo los procesos administrativos exponiéndolo de otra manera es la toma de las respectivas de decisiones acertadas por la alta gerencia para el desenvolvimiento interno de la organización.

Para (Chiavenato, 1985) la relación del proceso y la gestión:

“La gestión y los procesos administrativos se entrelazan para el funcionamiento correcto de la estructura interna institucional; la relación que guardan ambos conceptos es estrechamente administrativa por el bienestar de la entidad” (pág. 20).

Es de suma importancia que ambos aspectos trabajen juntos ya que no serviría de nada si los procesos administrativos son los mejores para la organización, pero si la gestión no es la más acertada para reducir los problemas internos, no serviría de nada y se volverían a presentar problemas más grandes en un futuro no muy lejano para la organización

Referencias de modelos de planes

Tema : Proyecto de mejora el servicio de atención a los usuarios de la organización distribuciones AC SAS (2017)

Autora : Gaitán Moreno Nubia Esperanza

Objetivo : Implementar un plan de acción de atención al usuario para la satisfacción de los usuarios de AC SAS

Problema : Falta de control en el servicio de atención a los usuarios de la entidad distribuciones AC SAS.

Plana de atención a los usuarios

Aspectos del plan de acción de atención a los usuarios:

- Capacitación de los empleados, mejorar los sueldos e incentivar con premios por desenvolvimiento institucional.
- Rotar las funciones entre los empleados de los departamentos y actualizar los equipos de trabajo.
- Contratar el personal adecuado para el desarrollo de las funciones laborales que la entidad necesite

Objetivo general del plan de atención a los usuarios:

Mejorar el servicio al usuario, haciendo uso de las herramientas tecnológicas, para mitigar errores en los departamentos administrativos de la entidad.

Objetivos específicos del plan de atención a los usuarios:

- Capacitar a todo el personal de la entidad para que su desenvolvimiento se más óptimo.
- Adquirir herramientas de trabajos modernas que se ajusten a la necesidad de la entidad.
- Disminuir el margen de error en los procesos administrativos institucionales.

Tema : Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios de una organización. (2012)

Autora : U. T. de atención a usuarios

Objetivo : Aportar una herramienta de trabajo que facilite el manejo de situaciones en materia de relaciones personales y que proponga opciones diversas que puedan evitar conflictos, con el fin de fomentar la cultura de servicio.

Problema : Falta de control en el servicio de atención a los usuarios de la empresa distribuciones AC SAS.

Objetivos específicos del plan de atención a los usuarios:

- Obtener una mayor satisfacción del usuario mediante el servicio brindado.
- Responder de manera acertada las necesidades de los usuarios de la organización.
- Lograr la participación y la implicación de todo el personal en la filosofía de la excelencia en el servicio al usuario.
- Aplicar reglas fundamentales que mejoren el servicio de atención al usuario

Descripción del plan de atención

La aplicación de este plan de modelo se centra en satisfacer las expectativas del usuario mediante:

- **Rapidez:** El servicio debe ser ágil y con una buena atención.
- **Eficaz:** Este debe solucionar las necesidades del usuario de manera que este se sienta satisfecho.
- **Fácil:** Se refiere a que el servicio sea accesible a todos los usuarios.
- **Trato individualizado:** Atención personalizada a los usuarios de la organización.

Para la aplicación de estos planes de atención a los usuarios es importante que los integrantes de la organización estén dispuestos asumir nuevos cambios y enfrentar nuevos retos teniendo en cuenta que se los aplica por el bienestar de la organización.

Es importante el cambio en los procesos administrativos internos debido a que el ineficiente servicio de atención de la entidad es el resultado de un mal control y la aplicación de las funciones administrativas que no permiten tener un mejor desempeño.

Tema : Diseño de un plan de Gestión Administrativa para la empresa Lubripernos de Ciudad De Guayaquil. (2015)

Autoras : Carolina Alejandra Bowen Morales & Tatiana Margarita Vaca Caamaño

Objetivo : Implementar un plan de gestión administrativa para el buen desenvolvimiento de la empresa Lubripernos en la ciudad de Guayaquil

Problema : La importancia de implementar un plan de gestión administrativa que brinde resultados favorables en la organización.

Objetivos específicos del plan de atención a los usuarios:

- Aumentar la productividad y crecimiento en el mercado.
- Implementar un sistema de gestión administrativas que incremente el rendimiento laboral de la empresa.
- Predisponer el crecimiento del personal y brindar un servicio al usuario eficaz y eficiente.

Descripción del plan de atención

La implementación de un plan que permite el control de la gestión administrativa es importante en las organizaciones debido al control que ejecuta de las tareas a realizar; la planificación de las metas y objetivos institucionales, la organización con la que se debe manejar una proceso y el control y la verificación de los mismos.

Los planes de atención al usuario inciden de manera directa a la gestión administrativa con la que se desarrolla la entidad, esto pasa debido a que la estructura interna va a depender mucho de cómo se desenvuelve los trabajadores en el medio laboral por lo tanto es muy importante que los procesos administrativos se manejen de manera eficiente y eficaz para alcanzar las metas y objetivos estipulados en la planificación.

Los planes de acción tomados como referencia fueron fundamentados mediante una serie de investigaciones y trayendo como consecuencia aspectos positivos en las organizaciones aplicadas.

Tema : Modelo de Gestión Administrativa y la calidad en el servicio de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato (2014)

Autoras : Basantes Córdova Silvia Susana.

Semejanza : Propuesta de un plan de gestión administrativa para mejorar el servicio al usuario del GAD de Ambato.

Diferencia : Esta enfocado en brindar una buena atención a todos los moradores del sector de Ambato; mediante un plan de gestión que permita fortalecer su estructura interna de tal manera que se pueda trabajar en conjunto y se puedan cumplir los objetivos institucionales; para lograr la plena satisfacción de los usuarios del GAD de Ambato.

Descripción del plan:

Propuesta de un plan administrativo que brinde mejoras en servicio de atención a los usuarios mediante la capacitación de los colaboradores internos de la entidad de manera que se sientan el compromiso con la organización y los usuarios.

Tema : La gestión administrativa del talento humano y la calidad del servicio en la “APROGADPAR” de la provincia de Morona Santiago. (2016)

Autoras : Robayo Andrade y Eddie Javier

Semejanza : Se fundamenta en el diseño de un plan de gestión administrativa del talento humano para las debidas mejoras en calidad del servicio de atención que ofrece el GAD parroquial de Morona Santiago “APROGADPAR”.

Diferencia : El GAD parroquial de Morona Santiago busca efectuar un plan que mejore todos los aspectos del departamento humano para brindar mejoras en el servicio al usuario y el proyecto a realizar tiene como objetivo desarrollar un plan que se realice

dentro del departamento administrativo de la junta de la niñez y adolescencia del GAD de Montalvo; con el fin de mejorar la atención de los usuarios.

Descripción del plan:

El servicio de atención al usuario va a depender de los procesos internos que se desarrollan en la organización por eso el plan se enfoca en evaluar la situación actual y en planificar las respectivas soluciones a las anomalías y la verificar del cumplimiento de la aplicación del plan de acción.

Tema : Plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud del área de consulta externa del “Hospital del IESS Manta” (2016)

Autora : Vallejo Valdivieso y Nívea Katherine

Semejanza : Elaboración de un plan que mejore el servicio al usuario y mantenga satisfecho a los usuarios.

Diferencia : Este trabajo investigativo está enfocado en un plan que mejore el servicio de atención de los pacientes de manta y esta investigación se basa en la atención general de todos los habitantes del sector de Montalvo.

Descripción del plan:

- Evaluar y capacitar a los trabajadores en el servicio de atención al usuario.
- Incentivar el trabajo para aumentar la productividad laboral.
- Reconocimiento del buen desenvolvimiento laboral.
- Fomentar la unión en los colaboradores
- Brindar un buen ambiente laboral

Los siguientes Modelos de planes surgen con la necesidad de mejorar la atención de los usuarios; mediante la previa investigación de los problemas que presentan una determinada organización.

Son tomados como referencia para el desarrollo del plan de atención a los usuarios que tiene como objetivo esta investigación debido a las respuestas favorables que han tenido en otra organización. Los objetivos con los que se manejan estos tipos de planes se asemejan a las necesidades de cambio que tiene el consejo cantonal del GAD de Montalvo por lo que es de ayuda fundamental al desarrollo de un nuevo plan que mejora desde aspectos internos a externos. Cuando se refiere a lo interno de la entidad se habla de los procesos y la gestión administrativa, que son la manera de cómo se llevan a cabo las metas mediante el control, dirección, planificación, organización y la gestión que es la toma de decisiones acertada por la alta gerencia desde el conocimiento actual de las necesidades de la organización.

Por lo tanto, es fundamental que el plan de atención a los usuarios se efectuó de manera interna para corregir y minimizar ciertas anomalías que se presentan al interior del consejo cantonal de la niñez y adolescencia del GAD de Montalvo.

Fundamentación Legal

Ley orgánica del régimen municipal (Lamerced, 2015)

CAPÍTULO I

Enunciados generales

Art. 1 Municipios. - son sociedades políticas autónomas subordinados al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de este y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción. El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales.

Art. 2.- Cada municipio constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que

fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la ley.

Capítulo II

De los Fines Municipales

Art. 11.- A la municipalidad le corresponde el cumplimiento con los fines que le son esenciales, satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos gubernativos.

Los fines esenciales del municipio, de conformidad con esta ley, son los siguientes:

1. Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la nación; y,
4. Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro de jurisdicción.

Capítulo III

De la Autonomía Municipal

Art. 16.- Las municipalidades son autónomas. Salvo lo prescrito por la Constitución de la Republica y esta Ley, ninguna función del estado ni autoridad extraña a la municipalidad podrá interferir su administración propia estándoles especialmente prohibido:

1. Suspender o separar de sus cargos a los miembros del gobierno o de la administración municipales;
2. Derogar, reformar o suspender la ejecución de las ordenanzas, reglamentos, resoluciones o acuerdos de las autoridades municipales.

3. Privar al municipio de alguno o parte de sus ingresos, así como hacer participar de ellos a otra entidad,
4. Tomar bienes muebles o inmuebles de un municipio, sino de acuerdo con el consejo cantonal y previo pago del justo precio de los bienes de los que se le priven.
5. Obligar a un municipio a prestar o sostener servicios que no sean de estricto carácter municipal o que siéndolo, no lo administre o no esté en condiciones de administrarlo
6. Inferir en su organización administrativa.

Código De La Niñez y Adolescencia (Civil, 2003)

Título I

Libro Primero

Los niños, niñas, y adolescentes como sujetos de derechos

Art. 1.- Finalidad. - Tiene como objetivo la protección integral que brinda el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que viven en el Ecuador, con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de sus derechos, en un marco de libertas, dignidad y equidad.

Art. 2.- Sujetos protegidos. – Las normas de este código son aplicables a todo ser humano, desde su concepción hasta que cumplan dieciocho años de edad. Por excepción, protege a personas que han cumplido dicha edad, en los casos expresamente contemplados con este código.

Art. 11.- El interés superior del niño. – El interés superior del niño es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes; e impone a todas las autoridades administrativas y judiciales y a las instituciones públicas y privadas, el deber de ajustar sus decisiones y acciones para su cumplimiento.

Para apreciar el interés superior se considera la necesidad de mantener un justo equilibrio entre los derechos y deberes de los niños, niñas y

adolescentes, en la forma que mejor convenga a la realización de sus derechos garantías.

Este es uno de los principios que prevalece sobre el principio de diversidad étnica y cultural.

