



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL  
TITULO DE:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
QUE BRINDA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN DAULE PARA EL PERIODO 2019.**

**AUTORA:**

**RONQUILLO CANDADO SHEYLA DOMÉNICA**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mis padres, hermana, compañero de vida Samuel y familia en general, por enseñarme lo que es la constancia, en seguir mis propósitos persiguiendo mis metas, por apoyarme y guiarme en todo el trayecto de mi vida, siendo las bases fundamentales que me ayudaron a llegar a los diferentes objetivos, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de esta meta alcanzada.

Las familias son las bases de apoyo con una estructura que se forma desde que se nace hasta el desarrollo de la vida, lo cual ejercen diferentes cambios en los conocimientos planteados, aquello incidió para lograr en los objetivos propuestos.

**Sheyla Doménica Ronquillo Candado.**

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento no solo forma parte de una educación creada por la sociedad, al contrario, conlleva a un gran propósito del desarrollo de vida, por lo cual agradezco a Dios por haberme otorgado la sabiduría y conocimiento para poder desarrollar este proyecto alcanzando uno de mis objetivos.

Agradecer a mis padres y a mi hermana por la educación que me han brindado desde el comienzo de mi vida estudiantil, confiando en mi capacidad para poder desarrollar los propósitos planteados para ejecutarlos.

Al tutor encargado de proporcionar sus conocimientos y habilidades para desarrollar el proyecto.

**Sheyla Doménica Ronquillo Candado**



## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para el periodo 2019”** y el problema de investigación: **¿Cómo mejorar la calidad en los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para garantizar la satisfacción de sus usuarios?** presentado por **Sheyla Doménica Ronquillo Candado** 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:  
**Ronquillo Candado Sheyla**

Tutor:  
**PhD. Ramón Guzmán Hernández**



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Sheyla Doménica Ronquillo Candado en calidad de autor(a) de los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación, **Propuesta de mejoras en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para el periodo 2019** de la modalidad presencial realizada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de la carrera de 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.

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

Sheyla Doménica Ronquillo Candado. \_\_\_\_\_

Firma

No. de Cédula: 0929058006

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombres y Apellidos del Colaborador

---

Firma



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

### **Tema**

**“PROPUESTA DE MEJORAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
QUE BRINDA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN DAULE PARA EL PERIODO 2019.”**

**Autora:** Ronquillo Candado Sheyla Doménica

**Tutor:** PhD: Guzmán Hernández Ramón

### **Resumen**

El desarrollo de este proyecto nos permite comprender que el servicio al cliente en una empresa está medido por las acciones que realizan para crear la eficiencia de los recursos y la eficacia de poder plantear funciones apropiadas al desarrollo de la actividad que ejerce una organización. Por lo cual el problema en el servicio al cliente se da en la ejecución del procedimiento y de entender el proceso administrativo que maneja. El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule es un ente gubernamental con el apoyo de los concejos y diferentes direcciones desarrollan proyectos y obras en beneficio de cada uno de los habitantes del cantón para alcanzar un desarrollo social y económico.

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, que desde hace algún tiempo se han venido presentado un sin número de inconvenientes marcados por la hostilidad en las relaciones interpersonales entre los funcionarios que allí laboran; y las quejas por parte de los usuarios quienes aseguran recibir una atención deficiente y poco cordial. Todo esto ha generado que la institución pierda prestigio en cuanto al servicio que presta a la comunidad.

### **Palabras claves:**

Servicio al cliente

Satisfacción al cliente

Enfoque de Calidad



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

### **Tema**

**“PROPUESTA DE MEJORAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
QUE BRINDA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN DAULE PARA EL PERIODO 2019.”**

**Autora:** Ronquillo Candado Sheyla Doménica

**Tutor:** PhD: Guzmán Hernández Ramón

### **Abstract**

The development of this project allows us to understand that customer service in a company is measured by the actions they take to create the efficiency of resources and the effectiveness of being able to propose functions appropriate to the development of the activity carried out by an organization. Therefore, the problem in customer service occurs in the execution of the procedure and in understanding the administrative process it handles. The Decentralized Autonomous Government of the Canton Daule is a governmental entity with the support of the councils and different directions develop projects and works for the benefit of each of the inhabitants of the canton to achieve social and economic development. In the case of the Decentralized Autonomous Government of Canton Daule, which for some time there have been a number of problems marked by hostility in interpersonal relations between the officials who work there; and complaints from users who claim to receive poor and unfriendly attention. All this has caused the institution to lose prestige regarding the service it provides to the community.

### **Key words:**

Customer service

Customer satisfaction

Quality approach



## INDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1 UBICACIÓN CONTEXTO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
SITUACIÓN CONFLICTO .....	3
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
OBJETIVOS .....	5
OBJETIVO GENERAL: .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
Antecedentes Históricos .....	8
En los años 70 el servicio al cliente tuvo su auge. “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” Según (Kloter, 1997) El marketing y el servicio al cliente se enfocaron en seguir manteniendo las relaciones con sus clientes, e hicieron posible una atención al cliente más personalizada e individualizada. ....	9
Las empresas decían entonces, nuestros compradores fieles no son clientes, son amigos.....	9
El servicio al cliente es aquella interacción que una empresa, sin importar de que magnitud sea, debe dar a sus respectivos clientes. ...	9
ETAPA II: 1981-2000.....	9

ETAPA III: 2000- Actualidad.....	10
Consideraciones .....	10
Antecedentes Referenciales.....	11
Calidad de Servicios .....	11
Satisfacción al Cliente .....	11
Medición de la calidad en los servicios .....	11
Enfoques de Calidad .....	12
Fundamentación Legal .....	13
Constitución de la República del Ecuador.....	13
Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021: "Toda una vida" .....	14
Definición de términos .....	15
CAPÍTULO III .....	17
Metodología .....	17
Presentación de la empresa.....	17
Misión.....	17
Visión .....	17
Objetivo institucional.....	18
Metas .....	18
<i>Figura 1. Organigrama GAD de Daule Resolución No. GADIMCD-058-2017</i> .....	19
Tabla 1 .....	20
Talento Humano de Secretaría General .....	20
Clientes, proveedores y competidores más importantes .....	20
Principal servicio ofrecido.....	21
Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo.....	21
Tabla 2.....	22
Simbología del proceso de atención al cliente de la Secretaría General de GAD de Daule.....	22
Figura 2 Proceso de atención al cliente del GAD de Daule .....	23
Análisis económico financiero de años anteriores .....	24
Tabla 3.....	24
Razones financieras para establecer el análisis comparativo del GAD de Daule.....	24
Diseño de investigación.....	25
Tipo de investigación .....	25
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26

Población .....	26
Tabla 4 .....	26
Población total del área de la Secretaría General del GAD de Daule. ....	26
Muestra .....	27
Tabla 5 .....	27
Personal área de la Secretaría General del GAD de Daule.....	27
Técnicas de investigación.....	27
CRONOGRAMA .....	33
RECURSOS.....	33
CAPÍTULO IV.....	35
Análisis e interpretación de resultados.....	35
Encuestas realizadas al personal del GAD municipal del cantón Daule ..	35
Figura 3. Manual recepción/despacho documentación.....	35
Figura 4. Problemas/usuario .....	36
Figura 5. Acumulación/trabajo.....	37
Figura 6. Capacitación recibida .....	38
Figura 7. Documentación/traspapelada .....	39
Figura 8. Comunicación interna.....	40
Figura 9. Usuarios difíciles .....	41
Figura 10. Retroalimentación .....	42
Figura 11. Evaluaciones periódicas.....	43
4.1. Análisis de la entrevista .....	44
<b>PLAN DE MEJORAS PLAN DE MEJORA PARA LA SECRETARÍA GENERAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN DAULE .....</b>	<b>45</b>
A continuación se sintetiza una tabla en la que se muestra el plan de mejoras que se propone para la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.....	46
Plan de mejora para la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.....	47
Tabla 6 .....	47
Compendio del plan de mejoras.....	47
Manual de proceso de recepción y despacho de la documentación .....	49
Figura 12 Actividades a realizar para la recepción y despacho de documentación .....	50
Capacitación .....	51
Control permanente .....	51

Tabla 7. Cronograma de capacitación para mejorar la comunicación interna .....	53
Impacto .....	55
CONCLUSIONES .....	56
RECOMENDACIONES.....	57
Bibliografía .....	58
Anexos.....	62

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Durante éste tiempo, los usuarios se han enfrentado con muchas anomalías acerca de la calidad de servicios que reciben en las entidades al momento de hacer los trámites respectivos. Los usuarios de la entidad no tienen la atención necesaria y a la vez volviéndose tormentoso al momento de seguir la tramitología, los modelos de gestión no les permiten obtener niveles óptimos de calidad y por lo tanto de rentabilidad teniendo estos resultados tan comunes, ya que el usuario siempre quiere es obtener satisfacción a las necesidades.

Hoy en día se sigue teniendo estos problemas, no hay ninguna mejoría, es muy importante que las entidades sepan a cerca de la calidad de servicios que dan sus colaboradores que no son amables, muestran desinterés al momento que están atendiendo al usuario como la pérdida de documentación, haciendo retrasar el progreso de los servicios, debido a esto no se tiene una capacitación específica para desarrollar la atención necesaria que requiere el usuario, siendo él la prioridad en toda entidad de servicio.

El servicio ha logrado nuevas funciones, tanto para los clientes como los administradores de empresas.

En la realidad vigente empresarial, el cliente es un componente muy distinguido para certificar el prolongamiento y trascendencia de las empresas.

Constituyéndose esto en el principal problema que debe enfrentar una institución de servicio público que está llamada a brindar un mejor servicio, considerando que ellos son los mandantes de estos gobiernos locales.

“Un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad del usuario”. (Cantú, 2011)

Es muy importante que las entidades (públicas, privadas, sociales) traten de amplificar metodologías que les ayude a medir los niveles de satisfacción para que con ellos sepan las falencias existentes y así mejorar la calidad de servicios entregados, esto ayuda en la lealtad de los usuarios, para aquellos los usuarios puedan recomendar la entidad a otras personas.