El interés superior de los niños es un principio de interpretación de la presente ley. Nadie podrá invocarlo contra norma expresa y sin escuchar previamente la opinión del niño, niña o adolescente involucrado, que esté en condiciones de expresarla

Código del trabajo (eSliec, 2019)

Capítulo VI

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. – Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestros inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y
- j) Las demás establecidas en este código. (pág. 22)

Ley orgánica de defensa del consumidor

Capítulo XIII

De Infracciones y Sanciones (Lexis, 2012)

Art. 75.- Servicios Defectuosos. - Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daños o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, serán sancionados con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que se hubiere lugar.

Art. 77.- Suspensión Injustificada del Servicio. - El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por cual hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar.

Adicionalmente, el Estado y las entidades seccionales autónomas y/o concesionarios del ejercicio del derecho para la presentación del servicio,

responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Variables de la Investigación

Variable Independiente : Atención al usuario.

Según (Brown, 2012) **menciona que:**

“La atención al usuario es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización. Se trata de la filosofía y la cultura de la entidad. Una vez que se ha identificado estos factores, si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla, se estará construyendo algo duradero” (pág. 3).

La atención al usuario se va a desarrollar de la gestión administrativa con la que se desarrolle cada entidad; de qué manera se manejan las funciones dentro de la misma y si son las más acorde para el empleado de tal manera que ellos puedan brindar un excelente servicio y contribuyan a el avance de la entidad.

La atención al usuario es un pilar fundamental dentro de cada institución debido a que es la importancia que se le ofrece a tal persona que visita un determinado sitio con el fin de satisfacer su necesidad. por lo tanto, se debe brindar una excelente atención para plasmar en las mentes de los usuarios un buen recuerdo.

Para lograr que el usuario se fidelice con el producto o servicio siempre va hacer un rol fundamental la importancia que se les brinde, la actitud del vendedor, el ambiente del local y calidad del producto. Son muchos aspectos que como tal entidad deben cumplir para que el usuario se mantenga satisfecho y opten por la elección del lugar por encima de la competencia. Un usuario insatisfecho por la atención dada en un lugar

representa serios problemas para una organización; debido a que el usuario sustituirá el local y buscará un mejor lugar de atención, en donde se sienta importante, reciba los acordado y satisfaga su necesidad.

Variable Dependiente : Gestión Administrativa

Según (Sérvulo, 2002) menciona que:

“La gestión administrativa consiste en todas las funciones que se realizan para coordinar el trabajo en grupo; es decir de la forma en que se tratan de alcanzar las metas y objetivos con la ayuda de las personas y la cosas mediante el desempeño de determinadas labores esenciales como son la planificación, organización, dirección y control”. (pág. 70)

Mediante el siguiente concepto se pudo aclarar que la gestión administrativa es uno de los roles fundamentales dentro de cualquier organización debido a las funciones que cumple y la verificación del desarrollo de sus actividades para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Toda organización debe contar con un proceso optimo que se desarrolle de manera ordena; con el fin de brindar mejoras a la estructura interna de la entidad para el buen desenvolvimiento externo y así lograr la debida satisfacción de los usuarios.

Definiciones Conceptuales

Administración: Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recurso para lograr objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2004, pág. 10)

Atención : Es la capacidad que tiene una persona o un organismo en focalizar su mente en un estímulo o tarea en concreto. (Corbin, 2010)

- Asertividad** : Es una estrategia comunicativa que se ubica en el medio de dos conductas que resultas opuestas. (Porto J. , 2008)
- Bienes** : Son todas las cosas que pueden ser objeto de derecho y representar el patrimonio de una persona. (Arqhys, 2019)
- Bueno** : Hace referencia a aquello que tiene bondad y, por lo tanto, es útil, agradable, gustoso y apetecible. (Porto J. , 2009)
- Calidad** : f. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes o algo, que permite juzgar su valor. (RAE, 2019)
- Cantón** : m. Cada una de las divisiones administrativas de ciertos estados. (RAE, 2019)
- Capacitación** : Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual la persona adquiere conocimientos (Chiavenato, 2007, pág. 561)
- Cliente** : Son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio y buscan satisfacerlas (Barquero, 2007)
- Conocimiento** : Es la capacidad para resolver un determinado problema dentro de un contexto. (Urbaes, 2005)
- Consumidor** : Es aquel que utiliza las mercancías o artículos que compra ya sea un bien o un servicio. (Rodriguez, 2005)
- Decisión** : Es una elección que se hace entre varias alternativas. (Gutierre, 2014)
- Defectuoso** : Es aquel que no ofrece la seguridad que cabría legítimamente de esperar (Vasquez, 2019).
- Derecho** : Es el conjunto de las condiciones por las cuales el arbitrio de cada uno puede coexistir con el arbitrio de los demás según una ley universal. (Gonzaga, 2010)

- Desempeño** : Es una herramienta que mide el desempeño que tienen los proveedores como los usuarios internos, de un colaborador (Morgan, 2015).
- Eficaz** : Es el logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. (Chiavenato, 1999)
- Eficiencia** : Utilización adecuada de los recursos disponibles. (Chiavenato, 1999)
- Empresa** : Es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. (Chiavenato, 2005, pág. 4)
- Estrategia** : Es el conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa para lograr objetivos amplios. (Ronda, 2012)
- Exigencia** : f. Acción y efecto de exigir. (RAE, 2019)
- Expectativa** : Es la percepción subjetiva sobre la probabilidad de un determinado acto será seguido por un determinado resultado. (Vroom, 1964)
- Experiencia** : Es la referencia del conocimiento; donde responde y corresponde a cualquier actividad. (Hegel, 2007)
- Fidelidad** : Es el acto y la consecuencia de fidelizar, logrando que los clientes o usuarios de una compañía se mantengan fidelizados. (Porto J. , 2009)
- Gestión** : Es una guía que orienta acción, previsión, visualización y empleo de los recursos de manera eficiente. (Benavides, 2010)
- Información** : Comprende a los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones. (Geoffrey, 2006)

- Innovación** : Es la introducción de un bien (Producto o servicio) nuevo para los consumidores o de mayor calidad que los anteriores. (Ferrás, 2014)
- Insatisfecho** : Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. (Nicuesa, 2015)
- Municipio** : Es el conjunto de los habitantes que viven en un mismo termino jurisdiccional. (Porto J. , 2010)
- Necesidad** : f. impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. (RAE, 2019)
- Rendimiento** : m. Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. (RAE, 2019)
- Rentable** : Hace referencia a los beneficios que se ha obtenido o se pueden obtener una inversión. (Sevilla, 2019)
- Problema** : Es un determinado asunto o una cuestión que requiere de una solución. (Porto J. , 2009)
- Organización** : Es la acción de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles y las actividades para lograr los fines propuestos. (Simon, 2005)
- Satisfacción** : Es el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios. (Morales, 2004)
- Servicio** : Es la actividad identificable e intangible que tiene como objetivo lograr la satisfacción del usuario. (Etzel, 2004)
- Usuario** : Es la persona o un grupo de ellas que tienen una necesidad de información o carecen de un servicio. (Hernández, 2011)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Datos de la Entidad

Nombre de la Entidad: Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Montalvo

Nombre Institucional: G.A.D de Montalvo

Fecha de Constitución: 25 de abril de 1984

Objeto Social: Satisfacer las necesidades de la comunidad local, procurando el desarrollo económico social y cultural del territorio por el bienestar de los ciudadanos.

- **Misión**

Brindar un servicio seguro de calidad a los ciudadanos del cantón Montalvo provincia de los Ríos.

Definida por Emilio de Diez en su libro Administración y Dirección en el año 2005

“La misión o propósito es el conjunto de razones fundamentales de la existencia de una compañía. Responde a la pregunta de la razón de ser de una entidad” (Diez, 2005, pág. 244).

La misión de una compañía es la que define la razón del porqué de la entidad; hacia donde apuntan sus objetivos y cuál es la principal causa de mantenerse en vigencia dentro del mercado actual.

- **Visión**

Hacer de Montalvo una ciudad donde se garantiza el derecho de la ciudadanía a tener acceso a buenos servicios básicos, una ciudad hospitalaria, en resumen, mejor calidad de vida en todo el cantón.

Para Pablo correa en su revista La importancia de la Visión (2015) define:

“Es definida para conocer con exactitud cuál es la dirección que se debe llevar para alcanzar los determinados objetivos a mediano y largo plazo mediante los esfuerzos necesarios” (pág. 119).

La visión es hacia donde se proyecta la organización; es lo que quiere cumplir ya sean estos, objetivos o metas a mediano o largo plazo además es el enfoque de la manera en que se los va a cumplir.

- **Logotipo**

Gráfico 2

Imagen institucional

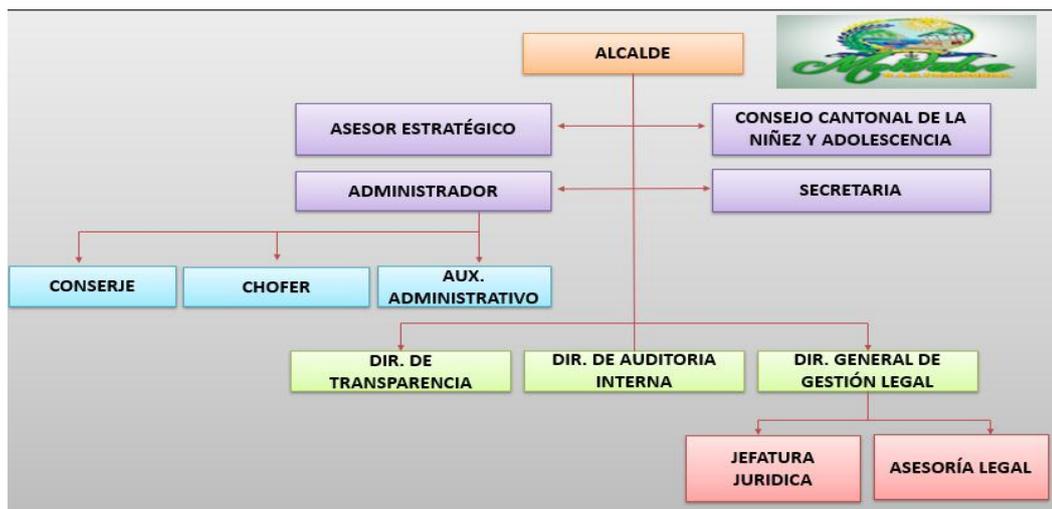


Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Montalvo

- **Organigrama institucional**

Gráfico 3

Cargos



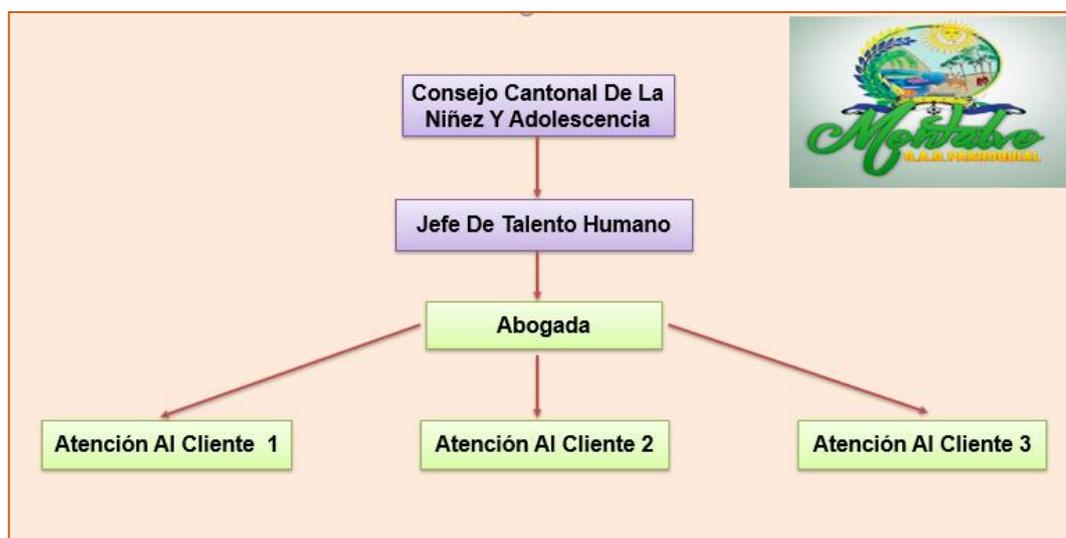
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Montalvo

Dentro de cada entidad u organización siempre existirá un orden jerárquico que muestra los cargos y el nivel de mandato que tiene un área de trabajo, este es conocido como organigrama empresarial o institucional y comprende a las funciones que debe desarrollar cada empleado para alcanzar los objetivos.