No tan solo eso tener los resultados de satisfacción, si no cumplir con las mejoras para el bien de la entidad.

El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización. (Duque, 2005)

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule, la institución brinda la oportunidad de trabajo para muchas personas, entre ellos jóvenes del cantón para que puedan desenvolverse en el ámbito laboral, social y político. Dando un desarrollo y productividad económica para la ciudad, haciéndose en ello los trámites pertinentes que los usuarios necesitan desarrollar para fines personales.

Es muy importante que los servidores de la institución tengan capacitaciones para mejorar la calidad de servicio y a la vez que puedan

dar un buen servicio que el usuario requiere, siendo éste el más escaso en la institución.

Se busca rescatar la amabilidad, corteza, destreza entre otras cualidades que deben de tener los servidores.

## **SITUACIÓN CONFLICTO**

En la actualidad muchos usuarios presentan constantes quejas en la atención que se les es brindada, la poca cordialidad y desconocimiento sobre cómo tratar a un usuario por parte de los colaboradores de la entidad, generando un verdadero caos y desconciertos causantes del problema.

El proceso para mejorar la calidad de servicios a los usuarios es la clave para que las entidades públicas más que nada ahí son donde se centran las falencias, perdiendo influencia ante la sociedad, la cual es el único método de brindar un compromiso de fiabilidad.

Este concepto se pone a manifiesto, en específico en la gestión de los municipios, los cuales son de carácter autónomo, esto dispone los recursos patrimoniales y servicios públicos que es para el bien común de los pobladores.

La exploración se dará en el interior del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule, siendo el primer ente de la ciudad, por lo cual se considerará a los pobladores que recurren a hacer sus tramitología y a la vez a los colaboradores de ésta institución que están destinados de atender a los usuarios.

Este es el contexto en el que se desarrolla sus actividades el GAD de Daule, desde luego que con este desarrollo presentado requiere de nuevas y más efectivas formas de servicio al que requiere trámites en

este Municipio. El progreso turístico, avance habitacional arquitectónico, mejora industrial y desarrollo agropecuario, requiere que la institución cambie con las necesidades nuevas que exige la colectividad, la constitución y las ordenanzas. De manera especial, debe existir el criterio de mejora de atención, logrando la calidad y calidez. Es cierta la ausencia de políticas de capacitación dentro de la Planificación estratégicas del Gobierno Autónomo del Cantón Daule, que vaya en favor del prestigio de los espacios que dan atención al usuario y estos departamentos son varios, es decir, entiende a todo el Municipio de Daule.

**Tabla 1. Matriz Causa – Efecto**

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de preparación del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño no adecuado en el puesto de trabajo</li> <li>• Insatisfacción del cliente con el servicio de trámite</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente hostil dentro de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral inadecuado</li> <li>• Fallas en comunicación</li> <li>• Falta de compromiso del personal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de exigencia y control sistemático de la gestión de desempeño del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indisciplina laboral</li> <li>• No evaluación justa y objetiva del desempeño laboral</li> <li>• Afectación de la imagen institucional</li> </ul>

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

### **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El diseño del problema se realizó mediante la matriz causa - efecto, la misma que puntualiza los factores que se consideran como generadores del problema, y las consecuencias que estos han traído consigo, tal como se detalla a continuación:



**Campo:** Administración de los servicios.

**Área:** Secretaría General.

**Aspecto:** Proceso de la distribución de documentos.

**Periodo:** 2019

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo mejorar la calidad en los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para garantizar la satisfacción de sus usuarios?

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

Variable Independiente: Calidad de los servicios.

Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL:**

- Proponer un plan de mejoras para la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Fundamentar los aspectos teóricos que sustentan la calidad en los servicios.
- Diagnosticar la calidad del servicio actual que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, evaluando la satisfacción del usuario
- Elaborar una propuesta de mejora para la calidad de servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para la satisfacción de sus usuarios.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La calidad social está enfocada a una estrategia, un modelo de realizar negocios y está específicamente direccionado al cliente, siendo él el punto relevante de toda socialización, sin clientes-usuarios la empresa no puede surgir hacia ningún lugar.

Este proyecto tiene relevancia social porque será beneficioso para la ciudadanía Dauleña y demás personas que realizan trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, es muy molesto no recibir la atención adecuada no agilizar los trámites, pérdida de documentos o por último que no se tenga la solución ante un problema existente requerido.

Por otro lado, el desarrollo cada vez más pujante del cantón, en las áreas de habitad, mejora industrial, y progreso turístico, es preciso de alguna manera incidir en la mejora de la atención. El objetivo fundamental en sí es mejorar la atención a los usuarios que tramitan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, no tan solo a ellos si no a los colaboradores que laboran en los diferentes departamentos, esto conlleva a la calidad de los servicios, que accederá el ahorro de tiempo, dinero, y de percepción de la institución por parte del cantón.

Una adecuada capacitación y el buen manejo de protocolo que los colaboradores de la entidad deben de tener es de su total relevancia por que con ello pueden brindar una mejor atención al usuario, siendo éste el factor principal del problema que existe. No tan solo que existan las capacitaciones cierto tiempo, sino ponerlos en práctica para lograr el objetivo de la entidad.

Con estas capacitaciones hasta se obtiene un mejor clima laboral entre directivos - colaboradores – usuarios.

Los usuarios percibirán con gran aceptación las mejoras que tiene la entidad, siendo ellos los que se beneficiarán por la atención adecuada y cordial que es recibida, aumentando el buen clima que ahora tiene la entidad la cual posee, gracia al plan de mejoras aplicado.

Para el aporte de este proyecto de investigación se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

**Conveniencia:** La presente investigación es conveniente porque se permitirá realizar una mejora en la calidad en servicios en trámites que proporciona el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule, y así reducir la cantidad de quejas por parte de los usuarios.

**La relevancia de la investigación:** Radica en esta ciudad debido a que todos se efectúan sus trámites en la entidad administrativa, órgano de entidad más conocido en el cantón, teniendo éste un crecimiento por parte de sus pobladores.

**Utilidad metodológica:** La investigación permitirá contar con una base de datos para ser analizados además ayudará aclarar del medio y los procedimientos utilizados correctamente para la correcta atención del usuario para el posterior agrado.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### Antecedentes Históricos

Es importante conocer como ha sido el desarrollo del servicio al cliente, describiéndolo en tres etapas que se detallarán posteriormente, llegando hasta la situación actual.

Ilustración 1 Evolución del Servicio



Fuente: (Humberto Serna Gómez, 2006)

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de estas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. (María, 2013)

#### **Etapa I: 1970-1980**

**En los años 70 el servicio al cliente tuvo su auge. “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” Según (Kloter, 1997) El marketing y el servicio al cliente se enfocaron en seguir manteniendo las relaciones con sus clientes, e hicieron posible una atención al cliente más personalizada e individualizada.**

**Las empresas decían entonces, nuestros compradores fieles no son clientes, son amigos.**

**El servicio al cliente es aquella interacción que una empresa, sin importar de que magnitud sea, debe dar a sus respectivos clientes.**

En los años 80, ahora las empresas en ese entonces no solo querían vender, si no que ahora también querían mantener una relación durable con sus clientes, querían fidelizarlo.

Se debe resaltar que a partir de la década de los 80 se inicia el uso de las nuevas tecnologías, por ejemplo, la creación de encuestas en línea.

## **ETAPA II: 1981-2000**

Redacta (Parasuraman, La Calidad esperada , 1985) que a partir de la década de los 90; se produce un boom de las nuevas tecnologías que impactan positivamente en la atención al cliente Se inician estrategias de marketing como la bonificación y regalos a los clientes con el objetivo de lograr su fidelidad. Es de resaltar que Internet se convierte rápidamente en una herramienta para la capacitación, logrando:

- Mejorar la homogeneidad y estandarización de procesos de capacitación al cliente.
- Interiorizar la importancia de la atención al cliente para las empresas.

- Creación de nuevos canales de comunicación entre cliente y empresa.
- Formación continua y en tiempo real de la atención al cliente para los empleados.

La fidelidad en las empresas es muy fundamental ya que se conserva a los clientes de la mejor manera, las organizaciones como tal deben de estar en constante evolución para su desarrollo. La tecnología es una herramienta para dar a conocer sus productos y ofertas, a la vez da comodidad a los usuarios en la adquisición de estos.

### **ETAPA III: 2000- Actualidad**

En la actualidad la evolución del servicio al cliente ha tenido grandes cambios a lo largo de las últimas décadas, ya que esta evolución depende de los avances tecnológicos que nos facilitan o cambian la manera de comunicarnos.

Las normas básicas de comportamiento que el ser humano utiliza para interactuar con las demás personas son parte del diario convivir de la sociedad, por lo que aplicar correctas reglas de educación generalmente produce en el individuo una sensación de bienestar. Esta situación no solo se presenta en el ámbito social o familiar, sino que se da también en el ámbito laboral. (Marques, 2012)

### **Consideraciones**

La calidad del servicio al cliente es una adaptación que han tomado las empresas para sostener a los clientes, esto es una ayuda para resolver los problemas que tienen, por ende se tiene que dar solución a ellos, la calidad debe de estar encima de los estándares de la empresa para cumplir con los clientes para su satisfacción y empoderamiento en el mercado.

## **Antecedentes Referenciales**

Éste presente trabajo de investigación se asume la definición aportada por los autores.