Las funciones que se desarrollan dentro de la organización son con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos institucionales de manera que se trabaje en conjunto con el fin de mantener un rendimiento óptimo y satisfactorio para la entidad. Por lo tanto, la investigación indaga si el desarrollo laboral de los empleados en una determinada área es el mejor para el Funcionamiento de la institución y también si el liderazgo aplicado dentro de esta entidad es uno de los más acertados para dirigir el GAD de Montalvo. En una institución es fundamental que se definan de buenas maneras los cargos laborales, representados por un nivel jerárquico que muestre cual es el funcionamiento de las labores dentro de la entidad de manera que se lo represente en un buen organigrama.

Organigrama departamental de la Junta de la Niñez y Adolescencia **Gráfico 4**

Organigrama departamental



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Montalvo

Dentro de este departamento es en donde se presentan las problemáticas que traen como consecuencia el bajo rendimiento laboral del GAD debido a la ineficiente función de los procesos administrativos y el descontento de los usuarios por el mal servicio brindado por los trabajadores, además este departamento interactúa con los habitantes del cantón Montalvo.

Plantilla total de los trabajadores

En el siguiente cuadro se evidencia la plantilla total de los trabajadores que pertenecen al GAD de Montalvo en donde están dividido por los diferentes departamentos que forman parte de esta entidad.

El departamento a investigar o en donde se centra el desarrollo del proyecto, es el encargado de brindar servicios a la comunidad, receptor de denuncias y atender a los usuarios de este cantón; en donde todas estas funciones recaen en el consejo cantonal de la niñez y adolescencia.

Tabla 2

Plantilla de trabajadores

<p>Plantilla de los trabajadores del Municipio Autónomo Descentralizado de Montalvo</p> 
NOMINA DE LOS TRABAJADORES
ALCALDE
Jefe Público
ASESORES ESTRATÉGICOS
Asesor del Alcalde 1 Asesor del Municipio 2 Asesor departamental 3
ADMINISTRADORES
Administrador de los recursos 1 Administrador interno 2
CONSEJO CANTONAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA
Jefe de Talento Humano

Abogada Atención al usuario 1 Atención al usuario 2 Atención al usuario 3
SECRETARIAS
Secretaria personal del alcalde Secretaria general del GAD de Montalvo
CONSERJES
Auxiliar de limpiezas 1 Auxiliar de limpiezas 2
CHOFERES
Choferes del GAD 1 Choferes del GAD 2
AUXILIAR ADMINISTRATIVOS
Ayudante del administrador 1 Ayudante del administrador 2
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA
Supervisor de los procesos internos Supervisor de los procesos externos Coordinador de actividades
DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA
Controlador de los procesos contable internos Controlador de la Bodega Controlador de los recursos del GAD
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN LEGAL
Gestor de los procesos internos del GAD Gestor de los procesos Externos de GAD Gestor legal del GAD de Montalvo
JEFATURA JURÍDICA
Supervisor de los procesos legales Supervisor de los procesos administrativos Representante legal en los procesos jurídicos
ASESOR LEGAL
Atención al usuario en aspectos legales Asesor legal del GAD en los procesos legales
COLABORADORES
Agentes de tránsitos Obreros Evaluadores Concejales Mineros

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Montalvo

Consejo cantonal de la Niñez y Adolescencia

Jefe de talento Humano: supervisa el trabajo de todos los departamentos y está a cargo del personal que forma parte de la entidad.

Abogada: Asesora legalmente a los usuarios del GAD de Montalvo.

Atención al usuario: Brindan la respectiva atención y servicio a todos los usuarios que acuden a la entidad con alguna inquietud.

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Cada trabajador cumple con un rol específico dentro de la entidad y esta es la razón de que se los divida en diferentes departamentos para que se desenvuelvan en su puesto de trabajo y puedan rendir al máximo a favor de la organización.

La ocupación de cada uno de los trabajadores hace que ellos mismos se hagan responsables de las tareas que deben realizar en un determinado periodo con el fin de alcanzar los objetivos institucionales de GAD.

CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD
Alcalde	1
Asesor Estratégico	3
Administrador	2
Consejo cantonal de la niñez y adolescencia	5
Secretaria	2
Conserje	2
Chofer	2
Auxiliar Administrativo	2
Dirección de Transparencia	3
Dirección de Auditoria interna	3
Dirección general de gestión legal	3
Jefatura Jurídica	2
Asesoría Legal	3
Colaboradores	12
Total	45

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Montalvo

- **Usuarios**

Los principales clientes o usuarios del GAD de Montalvo son dichos ciudadanos que pertenecen a este mismo sector debido a que por mandatos de ellos se concretó dicha entidad.

Los usuarios que forman parte de la parroquia Montalvo son los esenciales y primordiales clientes que puede tener el GAD debido a que ellos se deben a la comunidad y por lo tanto deben trabajar en bienestar de ellos y en el desarrollo de dicho territorio.

- **Proveedores**

Los proveedores contribuyen con recursos importantes para el desarrollo de las actividades que benefician al cantón de Montalvo y son parte fundamental debido al aporte que favorecen a esta entidad ya que es una de las más importante que contiene la parroquia.

Los principales e importantes proveedores con los que mantiene un nexo el GAD de Montalvo son:

- **Disensa:** Proveedores de materiales de construcción para la fabricación de estructuras dentro del cantón.
- **Colombati:** Ferretería proveedora de materiales y suministros de construcción.
- **JCF servicios:** Proveedora de suministro de oficinas para el respectivo equipamiento del GAD de Montalvo.
- **Sulay:** Proveedoras de Pinturas, cerámicas y materiales eléctricos para las infraestructuras que mantiene la parroquia, actuales y nuevas.
- **Daniel Miralas Lubricantes:** Proveedora de aceites y mantenimientos de vehículos que pertenecen al GAD de Montalvo.
- **Taller artesanal Don José Sánchez:** Taller artesanal proveedoras de tubos para el debido alcantarillado y el abastecimiento de agua potable para los ciudadanos.

- **COFARMO Distribuciones:** Proveedora de medicamentos para las campañas de salud que fomenta el GAD.
- **Power Electric Industrial:** Proveedora industrial de materiales eléctricos para el alumbrado público en este sector.
- **Ferretería del Pueblo:** Otro de los proveedores que contribuyen al aporte de materiales de construcción para la fabricación de nuevas estructuras.
- **Victor Tello:** Proveedora de muebles de oficina para el equipamiento de la entidad del GAD y para las nuevas infraestructuras.
- **ASOTEXDICON:** Proveedora de uniformes para los empleados que pertenecen al GAD de Montalvo y tienen vinculo en el desarrollo de alguna actividad que efectué esta entidad.
- **Competidores**

El GAD de Montalvo no mantiene competidores a nivel local debido a que es la principal representación con máxima autoridad que puede tener la parroquia. Esta entidad es la encargada de velar por el bienestar de los ciudadanos y del territorio del cantón Montalvo, atendiendo a las necesidades de manera urgente para el avance y crecimiento de la parroquia.

A nivel territorial de la parroquia Montalvo el GAD es la única entidad encargada de direccionar a mejorar el estatus de vida de los habitantes que forman parte de esta región. Además, considerando que es una entidad gubernamental y sin fines de lucro, esta no tendría ninguna competencia. El GAD trabaja en el mejoramiento de propuestas futuras para el bienestar de los ciudadanos que pertenecen al cantón Montalvo.

- **Servicio**

El GAD de Montalvo mantiene como principal servicio velar por el desarrollo de la parroquia y por el bienestar de los habitantes de este sector además de ayudarlos en brindarle una excelente atención y un buen servicio al

momento que acudan por algún tipo de información o tramite a las instalaciones de esta entidad.

Algunas de las actividades que el GAD de Montalvo pone en práctica para el servicio de la comunidad son:

- **Proyectos sociales en la comunidad:** fomentan la ayuda a los sectores vulnerables de esta parroquia mediante cursos vacacionales que desarrollan las habilidades de los habitantes.
- **Obras públicas municipales:** Aperturas de nuevas vías y regeneración urbanas que permitan mantener accesos a otras ciudades del País.
- **Tesorería Municipal:** Entrega de servicios básicos, recaudación de los impuestos municipales a los ciudadanos, patentes, ocupaciones de mercado, ocupación de la vía públicas, previos, aprobación de planos, Líneas de fábricas y recaudación de multas para luego ejecutar planes y proyectos para el avance de la parroquia.
- **Planificación:** Desarrollo de nuevas ideas para el futuro progreso de la parroquia.
- **Consejería municipal:** Procura el control y ordenamiento de mercado municipal, ubicación de los comerciantes dentro de territorios permitidos, control de los pesos y precios correctos para los productos que comercializan, control del aseo en las calles de Montalvo y aprueban el debido permiso para espectáculos que distraigan a los moradores de este sector.
- **Biblioteca Municipal:** Servicio de biblioteca para los estudiantes y acceso de internet.

Además de realizar todas estas actividades el GAD cuenta con un servicio de atención a la comunidad de manera que ellos puedan presentar cualquier tipo de inquietud o denuncia respecto a la comunidad para que luego esta entidad tome las debidas medidas para mejorar la situación y lograr la satisfacción de los usuarios.

Servicio por parte del Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia

El principal servicio que presta este departamento es el de atender a los usuarios que acuden a presentar denuncias respecto al maltrato de los niños y jóvenes del cantón Montalvo y además de atender y brindar asesoría en asuntos legales respecto a los derechos de los jóvenes.

Diseño de investigación

Según en el libro Metodología de la investigación en su sexta edición de la autoría del señor Sampieri Hernández (2014) define el diseño de la investigación como el plan o la estrategia concebida para obtener la información que se desea con el objetivo de responder al problema de investigación diagnosticado en el planteamiento de la problemática.

En el siguiente trabajo se empleará la metodología investigativa de campo debido a que se procederá a efectuar en las instalaciones del GAD de Montalvo que es donde se presenta la problemática ubicándose en el departamento de la junta de la niñez y adolescencia.

También se empleará el método mixto (cualitativo y cuantitativo) los cuales aportan al desarrollo de la investigación mediante la descripción de aspectos fundamentales, definiciones, fines y objetivos respecto a los métodos investigativos. La investigación mantiene aspectos bibliográficos; de manera que la información es fidedigna y veraz ya que esta es de libros, revistas, cuadernos y trabajos investigativos que muestran similitud con el trabajo a realizar.

Mediante la aplicación de las investigaciones cualitativas y cuantitativas se procederá aplicar técnicas y herramientas que permitan obtener resultados de manera específica de las funciones que cumple el consejo cantonal de la Niñez y Adolescencia para proceder a elaborar su debido análisis y así proponer la respectivas conclusiones y recomendaciones que mejoren la situación actual de la empresa.

Tabla 2**Investigación**

	Cualitativa	Cuantitativa
Objetivo	Explicación de la problemática a investigar.	Recolección de datos investigativos; a partir de una encuesta
Recolección de datos	No estructurado: Describe el problema y no recolecta ningún tipo de datos numéricos.	Estructurado: Recolecta datos para el debido procedimiento análisis, conclusión y recomendación.
Análisis estadístico	No estadístico	Estadístico
Resultados.	Elaborar las respectivas conclusiones mediante lo investigado.	Brindar las respectivas soluciones a la problemática de la junta de la niñez y adolescencia

Elaborado por Zurita A. (2019)

Investigación Cualitativa

Esta investigación indagara y mostrara las principales características de las variables a investigar además de brindar la debida información de las principales amenazas que muestran el servicio de atención al usuario y la gestión de los procesos administrativos que presenta la junta de la niñez y adolescencia.