### **Calidad de Servicios**

“En las empresas u organizaciones, la forma en que se expresan los empleados ya sea a través de palabras, gestos, escritos, comunicados verbales o llamados de atención, influyen de manera directa en el clima organizacional de la entidad; en el caso específico del trato hacia los clientes, la empresa refleja su imagen mediante el comportamiento que tienen sus empleados cada vez que atienden a un cliente”. (Garzón, 2005)

### **Satisfacción al Cliente**

“Se presta una atención específica al concepto de Calidad de Servicio, dada su repercusión sobre las evaluaciones de los clientes. Así mismo, se analiza la Satisfacción del cliente. Un cliente satisfecho es un cliente leal que está dispuesto a realizar comentarios positivos a otros clientes. Así pues, tanto la Calidad de Servicio como la Satisfacción del cliente son críticas para entender la prosperidad de la organización”. (Moliner Cantos, 2001 )

### **Medición de la calidad en los servicios**

La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kloter, 1997); (Parasuraman, 1985); (Lovelock, 1983); (Gronroos, 1978), citado en (Chaparro, 2012)

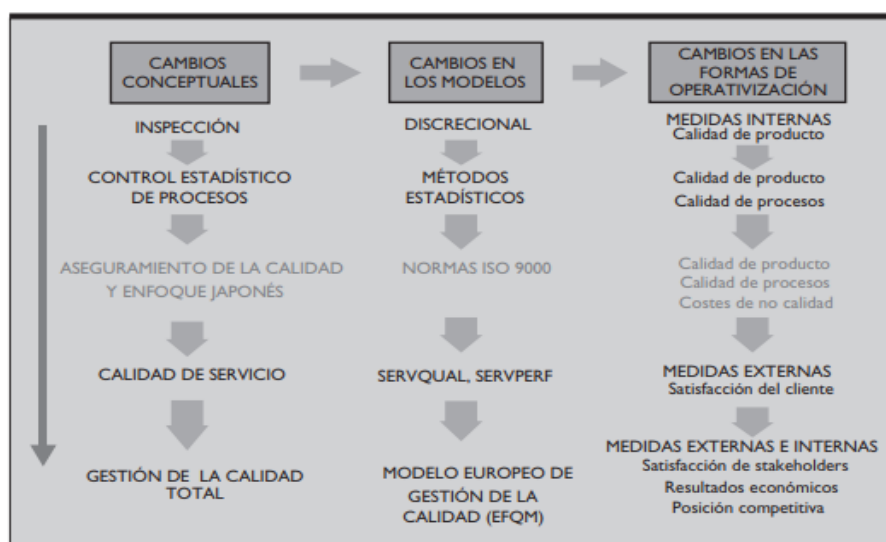
Las características propias de los productos tangibles y los servicios son causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos.

- Ayudar a aclarar el entendimiento de la relación histórica entre la empresa y sus clientes.
- Servir para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los competidores.
- Entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente.

### Enfoques de Calidad

Los modelos de Gestión de la Calidad son marcos que brindan consejo y guía sobre como operativizar y poner en práctica los principios, las prácticas y los métodos de control, gestión y mejora de la calidad, desde un cierto enfoque. Ofrecen asistencia en la identificación de los elementos que un sistema de Gestión de la Calidad debe abarcar, en los principios que deben inspirar su diseño y puesta en práctica, así como en la manera de implantarlo y actualizarlo. (César, 2006)

**Ilustración 2 Evolución de los elementos de los enfoques de Gestión**



**Fuente** (César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González 2006)



## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución Política del Ecuador respalda la capacitación en los organismos públicos y autónomos, con la finalidad de asegurar la satisfacción de usuarios de servicios, tal como se expone en los siguientes artículos:

“Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad territorial, integración y participación ciudadana.” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

#### **Análisis**

Con la constitución de la República del Ecuador nos proporciona, respalda nuestros derechos y deberes como ciudadanos la cual nos garantiza la plenitud de la utilización de sectores públicos para requerir nuestros trámites u obligaciones que están respaldadas bajo la ley, a la vez debemos de tener la satisfacción total de los servicios requeridos.

## **Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021: "Toda una vida"**

El Plan Nacional del Buen Vivir incluye entre sus objetivos el garantizar el trabajo digno en todas sus formas, lo cual implica la capacitación del personal de entidades tanto públicas como privadas, con la finalidad de potencializar su desempeño.

### **“Objetivo 9: Garantizar el trabajo en todas sus formas.**

#### **Políticas:**

**9.5.** Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

**9.5. a.** Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

**9.5. b.** Fomentar la colaboración tripartita (Estado, sector privado y trabajadores) en la planificación de la capacitación y la formación ocupacional que incremente la empleabilidad y la productividad laboral.

**9.5. d.** Definir y estructurar los programas de formación ocupacional y capacitación para el trabajo, en función de la demanda actual y futura del sistema de trabajo, con la participación de los trabajadores y empleadores.

**9.5. h.** Promover la cultura de excelencia en el sector público a través de la formación y la capacitación continua del servidor público

#### **Metas:**

**9.6.** Alcanzar el 21,0% de trabajadores capacitados.” (SENPLADES, 2013)

Los colaboradores están en toda su obligación de pedir a la empresa que se realice la debida capacitación ya que el ente gubernamental lo exige (SENPLADES), para poder ejercer en el puesto de trabajo y así poderse desempeñar al máximo, para que no haya quejas por parte de los usuarios.

Existen muchos programas de capacitación que se los puede adquirir ya sea públicos o privados.

La cultura se debe de demostrar por parte del usuario y colaboradores para dar el respeto que se merece para lograr un buen clima entre las partes.

### **Definición de términos**

- **Servicio al cliente.** - Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. (Fisher, 1994)
- **Usuario.** - Es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económico o político, los aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información. (Aurora, 2005)
- **Protocolo empresarial.** - Es un conjunto de normas sociales y formales adoptadas por una compañía para su cumplimiento. Su función es fijar pautas de conducta y límites que rigen las acciones de todos los miembros de la empresa. (Julián, 2003)
- **Capacitación.** – Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas

adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2009)

- **Clima laboral.** - Ambiente de trabajo en el que los empleados desarrollan sus labores, tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción en el trabajo. (Brunet, 1999)

- **Cliente Externo.** Cliente al que se le ofrece un bien o servicio. (Davis, 1991).

- **Interacción personal.** - Es la capacidad de una persona para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto, donde interviene la comunicación como factor principal. (Reyes, 1997).

- **Proceso:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación, proceso supone la transformación de entradas (insumos) en salidas (bienes y servicios), por medio del uso de recursos físicos, tecnológicos, humanos y otros. (Desseler, 1993).

- **Proceso Administrativo:** El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (Rafael, 1998).

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

#### **Presentación de la empresa**

El Gobierno Autónomo Descentralizado, Ilustre Municipalidad de Daule, es un ente gubernamental representada por su actual alcalde Doctor Wilson Cañizares Villamar quien es el encargado con el apoyo de los concejos y diferentes direcciones desarrollar proyectos y obras en beneficios de cada uno de los habitantes del cantón para alcanzar un desarrollo social y económico.

#### **Misión**

Teniendo metas trazadas, cumplirlas a corto, mediano y largo plazo, dependiendo de la complejidad de la misma; alcanzar estándares que nos permitan estar a igual nivel de bodegas de empresas del sector público con mejor infraestructura, mayor recurso humano y a su vez optimizar nuestros sistemas de control, a través de programas sistematizados o por medio de hojas de cálculo.

#### **Visión**

Nuestra principal Visión es alcanzar la excelencia administrativa, presentarnos como una opción abierta al cambio, proponiendo sugerencias que puedan hacer de este departamento un referente de buen servicio y lograr optimizar nuestro desempeño para beneficio propio, de la institución y por ende de la población.

## **Objetivo institucional**

Control detallado y minucioso de los procesos que se realizan en Guardalmacén, observando los parámetros de control interno establecidos, los mismos que nos llevan al control desde la adquisición, ingreso, almacenamiento y despacho de los bienes al usuario final. Despacho eficaz y eficiente de los materiales que llegan a bodega, cumpliendo con todos los requerimientos exigidos para Bodegas del sector público, controlando cada material desde su llegada a bodega hasta la salida al usuario final. Controles mediante el Sistema de Control de Gestión Pública (SCGP); en los módulos de inventario y activos fijos. A su vez se llevan controles manuales en hojas de Word y Excel.

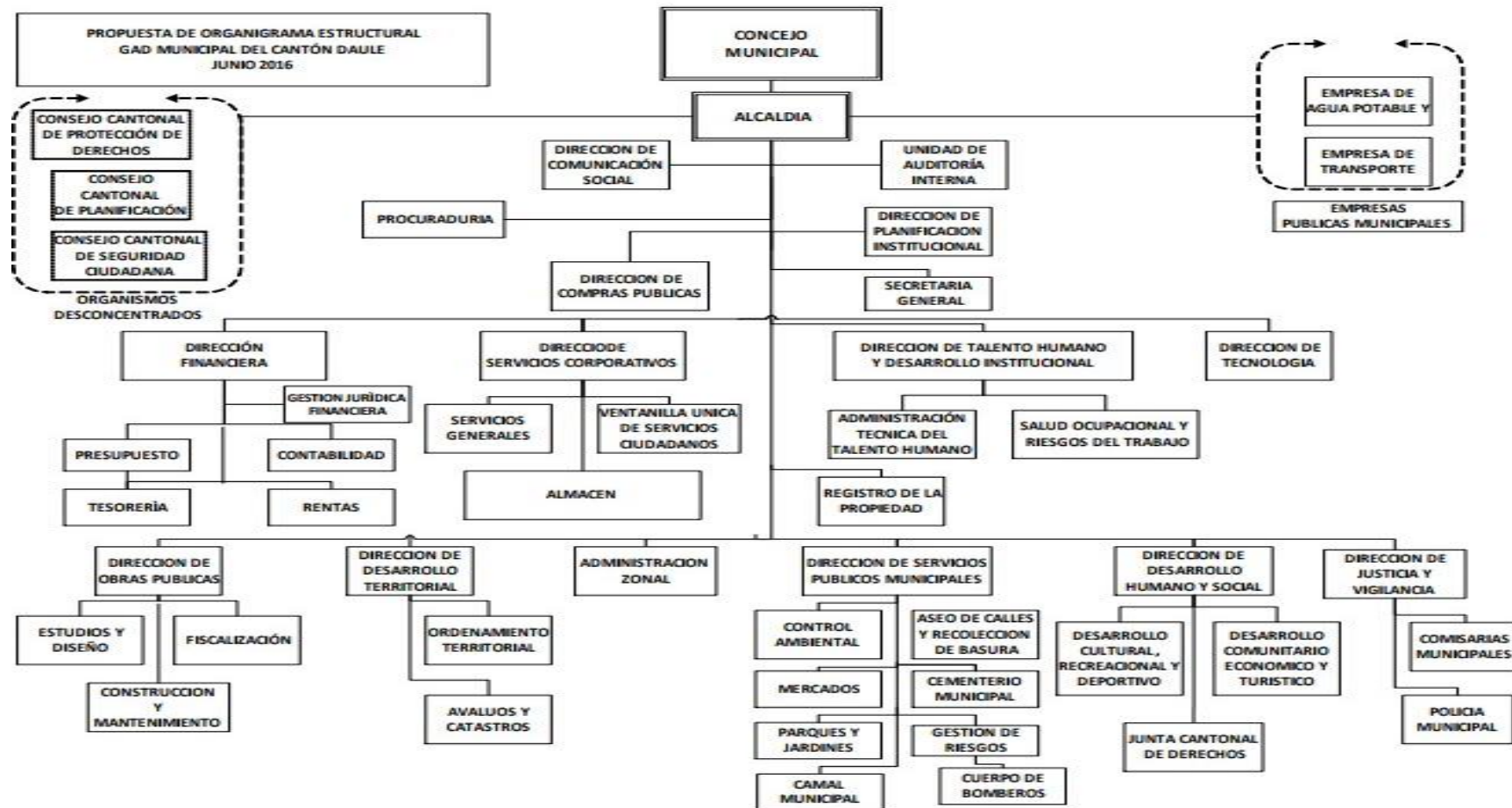
## **Metas**

**Corto Plazo:** Mantener controles sobre las entregas diarias de suministros y bienes de control y larga duración. y Despachar trámites de adquisiciones en un máximo de dos o tres días una vez recibida la información

**Mediano Plazo:** Codificar los suministros de inventario de manera manual para su fácil identificación. Mantener registros de los Kardex, realizando impresiones anuales de los mismos.

**Largo Plazo:** Lograr entablar comunicación con otras Bodegas del sector Público que nos permita acceder a técnicas de manejo de bodegas del sector público.

**Figura 1. Organigrama GAD de Daule Resolución No. GADIMCD-058-2017**



Fuente: GAD municipal de Daule

**Tabla 1**  
**Talento Humano de Secretaría General**

<b>No.</b>	<b>Cargo</b>	<b>Nómina</b>	<b>Cantidad</b>
1	Asistente de abogacía	Andrade Reyes Julia Liset	1
2	Asistente administrativo	Alvarado Vargas Karen Gisell	1
3	Asistente administrativo	Castro García Andrea Stefanía	1
4	Asistente administrativo	Hilda Zambrano Verónica Estefanía	1
5	Asistente administrativo	Martínez Briones Jessenia Andreina	1
6	Asistente administrativo	Pino Barzola Yulexi Sthefania	1
7	Asistente administrativo	Ronquillo Candado Virginia Nathaly	1
8	Secretaria General	Salazar Martínez Matha Tania Marilyn	1
<b>Total</b>			<b>8</b>

Elaborado por: Sheyla Ronquillo Candado

### **Clientes, proveedores y competidores más importantes**

#### **Clientes**

Los clientes del GAD son todas las personas sean naturales o jurídicas que habitan dentro en el cantón y que necesita realizar los diferentes tipos de trámites que el organismo tiene la facultad y la obligación de realizarlos de acuerdo a sus funciones

#### **Proveedores**

Los proveedores de la Secretaría General del GAD del cantón Daule son para el suministro de oficina, muebles y enseres y de cómputo siendo estos los que se detallan a continuación.

- ✓ Computron
- ✓ Surtiooffice S.A.
- ✓ CE Muebles de oficina
- ✓ Pycca



## **Competidores**

Los competidores para el GAD municipal de Daule, no existen ya que este es un ente regulador el cual emite permisos, realiza actividades de control de uso de suelo, etcétera que se complementa con otros organismos al momento de conceder los permisos de funcionamiento sin los cuales las personas naturales o jurídicas no podrían ejercer una actividad comercial conforme a derecho.

## **Principal servicio ofrecido**

El GAD municipal de Daule es un organismo de control y a la vez emite permisos algunos de sus servicios ofrecidos a los habitantes de este cantón son los que se detallan a continuación:

- ✓ Permiso de uso de suelo
- ✓ Permiso de construcción obra menor
- ✓ Permiso de construcción, aumentos, renovación y cerramientos, garajes
- ✓ Certificado de uso de suelo
- ✓ Certificados varios
- ✓ Patente
- ✓ Tasa de habilitación, entre otros






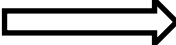

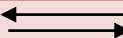
## **Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

La problemática existente en la Secretaría General del GAD del cantón Daule radica en que los diferentes usuarios que concurren a esta área del municipio con diferentes tipos de comunicación reciben una atención inadecuada, además, de la falta de organización de la documentación recibida ya que en la mayoría de los casos se traspala originando un malestar en el personal y en los propios usuarios ya que debido a esta situación los procesos se retrasan.

Los clientes son fundamentales para cualquier empresa y más aún en una institución pública donde debe de predominar un trato cordial de calidad y calidez donde los procesos se realicen en un plazo máximo de quince días para despachar los requerimientos de los usuarios, es ahí la importancia que tiene el dar una atención al cliente que sea adecuada sin distinción alguna de persona.

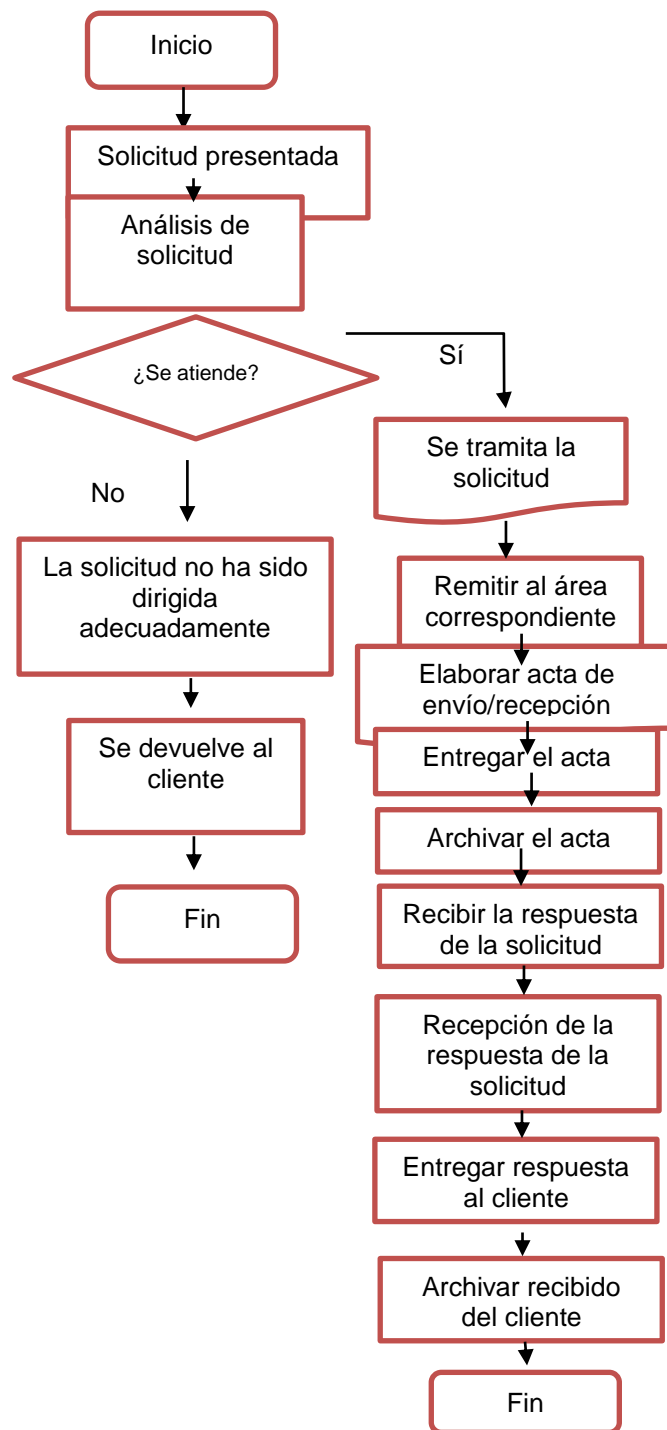
El proceso de atención al cliente dentro de la Secretaría General del GAD municipal de Daule, se presenta a través de un bosquejo (diagrama de flujo), para exponer cada uno de los pasos que se realizan desde el momento que inicia esta interacción con los usuarios que concurren a realizar sus trámites diariamente.

**Tabla 2**  
**Simbología del proceso de atención al cliente de la**  
**Secretaría General de GAD de Daule**

Simbología			
Símbolo	Nombre	Símbolo	Nombre
	Inicio/fin		Decisión
	Acción/proceso		Documento
	Espera		Transporte
	Conector con otra página		Sentido de flujo

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

**Figura 2 Proceso de atención al cliente del GAD de Daule**



Fuente: GAD municipal de Daule

## **Análisis económico financiero de años anteriores**

El análisis financiero es importante para el proyecto de investigación porque así se puede evidenciar la existencia de un impacto negativo para el GAD originado por las deficiencias presentadas en la inadecuada atención al cliente, así como la documentación receptada que es constantemente trasapelada, lo que ha conllevado a que la imagen institucional se vea afectada en esa área que es tan sensible y estratégica del municipio. Los periodos objeto de estudio para establecer un comparativo el año 2017 y 2018 a través de su balance general por medio las razones financieras para establecer su actual estado de liquidez.

**Tabla 3**  
**Razones financieras para establecer el análisis comparativo del GAD de Daule.**

2018		2017	
Razón Corriente	Prueba ácida	Razón corriente	Prueba ácida
1,01	0,96	1,37	1,32

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

Las razones financieras mostradas en la tabla 2 son de liquidez cada una de estas han sido utilizadas para determinar el impacto que ha tenido la inadecuada atención al cliente durante este lapso a simple vista se puede evidenciar un decrecimiento en la capacidad económica del GAD municipal del cantón Daule.