Investigación Cuantitativa

En el desarrollo de la investigación cuantitativa, esta aportara a la debida recolección de datos netamente estadísticos que permitirán tener una información más precisa y porcentual obtenida por parte de los usuarios que utilizan el servicio de atención al usuario que presenta la entidad

mediante la aplicación de la respectiva encuesta que permita obtener información más precisa y confiable.

Investigación de campo

Con esta investigación se procede a investigar de forma más precisa el lugar en donde se desarrolla la problemática, para la respectiva aplicación de los métodos y diseños investigativos que permiten continuar con el desarrollo de la investigación, además esta ayuda a evidenciar de forma personal las principales causas que dan origen al problema debido a que se conoce el contexto en donde están sucediendo las anomalías en este caso será en el consejo cantonal de la niñez y adolescencia del GAD de Montalvo.

Este tipo de investigación también brindará la ayuda necesaria para conocer más de cerca las anomalías presentadas en el departamento a investigar; mediante la entrevista realizada al jefe de talento humano quien está a cargo del personal que desempeña sus funciones dentro del GAD de Montalvo, en donde se podrá obtener información clara y precisa por parte de un miembro que pertenece a esta entidad.

Tipo de Investigación

Tabla 3

Tipos

Descriptiva	Según Hernández (2015) “Busca describir fenómenos, situaciones, contextos, sucesos, propiedades, personas, grupos, comunidades o cualquier objeto que se someta a un análisis de estudio” (pág. 92).
Correlacional	Según Hernández (2015) “Tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más concepto, categoría o variable de un tema en particular” (pág. 93).
Exploratoria	Según Hernández (2015) “El objetivo de esta investigación es examinar un tema propuesto o problema de investigación poco estudiado del cual se tienen muchas dudas” (pág. 91).

Explicativa	Según Hernández (2015) “Va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos del establecimiento de las relaciones. Está dirigida a responder y explicar de los fenómenos físicos o sociales de un tema en particular”. (pág. 95)
--------------------	---

Fuente: Metodología de la investigación (Sampieri, 2015)

Los tipos de investigación utilizados son descriptivos y explicativos debido a la definición conceptual que se asemeja a la necesidad del trabajo investigativo y además por el aporte de estas investigaciones.

- **Descriptivo:** Este tipo de investigación ayudara a especificar todo lo referente al servicio de atención a los usuarios, las características, la importancia y las consecuencias que influyen en la satisfacción de los usuarios y también de los procesos administrativos, las principales funciones y la importancia de mantener y verificar el cumplimiento de estos procesos para mejorar el rendimiento del GAD de Montalvo y así obtener la satisfacción de los usuarios.
- **Explicativo:** Se empleará este tipo de investigación debido a que ayudará a explicar las anomalías presentadas dentro del consejo cantonal de la niñez y adolescencia el GAD de Montalvo. También aporta a obtener información veraz y detallada de las causas que originan la problemática que asechan a esta entidad. Por otra parte, se explicará de manera conceptual las variables que forman parte del trabajo investigativo

Población y Muestra

Población:

Para Arias (2012) la población:

“Es un conjunto finito o infinito de elementos, objetos, individuos e incluso documentos con características comunes que pertenecen a un todo en general, a dicho conjunto de los denomina población” (pág. 81).

La población es considerada el número total de personas o cosas establecidas en una investigación, estas pueden ser finita e infinita con un sin número de características y aspectos que pertenece a la población a

estudiar.

La población estimada para la realización de la investigación son los empleados que pertenecen al departamento de la junta de la niñez y adolescencia y los usuarios que acuden a utilizar el servicio que este departamento presta a los ciudadanos de la comunidad del GAD de Montalvo.

Población finita:

Según Arias (2012) la población finita es la:

“Agrupación de individuos, elementos u objetos en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran” (pág. 82).

La población finita es aquella en donde ya se conoce el número exacto de personas o cosas que están destinadas a un estudio investigativo; en este caso la investigación consta con el número total de las personas que están dentro del departamento de la junta de la niñez y adolescencia y un número frecuente aproximado de los usuarios que acuden a utilizar el servicio que presta el consejo cantonal de la niñez y adolescencia.

Población infinita:

Para Arias (2012) la población finita:

“Es aquella en que la se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible” (pág. 82).

En la población infinita se desconoce el número de personas u objetos a investigar por ende el siguiente trabajo también cuenta con una parte de la población infinita debido a que se va a trabajar con un número aproximado de los usuarios que acuden a utilizar los servicios que presta el consejo cantonal de la niñez y adolescencia de la entidad.

Se conoce el número total de trabajadores de la organización que es en donde se efectuara la investigación, pero la entidad no mantiene un control exacto de los usuarios que acuden a visitar el departamento que atiende

las necesidades de la comunidad y brinda asesoría en asuntos legales.

La cantidad total con la que se va a trabajar son 500 usuarios que es el número aproximado de visitas que recibe el departamento de la junta de la niñez y adolescencia

Tabla 4

Población

Población	Cantidad
Jefe de talento Humano	1
Abogado	1
Atención al usuario	3
Usuarios que utilizan el servicio.	500
Total	505

Elaborado Zurita D, (2019)

Muestra:

Para Arias (2012) señala que:

“Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible y es muy similar por su tamaño y características a la del conjunto” (pág. 83).

La muestra es un parte de la población total que esta estipulada en un contexto, la cual ya fue definida y se por ende se extrae una porción de ese total y a esta se la considera como muestra.

El siguiente trabajo investigativo se procederá utilizar la muestra para conocer a cuantas personas en total se deben encuestar teniendo en cuenta que son quinientos los usuarios que visitan las oficinas del consejo cantonal de la niñez y adolescencia.

Cálculo de la muestra

Se pretende trabajar con la población aproximada total que acuden a utilizar el servicio de atención a los usuarios quienes son quinientos usuarios que están entre la edad de 16 a 35 años de edad quienes acuden a realizar su respectiva denuncia sobre la infracción de los derechos de los niños y adolescentes del cantón de Montalvo.

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N= Población =500

E= Margen de error =0.05

Z= Nivel de confianza=1.96

P= Porcentaje de aceptación =5%

Q= Porcentaje de rechazo =5%

n= ?

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50) (0,50) * 250}{(0,05)^2 * (250-1) + (1,96)^2 * (0,50) (0,50)}$$

$$n = \frac{240.1}{1.5829}$$

$$n = 151$$

Grupo que pertenecen los usuarios

Los usuarios que utilizan el servicio pertenecen a un grupo unificado debido a que ese departamento solo recibe denuncias y quejas de la violación de los derechos de los niños (a) y adolescentes que se presentan dentro de

este cantón.

Muestra Probabilística:

Para Arias (2012) dice que:

“Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (pág. 83).

La muestra probabilística es aquella que brinda la oportunidad a todos sus elementos a participar en el proceso de selección de la muestra con la que se va a trabajar en la investigación.

Muestra no probabilística:

Para Arias (2012) señala que:

“Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra” (pág. 85).

La muestra no probabilística; no es un producto de selección aleatoria lo que quiere decir que generalmente los individuos o objetos a investigar son elegidos por su accesibilidad o a criterios intencional o personal que demanda el investigador.

Métodos Teóricos

En el presente trabajo investigativo se emplearán los instrumentos de la encuesta y entrevista en donde se efectuarán a los mismos colaboradores que se encuentran dentro de la institución para posteriormente pasar a analizar los datos obtenidos por ellos. La encuesta se la aplicará al personal que está dentro del departamento del consejo cantonal de la niñez y adolescencia que es en donde se está efectuando la investigación y se entrevistara al jefe de talento humano del GAD de Montalvo. También se recurrirá a utilizar el diseño de un cuestionario que permite tener información respecto al servicio de atención a los usuarios que brinda este departamento para posteriormente mejorar los aspectos vulnerables que

mantiene la entidad en la actualidad.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de Investigación

Según Arias (2012) dice que:

“Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (pág. 67)

Las técnicas de investigación son herramientas necesarias para el desarrollo de los proyectos investigativos; ayudan a obtener información más detallada, clara, precisa y concisa de las problemáticas de estudio dependiendo de la manera que se efectúen estas técnicas.

Las técnicas investigativas serán aplicadas dentro del contexto y a cada uno de los colaboradores que son objetos de estudios para así obtener información precisa para elaborar la debida propuesta.

Tabla 5

Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Encuesta• Entrevista	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario• Formulario

Elaborado por Zurita A. (2019)

- **Encuesta**

Según Arias (2012) señala que:

“Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (pág. 67).

La encuesta es una de las técnicas más comunes a aplicar en los trabajos investigativos de manera que se las efectúa a la principal población afectada que en este caso son los usuarios del GAD de Montalvo.

La población a encuestar serán los usuarios quienes acuden a utilizar el servicio de atención al usuario de manera que ellos brindaran la respectiva información sobre el servicio ofertado por el consejo cantonal de la niñez y adolescencia. Este modelo de encuesta mantendrá diez preguntas que serán respondidas por las ciento cincuenta y uno usuarios que son tomados como muestra, para posteriormente pasara procesar y representar los datos en cuadros estadísticos que muestran de manera detallada la información proporcionada por los encuestados.

Estas preguntas están enfocadas en conocer sobre el servicio de atención, satisfacción de los usuarios y además sobre los procesos administrativos con los que se maneja la empresa para el público en general.

La aplicación de las encuestas sobre la muestra de la población estipulada a trabajar se esperarán resultados exitosos debido a que el cuestionario y la formulación de las debidas preguntas se las realizaron a partir de la problemática que está pasando la empresa mediante la investigación descriptiva y explicativa.

ENCUESTA



La realización de esta encuesta es para conocer más sobre el servicio de atención al usuario que ofrece el consejo cantonal de la junta de la niñez y adolescencia del GAD.

INSTRUCCIONES

Marque la respectiva casilla con una X la opción que Ud. crea correspondiente.

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del servicio de atención al usuario que ofrece el consejo cantonal de la junta de la niñez y adolescencia del GAD de Montalvo

N°	Interrogantes	Seleccione una alternativa
1	¿Ud. está de acuerdo con el servicio de atención al usuario que ofrece el Consejo Cantonal del GAD de Montalvo?	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
2	¿Considera que el tiempo de espera para atender a los usuarios es razonable?	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
3	¿Qué tiempo considera usted que es el adecuado, para atender un usuario?	5 minutos <input type="checkbox"/> 10 minutos <input type="checkbox"/> 15 minutos <input type="checkbox"/>
4	¿Está de acuerdo con el trato recibido por el personal de atención a los usuarios que se encuentran el Consejo Cantonal?	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
5	¿Cree usted que el personal de atención al usuario está capacitado para interactuar con los usuarios?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
6	¿Usted considera que es importante mantener al personal de atención al usuario motivado y capacitado?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7	¿Usted considera que se debe fomentar una cultura interna de	Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/>

	trabajo; que tenga cómo finalidad brindar lo mejor a los usuarios?	Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/>
8	¿Las instalaciones en donde usted es atendido se encuentran ordenadas y organizadas?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
9	¿Qué calificación le brindaría al servicio de atención al usuario ofertado por el Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?	Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>
10	¿Considera usted que es necesario mejorar la atención al usuario por parte del personal del Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Gracias por la atención prestada

Atentamente

Diana Zurita A.

- **Entrevista**

Para Arias en su libro el Proyecto de la Investigación (2012), la entrevista,

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados), a través de preguntas y respuestas para lograr una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema. (pág. 403)

La entrevista es otra de las herramientas que ayudan a adquirir información

veraz y precisa para continuar con la investigación; en el mayor de los casos es efectuada a grupos gerenciales de alto nivel quienes son los que responden el cuestionario planteado por el encuestador.

La entrevista será aplicada al jefe de talento humano del GAD quien está a cargo de la supervisión del personal de la entidad, quien será la persona que responda el cuestionario de diez preguntas para conocer más del estado actual en el que se encuentra la empresa.

Las preguntas desarrolladas en la entrevista de igual manera que la encuesta guardan relación con el servicio de atención de los usuarios y de los procesos administrativos con el que hasta la actualidad de maneja la empresa.

Para efectuar la debida entrevista se procedió a elaborar el cuestionario para luego aplicarlos al jefe de talento humano con las que ya se pactó la cita para el respectivo encuentro y así obtener la información necesaria. La aplicación de este instrumento brinda la respectiva ayuda al desarrollo de las debidas conclusiones y recomendaciones de la empresa.

ENTREVISTA



Objetivo: Recolectar la información necesaria para conocer más sobre la situación con la que se maneja la empresa.

Fecha :

Lugar :

Hora inicio :

Hora finalizo :

Entrevistado :

Cargo :

Entrevistadora :

INSTRUCCIONES

La información obtenida por este cuestionario es para fines investigativos.

1. ¿Qué tiempo tiene laborando en el Consejo cantonal de la niñez y adolescencia y que cargo ocupa?

2. ¿Conoce sobre el estado actual que está atravesando el Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?

3. ¿El personal que brinda atención al usuario, fue contratado exclusivamente para realizar dicha función o este servicio brindado es una función adicional que debe cumplir el servidor?

4. ¿El personal que brinda atención al usuario, recibió la respectiva inducción para el desempeño de esta actividad?

5. ¿Considera que el personal que labora dentro de la institución está capacitado para desempeñar sus funciones de atención al usuario?

6. ¿Cada que tiempo se capacita al personal del Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?

7. ¿Existe comunicación entre los departamentos que forman parte del GAD?

8. ¿Usted ha evaluado alguna vez el servicio de atención al usuario con el que se maneja el consejo cantonal del GAD?

9. ¿Usted evalúa el rendimiento laboral de los colaboradores que desempeñan sus funciones dentro del consejo cantonal de la niñez y adolescencia?

10. ¿Cada que tiempo son evaluados los trabajadores del GAD?

11. ¿Usted considera que hay aspectos que deben mejorar cómo entidad debido a que trabajan para los habitantes del cantón Montalvo?

12. ¿Qué tan buena es la relación interna entre los mismos trabajadores que forman parte del consejo cantonal de la niñez y adolescencia y cómo se maneja la relación con los usuarios?

13. ¿usted considera que los trabajadores están a gusto con el cargo que desempeñan dentro de la entidad?

14. ¿A nivel general cómo consideraría usted la atención brindada por el personal del Consejo cantonal de la niñez y adolescencia hacia los usuarios de Montalvo?

15. ¿Si existiera un Plan de mejoras para la atención a los usuarios de Montalvo, estaría usted dispuesto aplicarlo?

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Resultados de la encuesta

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los usuarios, en función del servicio de atención que ofrece el Consejo Cantonal de la Junta de la Niñez y Adolescencia del GAD de Montalvo

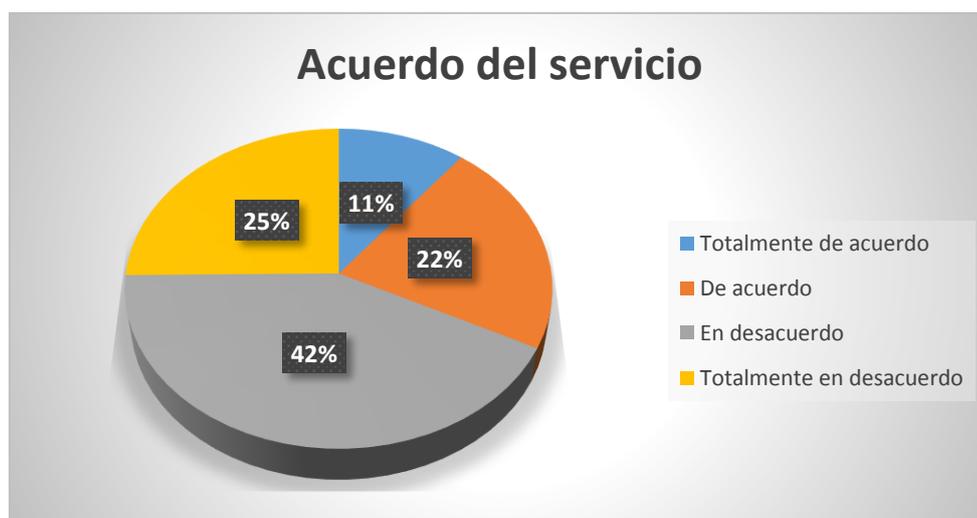
1. ¿Ud. está de acuerdo con el servicio de atención al usuario que ofrece el Consejo Cantonal del GAD de Montalvo?

Tabla 7 Acuerdo del servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	11%
De acuerdo	33	22%
En desacuerdo	64	42%
Totalmente en desacuerdo	38	25%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 5 Acuerdo del servicio



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis

La mayor parte de la muestra tomada en el estudio investigativo demuestra que está en desacuerdo con el servicio de atención al cliente que provee la Junta de la Niñez y Adolescencia manteniendo solo al 11% de los encuestados totalmente de acuerdo con el servicio ofrecido, siendo este un porcentaje mínimo en donde se puede concluir que el servicio de atención al usuario no está funcionando de la manera que desea la población de Montalvo.

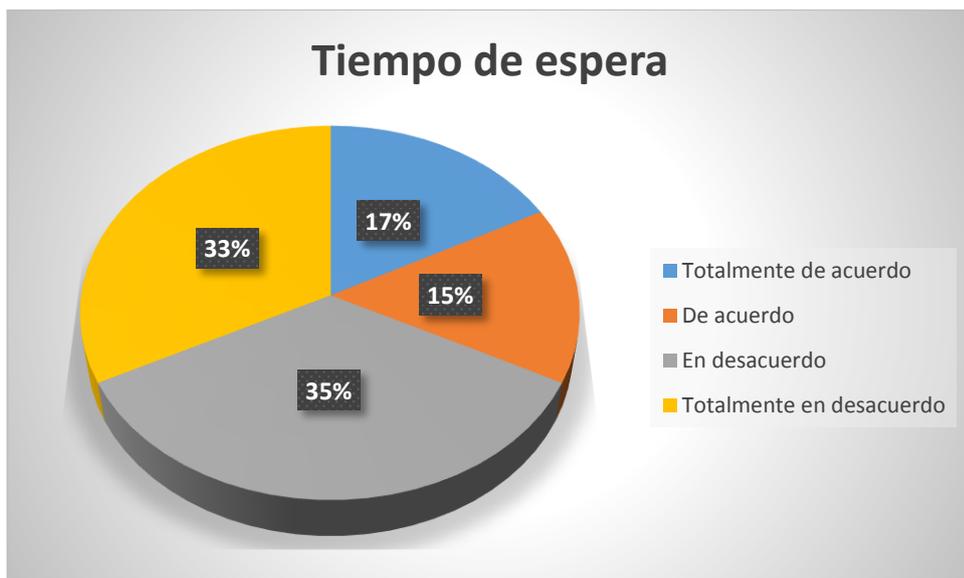
2. ¿Considera que el tiempo de espera para atender a los usuarios es razonable?

Tabla 8 Tiempo de espera

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	26	17%
De acuerdo	23	15%
En desacuerdo	53	35%
Totalmente en desacuerdo	49	32%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 6 Tiempo de espera



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis

La mayor parte de la población está entre totalmente en desacuerdo y en desacuerdo considerando que para ellos el tiempo de espera no es razonable ya sea que se lleva mucho tiempo y en varios casos hasta hora debido a lentitud con la que atiende el colaborador, por otra parte, el porcentaje favorable sobre el tiempo de espera mínimo manteniendo solo al 17% de la muestra satisfecha por el lapso de tiempo que debe esperar para ser atendidos.

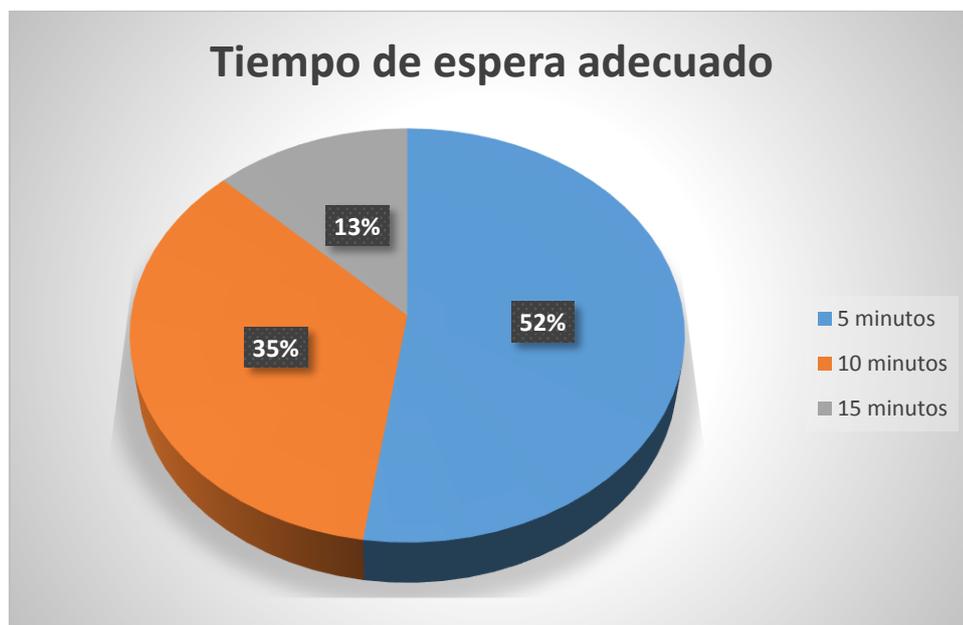
3. ¿Qué tiempo considera usted que es el adecuado, para atender un usuario?

Tabla 9 Tiempo de espera adecuado

Opciones	Cantidad	Porcentaje
5 minutos	79	52%
10 minutos	53	35%
15 minutos	19	13%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 7 Tiempo de espera adecuado



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

Al 52% de los encuestados les gustaría que el tiempo en que son atendidos sean de cinco minutos de manera que el proceso de atención al usuario se agilice y así evitar esperar demasiado tiempo para ser atendidos, el 35% considera que estaría bien un lapso de Diez minutos ya que es un tiempo razonable en donde creen que es suficiente para ser atendidos y por último el 13% de los encuestados consideran que el tiempo en que debe ser atendido esta entre quince minutos, es un periodo de tiempo largo para las personas que brindan el servicio.