La razón corriente muestra un descenso del 26% en relación con el 2017 lo que significa que por cada dólar que el GAD de Daule adeuda a terceros esta institución posee 1,01 para cancelarlas, el resultado obtenido debe de ser un llamado de alerta de que existe un problema que necesita ser resultado a la brevedad posible.

La segunda razón utilizada es la prueba ácida porque esta proporciona una mayor certeza sobre la capacidad de pago en el corto plazo de cualquier institución, los resultados obtenidos durante en el comparativo efectuado se evidencia una merma del 27% durante el 2018, lo que representa que en el corto tiempo presentará problemas para cumplir con sus compromisos adquiridos.

## **Diseño de investigación**

### **Tipo de investigación**

El proyecto de investigación es descriptivo porque se expone teórica y prácticamente aquellos factores que están inmersos dentro del proceso de atención al cliente que es brindado por los funcionarios del Gad municipal del cantón Daule, a través de este método se puede realizar un bosquejo sobre el área que ha sido identificada con el problema. La investigación descriptiva permite representar las diferentes características, procedimientos, hechos, etcétera que estén presente dentro de la situación que se desea conocer tomando como sustento la observación y recolección de información de fuentes confiables (Lerma, 2016).

Las técnicas de investigación son necesarias para recabar la mayor cantidad de información a través de fuentes confiables (personas involucradas dentro del problema), para esto se recurre a las encuestas y entrevistas siendo la primera cuantitativa porque los resultados obtenidos es posible representarlos de forma gráfica y numérica. El método cuantitativo permite medir y exponer los resultados alcanzados a través de las herramientas de recolección de información como son las encuestas que se realizan a las personas que están involucradas dentro de la situación en conflicto (Lerma, 2016).

La entrevista es cualitativa debido a su característica se orienta hacia la percepción del entrevistado (experiencia, sentimientos, etcétera), es por

esta razón que difiere del método cuantitativo no se lo puede graficar o exponer de forma numérica. El método cualitativo involucra los sentimientos, así como emociones de las personas, por lo tanto, no se lo puede medir o representar a través de algún bosquejo porque que es del tipo subjetivo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **Población**

La población del área en conflicto que es la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule cuenta con nueve personas en un departamento pequeño, pero a la vez estratégico de esta institución porque que ahí donde fluctúa todo tipo de documentación sea esta interna y externa que son vitales en los procesos que se verán afectados si alguno de ellos se traspapela. La población constituye al grupo de personas los cuales pueden ser finita o infinitas y que son vitales para recabar información sobre un tópico en particular y que están inmersos en ella de una forma u otra (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014).

**Tabla 4**

### **Población total del área de la Secretaría General del GAD de Daule.**

<b>No.</b>	<b>Informantes</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	Asistente de abogacía	1
<b>2</b>	Asistente administrativo	1
<b>3</b>	Asistente administrativo	1
<b>4</b>	Asistente administrativo	1
<b>5</b>	Asistente administrativo	1
<b>6</b>	Asistente administrativo	1
<b>7</b>	Asistente administrativo	1
<b>8</b>	Secretaria General	1
<b>Total</b>		<b>8</b>

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

## Muestra

La muestra constituye una fracción del total de la población objeto de estudio, pero dadas las circunstancias para este caso no es necesaria definirla porque el área en conflicto cuenta con 8 personas, pero 7 de ellas son las fundamentales para recopilar información sobre la problemática existente excluyendo a la asistente de abogacía, por lo que resulta accesible llegar al personal de ese departamento. La porción de una población es lo que se conoce como muestra, porción se la toma con el fin de optimizar el tiempo y recursos, los resultados son considerados como el pensamiento del total de la población (Lerma, 2016).

**Tabla 5**

### **Personal área de la Secretaría General del GAD de Daule**

<b>No.</b>	<b>Informantes</b>	<b>Cantidad</b>
1	Asistente administrativo	1
2	Asistente administrativo	1
3	Asistente administrativo	1
4	Asistente administrativo	1
5	Asistente administrativo	1
6	Asistente administrativo	1
7	Secretaria General	1
<b>Total</b>		<b>7</b>

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

La población objetivo es mínimo, por lo tanto, se utilizará un muestreo no probabilístico de carácter intencional esto se da porque el número de encuestas a realizar dentro del área en conflicto son únicamente 7 tal como consta en la tabla 4, y es ahí donde se plantea identificar las causas de la deficiencia en la atención al cliente.

## **Técnicas de investigación**

Las técnicas o herramientas de investigación como también se las conoce son necesarias para recabar información directamente de la fuente, es decir, personas que conocen el tópico que es objeto de estudio y que se

le desea identificar una solución. El uso y manejo de las técnicas de investigación permite al investigador compilar un sinnúmero de información referente a un determinado tema y que analizará para llegar a una conclusión (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2014).

La recolección de información es fundamental para el desarrollo del trabajo de investigación a través de cada una de las técnicas utilizadas se podrá recabar información directamente de las personas involucradas en el área conflicto para este caso se recurre a las siguientes herramientas:

✓ **La encuesta**

El enlistado de preguntas es lo que conoce como encuestas estas pueden ser abiertas o cerradas esto depende del criterio del investigador y lo que resultados que desea alcanzar para conocer mejor una situación en particular están son aplicadas a la población o muestra óptima objeto de estudio.

Los tipos de encuestas se catalogan según:

- Por su forma de aplicación
- Por sus objetivos
- Por el tipo de preguntas (Arribas, De lucas, Mañas, & Orti, 2014).

Las encuestas son única y exclusivamente para aquellas personas que son parte de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule siendo estas constituidas por preguntas cerradas para lograr la mayor sinceridad posible al momento de responder y así identificar la causa del problema actual.



### ✓ **Entrevista**

La entrevista es del tipo cualitativo debido a su subjetividad por lo que el resultado de cada pregunta planteada no se la podrá medir, sin embargo, se puede realizar un análisis mediante el cual se expone la situación que es objeto de estudio se caracteriza por guardar formalidad porque tiene un objetivo a alcanzar al igual que las encuestas existen diferentes tipos de entrevistas que se puede recurrir como son:

- Por el número de participantes
- De acuerdo a su procedimiento
- De acuerdo al modo y
- Otros tipos de entrevista (Arribas, De lucas, Mañas, & Orti, 2014).

La Secretaria General es la persona idónea para realizarle la entrevista a través de un listado de preguntas siguiendo un orden estructurado para conocer desde su punto de vista la situación actual del área en conflicto del GAD municipal del cantón Daule.

### ✓ **Observación**

La Secretaría General del GAD del municipio de Daule es donde se encuentra la situación en conflicto, por lo tanto, es el lugar idóneo para realizar la observación y así obtener información que es útil para el proyecto investigativo debido a que resulta fidedigno.

La observación forma parte integral del método descriptivo a través de este se puede recopilar información por medio de la observación de la actitud y diferente forma de actuar de las personas que forma parte de la problemática al igual que la entrevista no se la puede cuantificar porque su resultado es la percepción que tuvo el

investigador al momento de su análisis, existen varios tipos de observación.

- No científica
- Científica
- Laboratorio
- Campo
- Grupal
- No participante
- Participante
- Indirecta
- Directa
- Sistemática
- Desestructurada (Lerma, 2016).

A continuación, se presenta los instrumentos de investigación inherentes a la técnica de recolección de datos seleccionados.

**Encuestas para el personal del área de Secretaría General  
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología  
Proyecto para mejorar la calidad de servicios en el GAD municipal  
del cantón Daule**

**Objetivo:** Establecer el porqué de las deficiencias en la atención al cliente dentro del área de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.

**Especificaciones de la encuesta:** Se solicita que marque con un visto su respuesta, por favor omita cualquier tipo de tachadura porque esta perderá su validez, la información es de uso interno y se mantendrá la confiabilidad del encuestado (a)

Datos de interés:

Sexo:

Edad:

Años de Experiencia en el puesto de trabajo:

## CUESTIONARIO

1. ¿Existe un manual de proceso sobre la recepción y despacho de la documentación?

Sí  No

2. ¿Alguna vez ha tenido un problema con algún usuario que concurre a su dependencia?

Sí  No  A veces

3. ¿Su trabajo se le acumula frecuentemente?

Sí  No  A veces

4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación interna o externa para perfeccionar sus aptitudes?

Sí  No  A veces

5. ¿Alguna vez se le ha traspapelado alguna documentación?

Sí  No  Nunca

6. ¿Califique la comunicación interna?

Buena  Regular  Mala

7. ¿Sabe cómo tratar con usuarios difíciles?

Sí  No

8. ¿Ha recibido retroalimentación sobre su desempeño laboral?

Sí  No  Nunca

Encuesta elaborada por: Sheyla Ronquillo Candado

## **Entrevista**

**Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología**

**Proyecto para mejorar la calidad de servicios en el GAD municipal del cantón Daule**

**Objetivo:** Establecer el porqué de las deficiencias en la atención al cliente dentro del área de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.