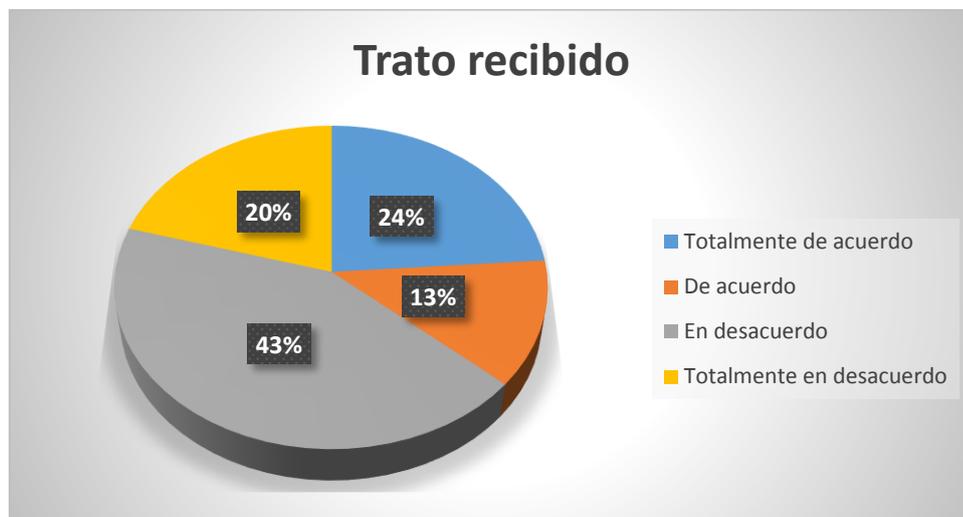
4. ¿Está de acuerdo con el trato recibido por el personal de atención a los usuarios, que se encuentran el Consejo Cantonal?

Tabla 10 Trato recibido

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	36	24%
De acuerdo	19	13%
En desacuerdo	65	43%
Totalmente en desacuerdo	31	21%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 8 Trato recibido



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

Los resultados obtenidos muestran que solo 24% está totalmente de acuerdo con el trato que recibe por parte de los empleados del consejo cantonal de la niñez y adolescencia, seguidos por el 13% que está en acuerdo con el trato recibido, pero la mitad de los encuestados muestran que no están conforme con el trato recibido por parte del personal que están encargado de atender las necesidades de los usuarios del cantón Montalvo debido a la poca cordialidad y amabilidad que muestra el personal.

5. ¿Cree usted que el personal de atención al usuario está capacitado para interactuar con los usuarios?

Tabla 11 Personal capacitado

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	48	32%
No	103	68%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 9 Personal capacitado



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

Gran parte de los encuestados consideran que el personal de atención al usuario no está capacitado para desempeñar funciones en el servicio de atención al usuario teniendo como resultado el 68% de la muestra encuestada. Por otra parte, solo el 32% de la muestra considera que el personal si está capacitado para atender las necesidades que presentan los usuarios, de manera que se puede deducir que al personal del consejo cantonal de la niñez y adolescencia se debe capacitar en asuntos y aspectos de atención para así poder lograr la satisfacción de los usuarios

6. ¿Usted considera que es importante mantener al personal de atención al usuario motivado y capacitado?

Tabla 12 Personal motivado y capacitado

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	151	100%
No	0	0%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 10 Personal motivado y capacitado



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

Todos los usuarios encuestados consideran que es importante y fundamental mantener siempre motivados y capacitados al personal del servicio de atención al usuario, de manera que esto ayuda al desarrollo y desenvolvimiento interno y externo de la entidad logrando la satisfacción de los usuarios. Como se pueden evidenciar en los resultados nadie está en duda que los trabajadores deben estar preparados para atender las necesidades que surgen en la organización.

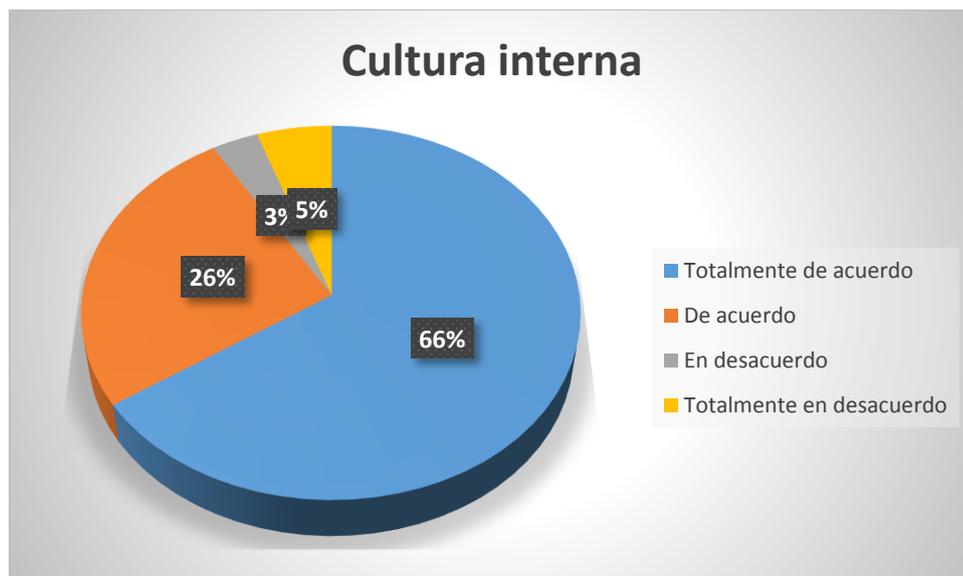
7. ¿Usted considera que se debe fomentar una cultura interna de trabajo; que tenga cómo finalidad brindar lo mejor a los usuarios?

Tabla 11 **Cultura interna**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	99	66%
De acuerdo	39	26%
En desacuerdo	5	3%
Totalmente en desacuerdo	8	5%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 13 **Cultura interna**



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

Gran parte de los encuestados están en pleno acuerdo con que se debe fomentar una cultura interna dentro del consejo cantonal de la niñez y adolescencia que brinde mejoras en servicio de atención al usuario y que fomente la unión entre los colaboradores de este departamento; por otra parte, en un porcentaje mínimo de encuestados consideran que no es importante fomentar una cultura interna de trabajo debido a que están de acuerdo con el funcionamiento interno del consejo cantonal.

8. ¿Las instalaciones en donde usted es atendido se encuentran ordenadas y organizadas?

Tabla 12 Evaluación de las instalaciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	93	62%
No	58	38%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 16 Evaluación de las instalaciones



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

La mayor parte de los encuestados consideran que las instalaciones del consejo cantonal de la niñez y adolescencia se encuentran organizadas y ordenadas de manera que prestan el debido ambiente físico para atender a los usuarios del cantón, mientras que el 38% considera que las instalaciones no se encuentran organizadas ni ordenadas y que no prestan el debido servicio para ser atendidos de manera en la que ellos esperan, se puede concluir que se deben mejorar aspectos internos organizativos para alcanzar el nivel de satisfacción plena de los usuarios.

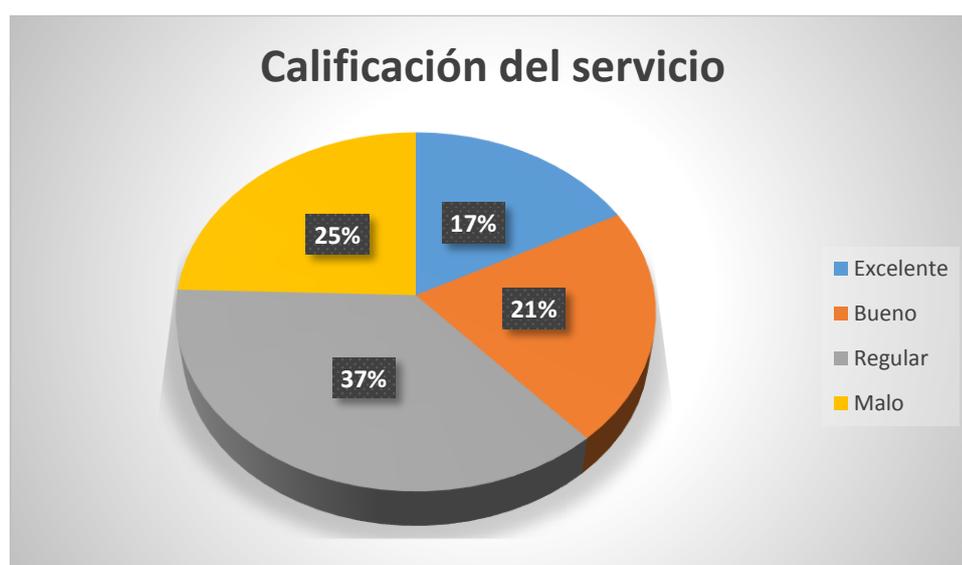
9. ¿Qué calificación le brindaría al servicio de atención al usuario ofrecido por el Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?

Tabla 15 Calificación del servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	26	17%
Bueno	32	21%
Regular	56	37%
Malo	37	25%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 13 Calificación del servicio



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

La calificación brindada por los encuestados es variada debido al tipo de trato, servicio y tiempo de espera, todos estos factores influyen al momento de darle la debida calificación al servicio de atención al usuario, el 37% de los encuestados consideran el servicio como regular, el 25% como malo, el 21% como bueno y el 17% como excelente, teniendo como conclusión que los resultados sobre la calificación más alta esta entre mala y regular lo que quiere decir un servicio de atención ineficiente.

10. ¿Considera usted que es necesario mejorar la atención al usuario por parte del personal del Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?

Tabla 16 Alternativas de mejoras

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	147	97%
No	4	3%
Total	151	100%

Elaborado por Zurita A. (2019)

Gráfico 14 Alternativas de mejoras



Elaborado por Zurita A. (2019)

Análisis:

Gran parte de los encuestados consideran que es importante mejorar y realizar nuevos cambios en el servicio de atención al usuario teniendo como resultado que el 97% de las personas tomadas como muestra consideran que si es importante optar por mejoras dentro del servicio de atención al usuario mientras que el 3% de los encuestados consideran que no es necesario realizar mejoras en el servicio ya que están a gusto con el manejo del consejo cantonal de la niñez y adolescencia en la actualidad.

Entrevista

Objetivo: Recolectar la información necesaria para conocer más sobre la situación con la que se maneja la empresa.

Fecha : Sabado, 11 de mayo del 2019

Lugar : Consejo cantonal de la niñez y adolescencia

Hora inicio : 10:00 am

Hora finalizo : 11:30 am

Entrevistado : Ab. Javier Yépez Mora.

Cargo : Jefe de Talento Humano

Entrevistadora : Diana Zurita

INSTRUCCIONES

La información obtenida por este cuestionario es para fines investigativos.

1. ¿Qué tiempo tiene laborando en el Consejo cantonal de la niñez y adolescencia y que cargo ocupa?

Yo tengo laborando dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado cerca de Doce años, pero luego asumí el cargo de jefe del departamento de Talento Humano hace seis años atrás mi función es de supervisar el trabajo que se realiza en el consejo cantonal de la niñez y adolescencia y de los otros departamentos que forman parte de la entidad además de

pagar nóminas de los trabajadores y contratar el personal que labora dentro de la organización.

2. ¿Conoce sobre el estado actual que está atravesando el Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?

Por supuesto que conozco la situación actual del departamento debido a que estoy a cargo de vigilar que las funciones y que el trabajador cumpla con el rol que desempeña en las organizaciones. Este es un departamento en donde casi siempre se recibe llamado de atención por los usuarios debido a que se demoran en atenderlos, no se muestran cordiales los trabajadores o porque muchas veces no son tomadas en cuentas las denuncias de los habitantes del cantón.

3. ¿El personal que brinda atención al usuario, fue contratado exclusivamente para realizar dicha función o este servicio brindado es una función adicional que debe cumplir el servidor?

Si, el personal que atiende al usuario fue contratado exclusivamente para realizar dichas funciones que requiere el consejo cantonal de la niñez y adolescencia, aquí el personal es contratado a la necesidad que se presente dentro de la institución, pero si se han presentado casos que un trabajador desarrolle otro tipo de función; pero hasta el momento no ha pasado eso en el consejo cantonal de la niñez y adolescencia.

4. ¿El personal que brinda atención al usuario, recibió la respectiva inducción para el desempeño de esta actividad?

A decir verdad, solo se les brindaran pocas pautas de las actividades a realizar debido a que se confía mucho en la experiencia obtenida en otras entidades o empresas ya que las funciones laborales dentro de la entidad exigen tiempo y empeño para el buen desarrollo de estas y debido a esto no se les brinda información más profunda sobre el manejo de las actividades dentro de la institución.