### **Datos de interés**

**Nombres y Apellidos:**

**Cargo que desempeña:**

**Edad:**

**Sexo:**

1. **¿Qué concepción tiene acerca de lo que significa un servicio de atención al cliente de calidad?**
  
2. **¿La documentación recibida y entregada es correctamente archivada para evitar que esta pueda ser traspapelada?**
  
3. **¿Se cumplen con los tiempos de entrega para emitir una respuesta sobre las solicitudes de los clientes internos o externos?**
  
4. **¿Cómo calificaría la comunicación interna?**
  
5. **¿A su juicio cuáles son las causas que generan las afectaciones en el servicio a la atención del cliente, y qué recomienda para mejorar la calidad de dicho proceso?**
  
6. **¿Ha existido alguna planificación para capacitar al personal, amplíe su respuesta por favor?**

## CRONOGRAMA

CRONOGRAMA								
ACTIVIDADES	MESES – AÑO 2019							
	OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del problema y tema								
Identificación de variables								
Delimitación de problema y objetivos								
Revisión y corrección de problema y objetivos								
Preparación marco teóricos								
Revisión del marco teóricos								
Preparación metodología								
Revisión metodología								
Interpretación de resultados								
Revisión y corrección de interpretación de resultados								
Presentación de conclusiones y recomendaciones								
Revisión y corrección								
Elaboración de bibliografía y anexos								
Revisión y corrección total de la tesis								
Presentación de la tesis								

## RECURSOS

Éste proyecto se llevó a cabo bajo éstos recursos:

### RECURSOS

#### HUMANOS

- Estudiante
- Tutor
- Usuarios

### RECURSOS

#### MATERIALES

- Esferos
- Hojas A4
- Tinta para impresora

### RECURSOS

#### TECNOLÒGICOS

- Computadora
- Impresora
- Cámara digital
- Pen-drive

- Lápiz

<b>RECURSOS ECONÓMICOS</b>
----------------------------

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS TECNOLÒGICOS
Viáticos (\$80)	Esferos	Impresora
	Cantidad 5	Cantidad 1
	Valor Total (\$7.50)	Valor Total (\$350.00)
	Resma de hojas A4	Pen-drive
	Cantidad 2	Cantidad 1
	Valor Total (\$12.00)	Valor Total (\$10.00)
	Tinta para impresora	
	Cantidad 21	
	Valor Total (\$25.00)	
	Lápiz	
	Cantidad 4	
	Valor Total (\$2.00)	

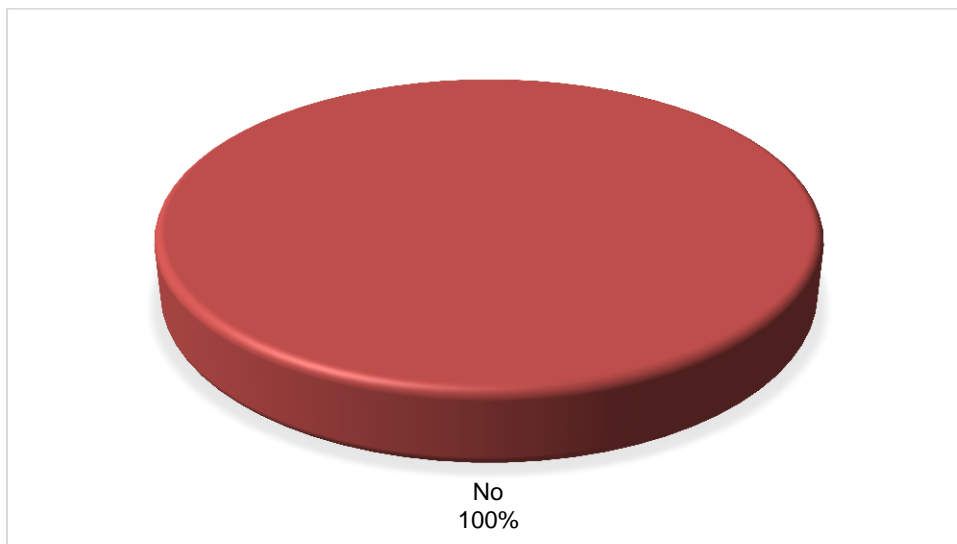
<b>Total Económico: \$486.50</b>
----------------------------------

## CAPÍTULO IV

### Análisis e interpretación de resultados Encuestas realizadas al personal del GAD municipal del cantón Daule

#### PREGUNTA 1

¿Existe un manual de proceso sobre la recepción y despacho de la documentación?



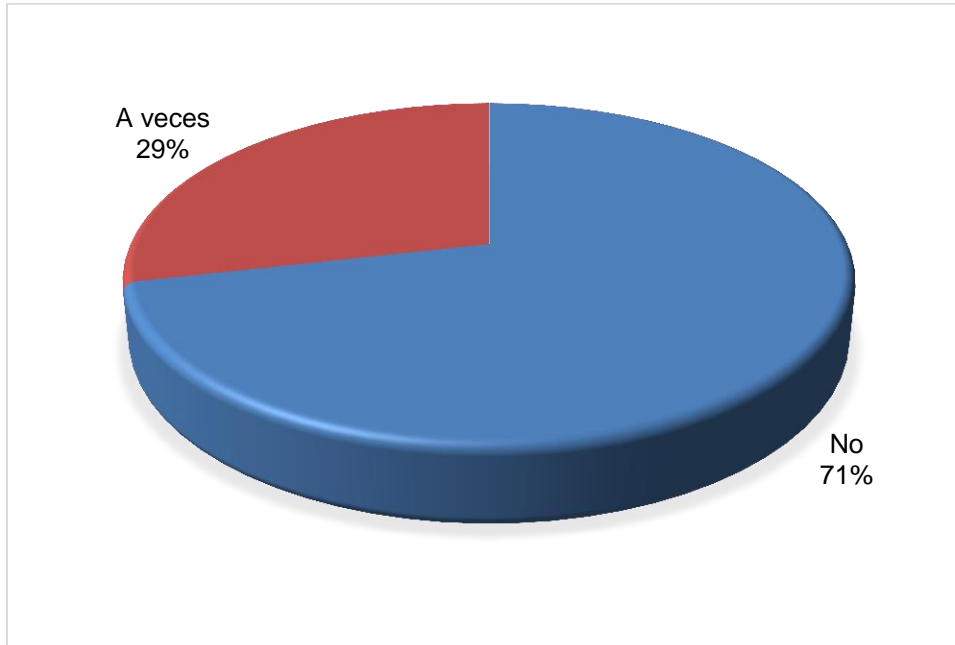
**Figura 3. Manual recepción/despacho documentación**

Elaborado por: Sheyla Ronquillo Candado

El 100% del personal de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule afirman que no existe ningún tipo de manual sobre el proceso de recepción y despacho de la documentación lo que es un problema en el corto plazo, porque la inexistencia de lineamientos adecuados conlleva a la generación de cuellos de botella, por lo tanto, la fluidez documental será limitada.

## PREGUNTA 2

¿Alguna vez ha tenido un problema con algún usuario que concurre a su dependencia?



**Figura 4. Problemas/usuario**

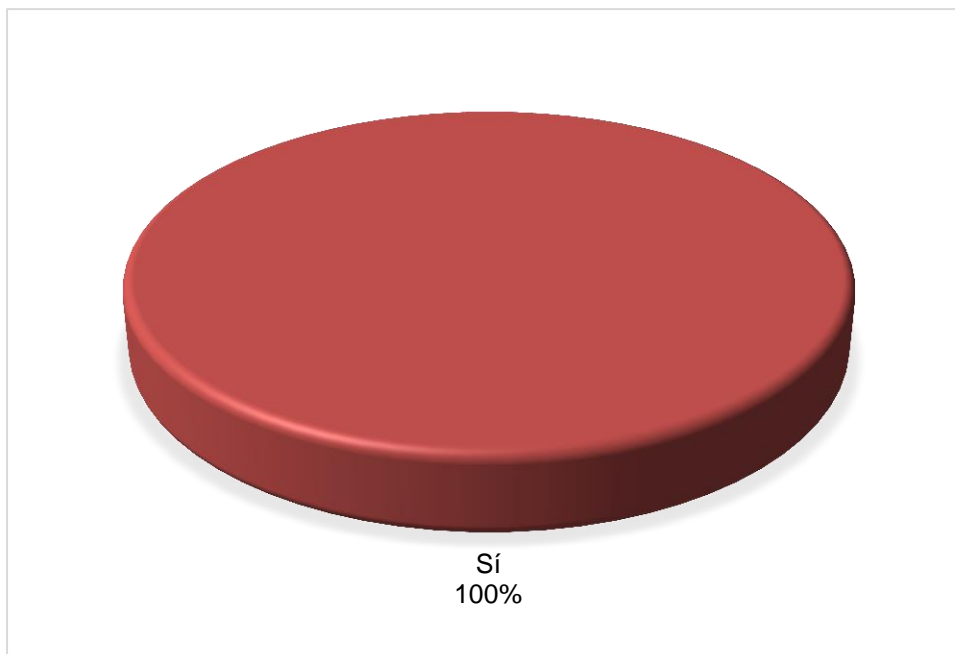
**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

El 21% del personal escrutado afirma que A VECES ha tenido algún tipo de problema con los usuarios mientras que el otro 71% sostiene que NO se ha dado ese tipo de situación, pese a que el resultado obtenido es mínimo el impacto negativo hacia los usuarios ha existido y ha sido derivado por incumplimientos en fechas en responder comunicaciones ingresadas lo que genera un malestar no solo externo sino también interno porque en ocasiones los funcionarios no cuentan con las herramientas necesarias para hacer frente a un usuario molesto.



### PREGUNTA 3

¿Su trabajo se le acumula frecuentemente?



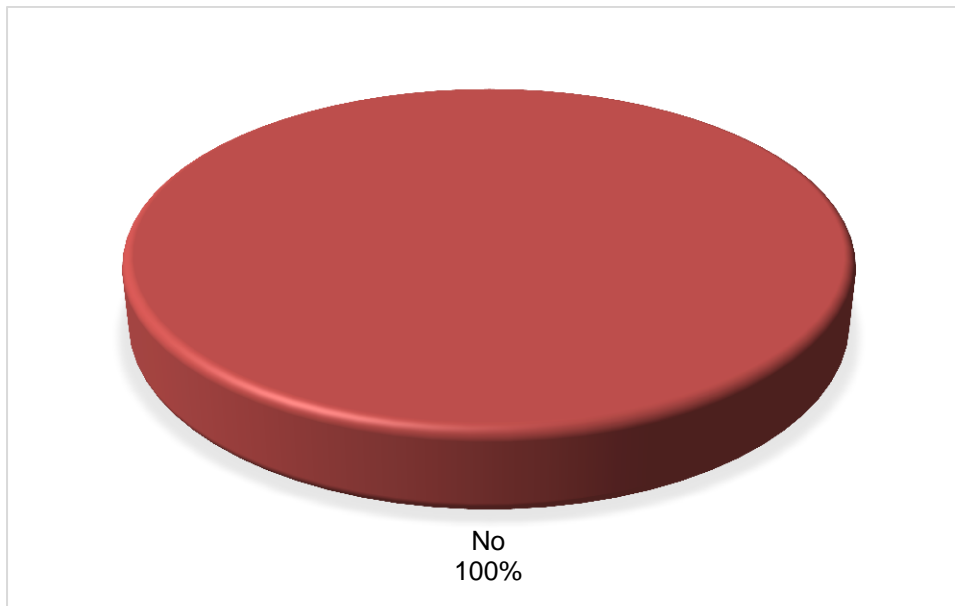
**Figura 5. Acumulación/trabajo**

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

La falta o lenta fluidez documental ocasiona que existe una acumulación del trabajo y eso se evidenció con el resultado de esta respuesta siendo así que el 100% de los encuestados respondieron con un rotundo Sí frente a este cuestionamiento, la documentación debe de fluir esa es una de las formas de dar una buena atención a los clientes porque así se puede cumplir con los tiempos de respuesta lo que fortalecerá la imagen no solo departamental sino de toda la institución.