5. ¿Considera que el personal que labora dentro de la institución está capacitado para desempeñar sus funciones de atención al usuario?

Dentro de la institución confiamos mucho en la experiencia que ha obtenido el trabajador en otras entidades, pero ya en la práctica y en el desenvolvimiento de sus funciones como trabajador dentro del consejo cantonal no se ha evidenciado que tengan un conocimiento pleno sobre cómo atender al usuario o al menos como manejar una situación tensa que se presenta con los pobladores, en otras palabras, no mantenemos un personal capacitado al 100% y es porque se presentan varios problemas en el GAD.

6. ¿Cada que tiempo se capacita al personal del Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia?

Actualmente las capacitaciones se dan una vez por año; de manera que no son suficiente para que el trabajador capte la información necesaria para luego ponerla en práctica, estamos consiente en ese aspecto y por eso estamos trabajando en conjunto con el alcalde para solucionar de manera estratégica este problema.

7. ¿Existe comunicación entre los departamentos que forman parte del GAD?

Actualmente de trata de fomentar la comunicación no solo en los departamentos si no entre todo el personal que forma parte del Gobierno Autónomo Descentralizado debido a que somos institución y para que el funcionamiento interno sea optimo se debe mantener comunicación, pero te puedo asegurar que, si existe comunicación no como la que deseamos tener como organización, pero si hay comunicación departamental.

8. ¿Usted ha evaluado alguna vez el servicio de atención al usuario con el que se maneja el consejo cantonal del GAD?

Durante los seis años que tengo en el cargo he tenido la oportunidad de evaluar el servicio de atención que se les proporciona a los usuarios en dos ocasiones, pero fueron en periodos anteriores, la última evaluación fue por el 2016; en la actualidad no se ha podido evaluar el servicio de

atención por motivo por de factor tiempo, aunque estamos conscientes de que existen problemas dentro de esta área.

9. ¿Usted evalúa el rendimiento laboral de los colaboradores que desempeñas sus funciones dentro del consejo cantonal de la niñez y adolescencia?

Por supuesto que los colaboradores son evaluados, pero son evaluaciones que se hacen de manera semestral para conocer como es el desenvolvimiento de los trabajadores dentro de la organización y cuál es el rendimiento que aportan dentro de la función laboral que cumplen.

10. ¿Cada que tiempo son evaluados los trabajadores del GAD?

Como te lo mencione anteriormente, los trabajadores son evaluados cada seis meses; para conocer sobre el estado de rendimiento laboral que desarrollan en función a su puesto laboral dentro de la institución, pero por el momento se han presentados inconvenientes internos y no se han podido evaluar a los colaboradores.

11. ¿Usted considera que hay aspectos que deben mejorar cómo entidad debido a que trabajan para los habitantes del cantón Montalvo?

Siempre hay aspectos que se deben mejorar al menos una institución como la nuestra que se debe a la comunidad; debemos trabajar de manera interna para dar los mejor a los habitantes de nuestro cantón; debemos mejorar como institución para crear una buena imagen sobre esta entidad.

12. ¿Qué tan buena es la relación interna entre los mismos trabajadores que forman parte del consejo cantonal de la niñez y adolescencia y cómo se maneja la relación con los usuarios?

La relación que se maneja dentro de esa área de trabajo es netamente profesional según mi apreciación; el personal solo se comunica cuando necesita algún tipo informe laboral o alguna duda respecto al cargo que

se encuentra desempeñando, no es ese tipo de personal que está en constante interacción ni que tampoco se realizan bromas o comparten cosas fuera del ámbito laboral. Por otra la parte la relación que se maneja con los usuarios se ha visto afectada debido a que ellos siempre muestran su malestar por el servicio que presta el trabajador de ese departamento; no existe una buena relación con los usuarios y por eso es que se desarrolla el problema en la entidad.

13. ¿Usted considera que los trabajadores están a gusto con el cargo que desempeñan dentro de la entidad?

Yo considero que los cargos laborales dentro del consejo cantonal son muy buenos debido a que no deben realizar tantos esfuerzos en comparación con otras funciones laborales entonces considero que si están a gusto lo que sucede es que no están preparados o capacitados al nivel de asumir y afrontar las dificultades que se les presenta en el área de trabajo que desempeñan.

Análisis general:

Las preguntas tratadas dentro de la entrevista realizada al jefe de Talento humano brindaron información oportuna y veraz sobre la situación actual de la empresa, se ha podido analizar las preguntas y se ha llegado a la conclusión de que los procesos de evaluación no son constantes y hasta el momento no se ha podido evaluar a los trabajadores de igual manera que los procesos de capacitación son muy pobres y debido a eso los trabajadores del departamento del consejo de la junta de la niñez y adolescencia no mantienen el debido conocimiento para brindar una buena atención a los usuarios. Ellos son conscientes de los actuales problemas que se presentan dentro del departamento, pero por el factor tiempo no han podido ejecutar y buscar alternativas de solución que minimice o erradique las anomalías que asechan al departamento de la junta de la niñez y a adolescencia. Por otra parte, la relación laboral y la comunicación son otros factores que, aunque no muestran que estén deteriorados es importante que ambas funciones se encuentren conectadas y consolidadas.

Plan de Mejora

Objetivo: Aplicar un plan de servicio de atención al usuario para mejorar la imagen empresarial y lograr la satisfacción de los usuarios dentro del consejo cantonal de la junta de la niñez y adolescencia.

Tabla 16 Plan de Mejora

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué?
Integración - Mejoramiento del clima laboral de la organización	Realizando Integraciones bimestrales con todo el personal del Dpto. de la Junta de la Niñez y Adolescencia de manera que refuercen sus lapsos de compañerismo y unión.	Sábado 6 de julio del 2018	Oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado	Debido a que esto ayuda a que la organización se encuentre de mejor manera internamente con un ambiente sano y de compañerismo y unión que va a permitir que los trabajadores puedan desenvolverse de la mejor manera.
Capacitación de los empleados del Dpto. de la Junta de la Niñez y Adolescencia	A través de un programa de capacitación que se realizará a todo el personal del Dpto. de la Junta de la Niñez y Adolescencia de manera que las capacitaciones serán internas por profesionales expertos en temas de servicios de atención al usuario mediante dos horas por semana durante dos meses	Desde el viernes 5 de julio del 2018	Oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado	Ayuda a prevenir y mantener el control sobre circunstancias adversas que se presentan con los usuarios debido a que ya conoce y posee conocimientos adecuados para mejorar el rendimiento laboral y satisfacer las necesidades de los clientes.
Mantener el control del servicio de atención al usuario del Dpto. de la Junta de la	Ubicando en el departamento un medidor de satisfacción al cliente que permita al usuario calificar el servicio de atención recibido por el personal del Dpto. de la Junta de la Niñez y Adolescencia de manera que los resultados serán procesados al inicio	Se implementará desde el lunes 2 de septiembre del 2019	Oficinas del consejo cantonal de la niñez y adolescencia	Genera el conocimiento sobre el sistema que está siendo impartido por el trabajador que brinda el servicio de atención al usuario de manera que está siendo calificado por el usuario al que le imparte el servicio.

Niñez y Adolescencia	de cada mes para tomar las debidas soluciones.			
Generar Motivación a los trabajadores	Reuniendo al personal para que reciban motivación, la misma que serán impartida por el jefe de Talento Humano quien antes de empezar la jornada laboral, transmitirá a los colaboradores el compromiso que mantiene la institución con los usuarios, de manera que será una forma de promover el trabajo en grupo, las cuales se darán de manera diaria antes de la jornada por un tiempo máximo de Diez minutos.	Se inicia desde el lunes 2 de septiembre del 2019 en adelante	Oficinas del consejo cantonal de la niñez y adolescencia	Ayudan a mantener el personal motivado para que desempeñe sus funciones de la mejor manera y sean amables con los usuarios del cantón Montalvo.
Incentivar y generar reconocimientos laborales	Brindando el debido reconocimiento al empleado por el buen trabajo y desempeño que mantiene con sus clientes	Al final de cada mes se generarán reconocimientos .	Oficinas del consejo cantonal de la niñez y adolescencia	Fomentara una cultura de servicio en donde todos los trabajadores brindaran las respectivas ayudas a los clientes debido a que se está evaluando el desempeño de ellos.
Manejar una caja de comentarios	Mantener una página digital y un buzón físico que permita receptar las quejas, molestias o sugerencias que aporten al crecimiento del servicio de atención al usuario.	Se implementará desde el lunes 2 de septiembre del 2019	Redes sociales y buzón físico de comentarios en las oficinas del consejo cantonal	Ayudará a receptar comentarios, opiniones o quejas sobre el servicio recibo de manera que esas opiniones serán tomadas en cuenta y los habitantes se sentirán escuchados por parte del consejo cantonal de la niñez y adolescencia

Elaborado por Zurita A. (2019)

Desarrollo de la propuesta

Plan de Capacitación

Objetivo: Brindar mejoras en el servicio de atención al usuario con un personal capacitado y dispuesto asumir nuevos retos organizacionales.

Tabla 16 **Plan de Capacitación**

Tema	Fecha	Hora	Responsable	Lugar
Capacitación de los empleados sobre temas de servicio de atención al cliente.	2019/07/05 2019/07/12 2019/07/19 2019/07/26	16h00 a 18h00	Empresa de capacitación EATA- Capacitador	Oficinas del consejo cantonal de la niñez y adolescencia
Temas de la capacitación:	2019/08/02		Ing. Carlos Gómez	
1. Atención al Cliente	2019/08/16			
2. Gestión de los procesos internos y mejoras continuas.	2019/08/23			
3. Seguridad y servicio al usuario.				
4. Manejo de situaciones adversas internas y externas				
5. Trato de manera cordial al usuario.				

Capacitación sobre los métodos de comunicación internos asertivos	2019/07/05 2019/07/12 2019/07/19 2019/07/26	16h00 a 18h00	Empresa de capacitación EATA- Capacitador Ing. Carlos Gómez	Oficinas del consejo cantonal de la niñez y adolescencia
Capacitación sobre la resolución de conflictos internos y externos en relación el servicio de atención al cliente	2019/08/02 2019/08/09 2019/08/16 2019/08/23	16h00 a 18h00	Empresa de capacitación EATA- Capacitador Ing. Carlos Gómez	Oficinas del consejo cantonal de la niñez y adolescencia

Elaborado por Zurita A. (2019)

Cronograma

N°	Tiempo Actividades	2018											
		Julio				Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Integración		■				■				■		
2	Capacitación	■	■	■	■	■	■	■	■				
3	Control del servicio de atención al usuario.									■			
4	Charlas motivadoras									■	■	■	■
5	Reconocimientos laborales				■				■				■
6	Buzón digital y físico de comentarios									■			

Elaborado por Zurita A. (2019)

Presupuesto

Tabla 17

Capital

Ingresos	Cantidad
Administradora	\$ 775,00
Total de ingresos	\$ 775,00

Egresos	Cantidad
Integración	\$150.00
Capacitación	\$300,00
Control del servicio de atención al usuario.	\$ 100,00
Charlas motivadoras	\$00.00
Reconocimientos laborales	\$75,00
Buzón digital y físico de comentarios	\$ 150,00
Total de egresos	\$ 775,00

Elaborado por Zurita A. (2019)

Los gastos realizados en el proyecto fueron de \$ 775,00 asumidos totalmente por el Gobierno Autónomo Descentralizado que es en donde se sitúa la problemática de manera que se contó con la ayuda necesaria y el debido apoyo desde el primer momento que se les planteó la propuesta de poner dicha entidad en un estudio investigativo.

La información fue proporcionada directamente por el Dpto. de la Junta de la Niñez y Adolescencia y de sus respectivos trabajadores a quienes se les aplicaron las respectivas encuestas y entrevistas para el desarrollo de la investigación y procesar esa información que permita tomar decisiones sobre el problema que se presenta del GAD de Montalvo.