#### PREGUNTA 4

¿Ha recibido algún tipo de capacitación interna o externa para perfeccionar sus aptitudes?



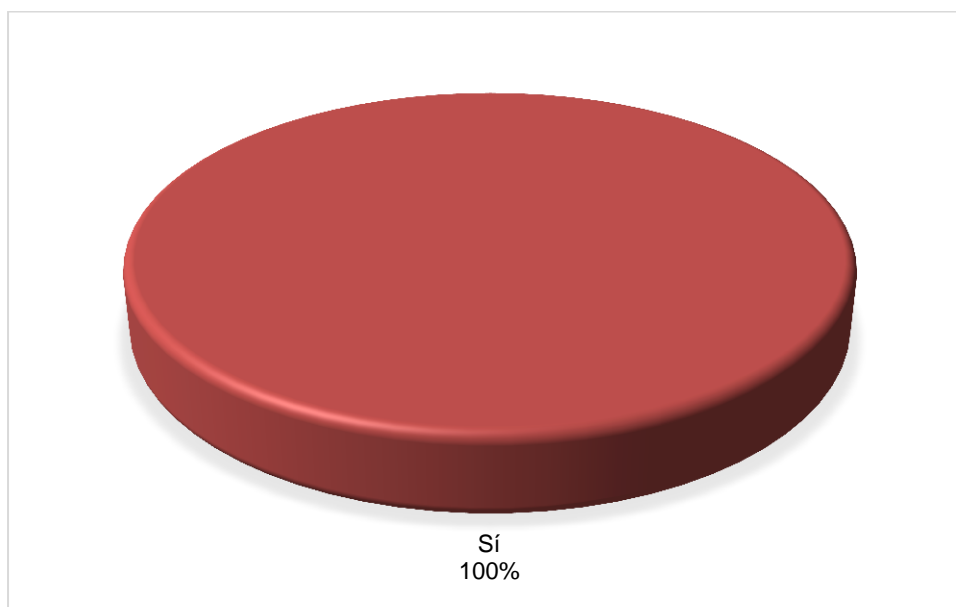
**Figura 6. Capacitación recibida**

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

La capacitación ha sido nula siendo así que el 100% del personal afirmó que esto NO se ha dado en la institución o departamento al cual pertenecen esto es un punto sensible porque se está obviando el desarrollo del Talento Humano para que pueda fortalecer y adquirir nuevas aptitudes que le permitan ejercer sus actividades con efectividad siendo esto un beneficio para todos, es decir, cliente interno y externo.

## PREGUNTA 5

¿Alguna vez se le ha traspapelado alguna documentación?



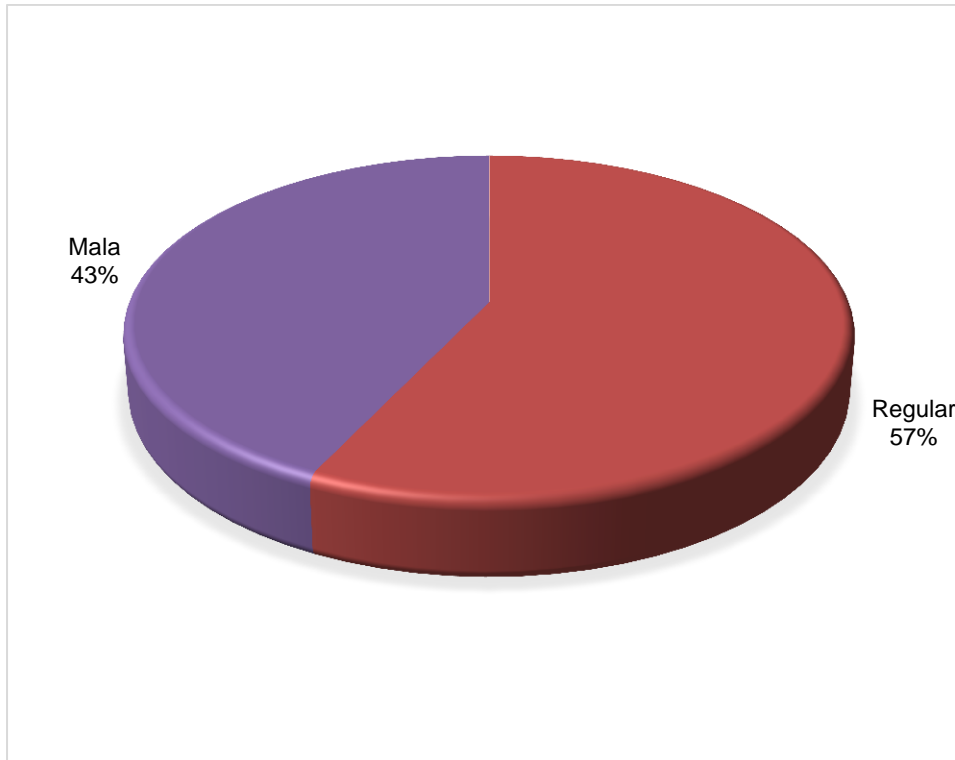
**Figura 7. Documentación/traspapelada**

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

Los resultados obtenidos en este cuestionamiento se lo pueden vincular con la pregunta 1 al no existir lineamientos para el adecuado manejo de la documentación interna y externa es prácticamente inevitable que algún documento se pueda traspapelar siendo así que el 100% de los encuestados respondieron que Sí se ha dado esa situación, lo cual no puede seguir ocurriendo porque esto retrasa los diferentes procesos internos.

## PREGUNTA 6

¿Califique la comunicación interna?



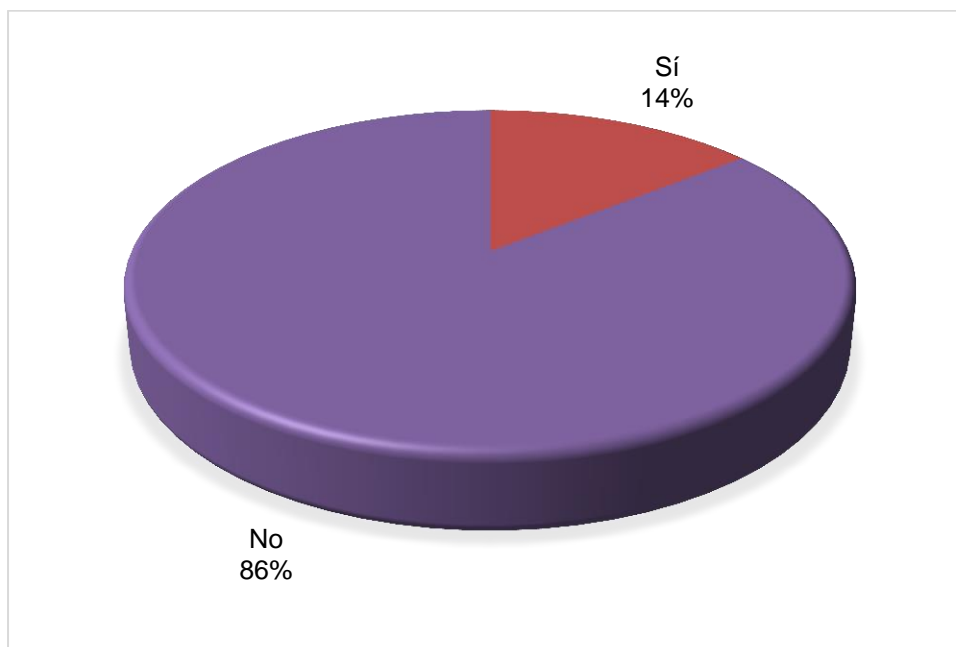
**Figura 8. Comunicación interna**

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

El resultado a esta pregunta mayoritariamente respondió como REGULAR con un 57%, mientras que otro 43% la califica como MALA ambas respuestas son preocupantes porque evidencia que existe un problema, es decir, que la comunicación interna se encuentra fracturada actualmente y si no se toman medidas correctivas puede ser un punto precursor para fomentar la inadecuada atención a los clientes.

## PREGUNTA 7

¿Sabe cómo tratar con usuarios difíciles?