Conclusiones

- Se fundamentaron con éxitos las teorías del servicio de atención al usuario y de cómo influye el servicio y el trato que ofrece una entidad para alcanzar la satisfacción debida de los usuarios.
- Se pudo diagnosticar la debida apreciación del cliente en cuanto al servicio de atención que ofrece el Dpto. de la Junta de la Niñez y Adolescencia.
- Se propone un plan de mejoras minimizando los problemas que asechaban a la entidad y buscando la mejora de dicha situación.

Recomendaciones

- Proponer objetivos y nuevas metas dentro de un determinado periodo para mantener a trabajadores competitivos y eficaces a realizar su tarea.
- Mantener al personal en constante capacitación sobre temas de servicios de atención al cliente y resolución de conflictos internos de manera que los conocimientos adquiridos por ellos se podrán poner en práctica en la labor que desempeñan a diario.
- Evaluar cada tres meses el servicio de atención al usuario para conocer en qué condiciones se está manejando con los usuarios.
- Proponer una cultura organizativa interna que tenga como finalidad brindar un servicio de calidad, ágil y eficiente.
- Evaluar de manera constante el desempeño de cada uno de los trabajadores de manera que esto permite reforzar los puntos débiles que este presenta, dentro de la respectiva capacitación laboral.
- Ajustarse a las principales necesidades de los usuarios de manera que se trabaje en conjunto por el bienestar de ellos brindando mejoras constantes en el servicio de atención y manteniendo la satisfacción plena de ellos.

Bibliografía

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación* (6 ta ed.). Caracas, Venezuela : Episteme.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de la Investigación* (El Pasillo 2011, C.A. ed.). Caracas: EPISTEME, C.A.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de la Investigación* (El Pasillo 2011, C.A. ed.). Caracas: EPISTEME, C.A.
- Arqhys. (2019). Qué son los bienes. *ARQHYS*, 15.
- Barquero, J. (2007). *Marketing de clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente? segunda edición*. España: Mc Graw Hill.
- Benavides, L. (2010). *Gestión, liderazgo y valores en la administración*. Bucay.
- Brown, A. (2012). *Gestión de la atención al cliente*. (D. d. Santos, Ed., & D. S.A, Trad.) Madrid , España: Butterworth Heineman, Ltda.
- Chiavenato, I. (1985). *Administración en los nuevos tiempos* . México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos 5ta edición*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración séptima Edición*. Bogotá: McGraw-hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2005). *Iniciación a la organización y técnica Comercial*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración 7ma edición*. Mexico: Mc Graw Hil.
- Civil, R. (15 de 07 de 2003). *Ediciones Legales*. Obtenido de Ediciones Legales: <https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-06-C%C3%93DIGO-DE-LA-NI%C3%91EZ-Y-ADOLESCENCIA-Leyes-conexas.pdf>
- Corbin, J. (8 de 04 de 2010). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/atencion-selectiva>
- eSliec. (14 de 4 de 2019). *Código del trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Etzet, M. (2004). *Fundamentos de Marketing 13va edición*. México: Mc Graw Hill.
- Ferrás, X. (21 de 09 de 2014). *Una definición de Innovación*. Obtenido de <https://xavierferras.com/2014/09/una-definicion-de-innovacion/>
- Fred, D. (2008). *Concepto de administración estratégica 11ava Edición*. México: Pearson Educacion.

- Gaitán, N. (2017). *Proyecto de mejora el servicio de atención a los usuarios de la organización distribuciones AC SAS*. Bogota .
- Geoffrey, H. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración cuarta edición*. México: Mc Graw Hill.
- Gonzaga, U. N. (15 de 08 de 2010). *docsity*. Obtenido de <https://www.docsity.com/es/definiciones-de-derecho-por-diferentes-autores-15-08-2010/539345/>
- Goodtsein, L. (1998). *Planeación Estratégica Aplicada*. Colombia : Mc Graw Hill.
- Gutierrez, G. (03 de 03 de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>
- Haridat, Flores, Gómez y Torres. (15 de 4 de 2019). *Modelos Administrativos*. Obtenido de <https://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/>
- Hegel, G. A. (2007). *El concepto de experiencia* . Argentina: Tópicos.
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario* . México: Cuib Unam.
- Ivancevich, Lorenzi y Skinner. (2015). *Gestión. Calidad y Competitividad*. México: Mc Graw Hill.
- Jimenez, C. (29 de 06 de 2017). *Brand Embassy*. Obtenido de <https://www.brandembassy.com/es/resources/blog/la-historia-del-servicio-de-atenci%C3%B3n-al-cliente>
- Katherine, V. V. (2016). *Plan de mejoramiento de la calidad de atención de salud del área de consulta externa del "Hospital del IESS Manta"*. Academico , Universidad de Guayaquil , Publicidad y Mercadotecnia , Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8742/1/TESIS%20LOURDES%20RIOFRIO%20O.pdf>
- Kotler y Armstrong. (2016). *Fundamentos de Marketing 6ta Edición*. México: Pearson.
- Kotler, P. (14 de 06 de 2011). *Boletín Calidad & Gestión*. Obtenido de Boletín Calidad & Gestión: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html
- Kotler, P. (2015). *Fundamentos de Marketing, 8va Edición*. México: Pearson.
- Lamerced*. (25 de 09 de 2015). Obtenido de Lamerced: http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf
- Lexis. (13 de 10 de 2012). *Ley orgánica de la defensa del consumidor*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

- Loguzzo, H. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Buenos aires: florencio varela.
- López, I. (20 de 5 de 2005). *Definicion de Imagen*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/imagen/>
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios Personal, Tecnología y Estrategia 6ta edición*. México: Pearson Educación.
- Manolo, C. E. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal " Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Academico , Univerdad Santiago de Guayaquil , Ibarra. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Meta. (1 de 04 de 2019). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/meta/>
- Morales, V. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Efdeportes*, 1.
- Morgan, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas. *fidélitás*, 88.
- Muñoz, L. (4 de 9 de 2015). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios 5ta Edición*. Estados Unidos: Service quality. Obtenido de <https://www.eumed.net/>
- Nicuesa, M. (15 de 06 de 2015). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
- Porto, J. (14 de 6 de 2008). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/asertividad/>
- Porto, J. (10 de 05 de 2009). *definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/bueno/>
- Porto, J. (10 de 5 de 2010). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/municipio/>
- Prieto, E. (14 de 04 de 2015). *Gestión administrativa y financiera*. Obtenido de <https://www.uninorte.edu.co/web/guest/gestion-administrativa-y-financiera/indicadores-de-gestion-administrativa>
- RAE. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- RAE. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=7DF3wTs|7DH27mP>
- RAE. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=Cdqa2cg>
- RAE. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=HFGjc62>
- RAE. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=QKN8J5J>
- RAE. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=VwxnN6O>

- Robayo Andrade y Eddie Javier. (2016). *La gestión administrativa del talento humano y la calidad del servicio en la "Aprogadpar" de la provincia de Morona Santiago*. Morona Santiago. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11343/1/AN%C3%81LISIS%20DEL%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20PARA%20MEJORAR%20EL%20PROCESO%20DE%20COMERCIALIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20EMPRESA%20BULTRI.pdf>
- Rodriguez, A. (2005). *Fundamentos de Mercadotecnia*. México : Mc Graw Hill.
- Ronda, G. (11 de 03 de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- Ross, C. (15 de 4 de 2019). *Modelo de gestión administrativa*. Obtenido de https://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- Sampieri, R. H. (2015). *Metodología de la Investigación*. (S. D. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México D.F, México: Marcela I. Rocha Martínez.
- Santos, Etzel Y walker. (2008). *Fundamentos de Marketing 13a edición*. México: Mc Graw Hill.
- Serna, H. (2006). *Conceptos basicos. En servicio al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Sérvulo, A. (2002). *Administración de pequeñas empresas segunda edición*. México: McGrawhill.
- Sevilla, A. (1 de 04 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Silvia Bastantes. (2014). *Modelo de Gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en Gobierno Autonomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Universidad Santiago de Guayaquil, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>
- Simon, A. (2005). *Diccionario de Economía tercera edición*. México: Andrade.
- Tschohl, J. (4 de 9 de 2015). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios 5ta Edición*. Estados Unidos: Service quality. Obtenido de <https://www.eumed.net/>
- Urbaes, M. F. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas . *Espacios*, 22.
- Usuarios, U. T. (2012). *Manual de buenas prácticas en la atención a usuarios* . Lima.
- Vaca, C. B. (2015). *Diseño de un plan de Gestión Administrativa para la empresa Lubripernos de Ciudad De Guayaquil*. Guayaquil.

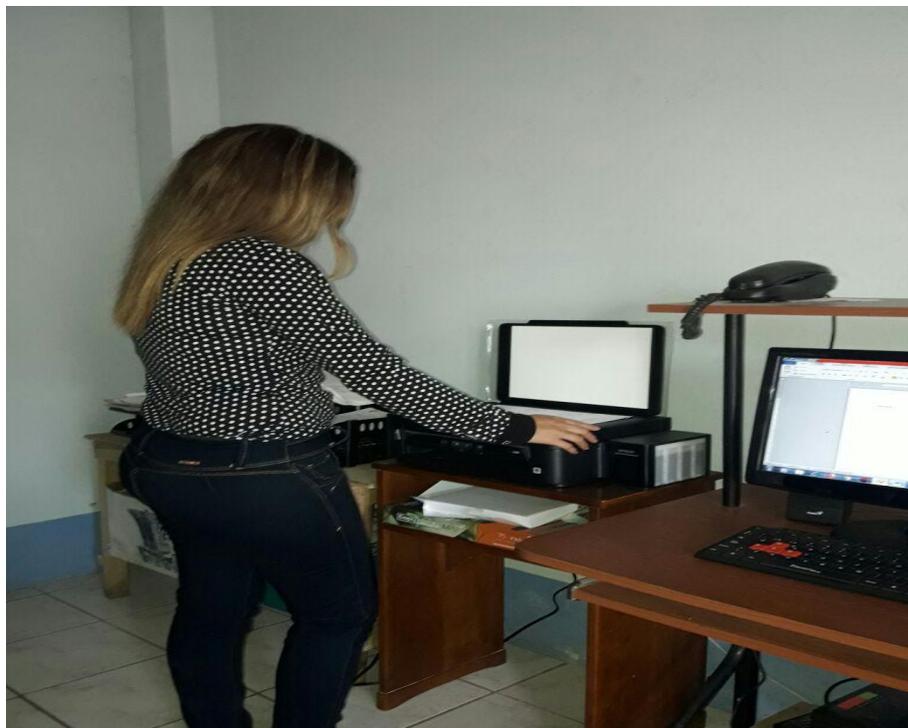
Vasquez, A. y. (10 de 02 de 2019). *Tu abogado defensor*. Obtenido de <https://www.tuabogadodefensor.com/responsabilidad-producto-defectuoso/>

Vroom, V. (1964). *Work an motivation* . New york: wile.

ANEXOS



Anexo 1 Diana Zurita



Anexo 2 Diana Zurita



Anexo 3 Diana Zurita

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

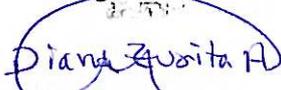
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejoras, para la atención a los usuarios en la gestión administrativa de los empleados del Dpto. Junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar la atención de los usuarios en la Junta de la Niñez y Adolescencia del GAD del Cantón Montalvo, provincia de los Ríos, para contribuir a la satisfacción de los usuarios?**, presentado por **Zurita Aroca Diana Paola** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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



Egresada:

Zurita Aroca Diana Paola.

Tutor:


Ing. Karen Ruiz Navarrete

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Abate *Luis Alberto Abate*

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Firma

Atención

Extensión

Servicio

Fecha