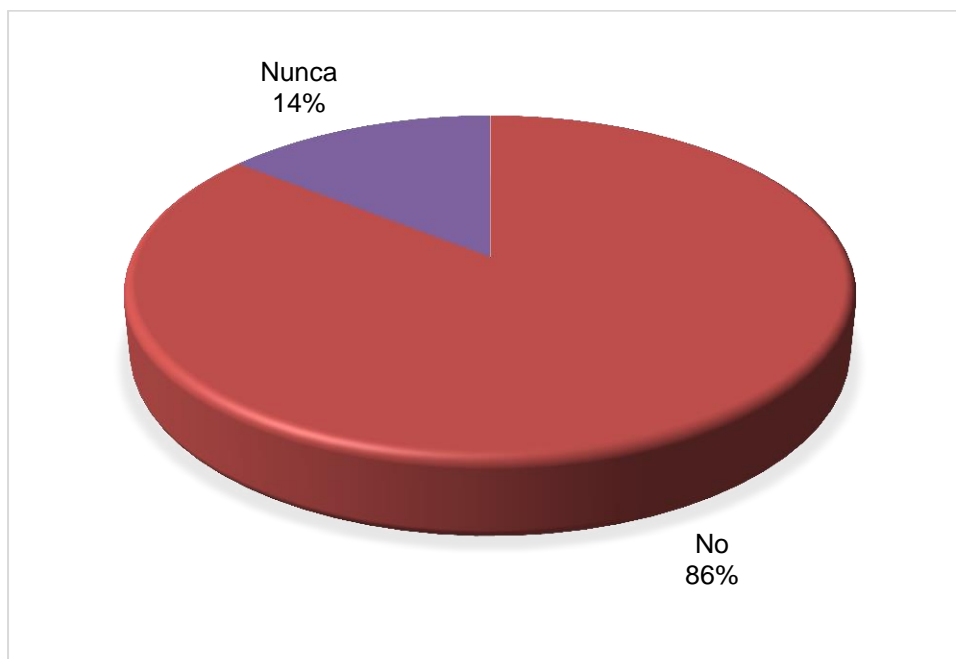
**Figura 9. Usuarios difíciles**

Elaborado por: Sheyla Ronquillo Candado

El cuestionamiento expuesto dio como resultado que el 86% de los encuestados no sabe cómo hacer frente con aquellos clientes que son difíciles, sin embargo, otro 14% afirma que Sí puede hacer frente a ese tipo de situación existe una relación con la pregunta 2 planteada en párrafos anteriores los usuarios difíciles son aquellos que se sienten burlados frente a sus requerimientos presentados a través de las diferentes comunicaciones presentadas y que no tienen respuesta alguna.

### PREGUNTA 8

¿Ha recibido retroalimentación sobre su desempeño laboral?



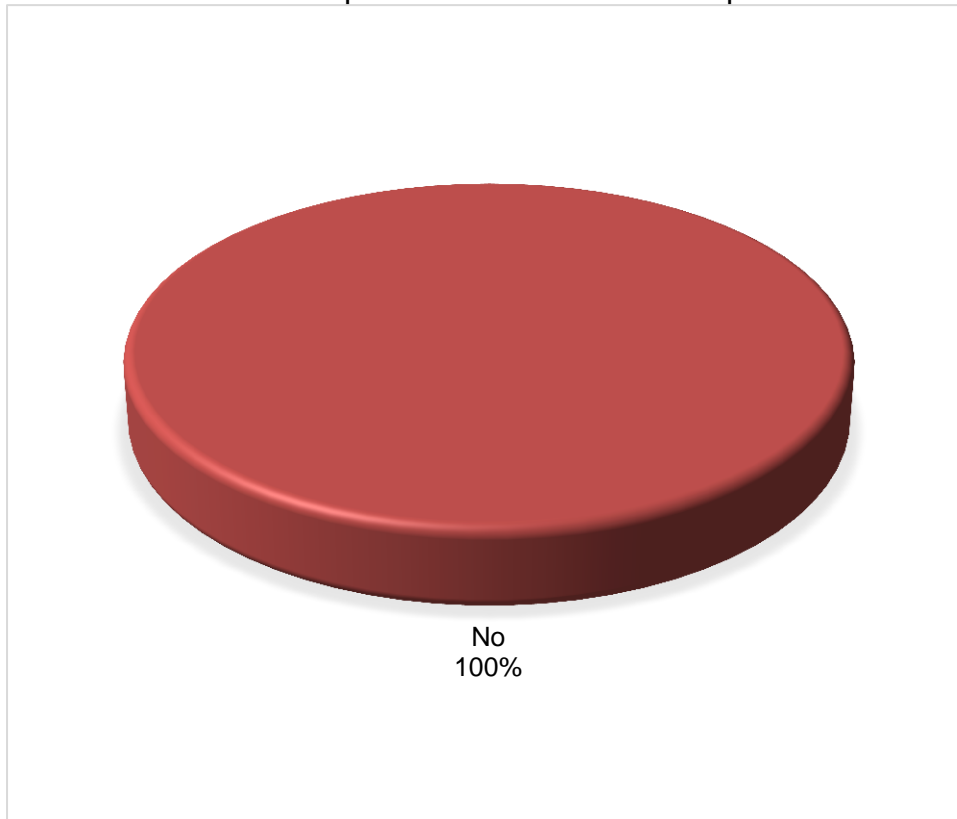
**Figura 10. Retroalimentación**

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

La retroalimentación del desempeño laboral dentro del área en conflicto ha sido nula siendo así que el 86% de los encuestados respondieron que NO frente a esta pregunta y el otro 14% afirmó que esto NUNCA se da, la ausencia del feedback como se lo conoce en inglés genera una ausencia de controles evitando que se pueda mantener un equilibrio dentro del área a través de evaluaciones para ejecutar un control de los diferentes procesos que se deben de realizar.

## PREGUNTA 9

¿Se realizan evaluaciones periódicas sobre su desempeño laboral?



**Figura 11. Evaluaciones periódicas**

Elaborado por: Sheyla Ronquillo Candado

El 100% de los encuestados respondieron que NO a este cuestionamiento y el resultado en realidad no sorprende porque se relaciona a la pregunta anterior sino existe un feedback dentro del área en conflicto, esta situación debe de cambiar en necesario que se den evaluaciones con el objetivo de determinar las fortalezas y debilidades del personal con el fin de buscar la mejor vía para subsanar esas falencias cuando se dé ese caso.

## **Análisis de la entrevista**

La Secretaria General como responsable de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule fue la persona idónea para realizarle la entrevista y de esta manera conocer su punto de vista respecto al problema que está atravesando actualmente esa área y que está afectando a la atención del cliente.

El examen realizado a cada una de las respuestas proporcionada por la Secretaria General se puede concluir que existe un problema en cuanto a la atención al cliente derivado por el incumplimiento de los tiempos establecidos para obtener una respuesta a su trámite ingresado.

La situación del incumplimiento de los tiempos en la emisión de respuesta genera un malestar en los clientes lo que conlleva a una exasperación por parte de ellos lo que ha desencadenado en exaltaciones de su parte y en ocasiones no saben con tratar ese tipo de situación.

La existencia de un problema existente en la Secretaría General no se puede obviar la documentación no fluye adecuadamente y por lo tanto se dificulta cumplir con los tiempos establecidos y esto es debido a la carencia de un manual que limite cada uno de los pasos a seguir para evitar así generando un malestar no solo a los clientes externos sino también os internos.

La comunicación se encuentra fracturada y no existe una compenetración real entre el equipo de trabajo que pese a ser un grupo reducida de personas no se relacionan adecuadamente entre ellos para que exista una sinergia adecuada.

Los planes de capacitación han sido suspendidos una y otra vez pero al momento que estos se den deben de ser orientados a una necesidad existente para que así la inversión realizada sea realmente fructífera para



el GAD, logrando un personal que sea realmente cualificado y pueda cumplir con cada una de sus actividades y brindar así un servicio de calidad y calidez a cada uno de los clientes que concurren a realizar sus trámites en esa institución.

## **PLAN DE MEJORAS PLAN DE MEJORA PARA LA SECRETARÍA GENERAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN DAULE**

La información alzada durante el trabajo investigativo ha dado las pautas necesarias para conocer la situación real de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule y así delimitar qué es lo que está menoscabando la atención al cliente situación que está afectando la credibilidad e imagen no solo del área en conflicto sino también de toda la institución.

Las conclusiones a que se han llegado es que el problema principal es la inadecuada atención al cliente, pero existen varios subproblemas que han derivado a la situación objeto de estudio y que está afectando no solo a los clientes externos sino también a los internos a continuación se exponen cada uno de ellos:

- ✓ No existe un manual de proceso que defina la recepción y despacho de la documentación.
- ✓ Incumplimiento en las fechas de respuesta en los procesos solicitados por parte de los clientes.
- ✓ La comunicación no fluye adecuadamente y el equipo de trabajo no se compenetra.
- ✓ Ausencia de controles internos.
- ✓ Ausencia de capacitación interna

La molestia de los clientes que asisten diariamente a las instalaciones del GAD municipal del cantón Daule cada día a realizar diferentes tipos de

trámites va aumentando lo que está deteriorando la credibilidad e imagen del área y de la institución, pero, esta situación tiene solución porque se han podido identificar subproblemas que han motivado al problema principal.

**A continuación, se sintetiza una tabla en la que se muestra el plan de mejoras que se propone para la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule**

## Plan de mejora para la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule

Tabla 6

### Compendio del plan de mejoras

**Objetivo:** Establecer una solución para mejorar la atención al cliente una vez que se ha identificado el problema existente

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Cuánto?	¿Quién?	¿Dónde?
Realizar reuniones de trabajo para delimitar un manual de proceso sobre la recepción y despacho de la documentación	La ausencia de parámetros sobre la recepción y despachos de la documentación conlleva a que estos no fluyan adecuadamente	Por medio de un manual que delimite cada uno de los pasos a realizar antes y durante la recepción y despacho de la documentación para cumplir con los tiempos fijados	Inmediato	Ninguno	Alcalde y Secretaria General	GAD
La comunicación interna necesita ser restaurada	Los procesos están relacionados unos a otros, por lo tanto, estos se pueden ver afectados cuando la comunicación interna no es la mejor dentro del equipo de trabajo	A través de programas de capacitación e integración del personal	Inicialmente cada trimestre	\$2,660.00	Personal de la Secretaría General (7)	Perfil Comercial Asesoría y capacitación en marketing, ventas y servicio al cliente

No se han identificado las necesidades de capacitación existente en el personal de la Secretaría General	Definir con claridad las necesidades de capacitación permitirá elaborar un programa acorde a ella para lograr un equipo de trabajo que labore con eficiencia y eficacia	Desarrollando encuestas donde se presenten diferentes temas relacionados con la función que desempeña	Inmediato	Ninguno	Alcalde y Secretaria General	GAD
--	---	---	-----------	---------	------------------------------	-----

Programar reuniones para definir los controles a implementarse	La falta de controles conlleva a que un problema tome magnitudes que pueden resultar incontrolables	Por medio de indicadores de gestión que permitan medir los procesos realizados	Inmediato	Ninguno	Alcalde y Secretaria General	GAD
--	---	--	-----------	---------	------------------------------	-----

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado



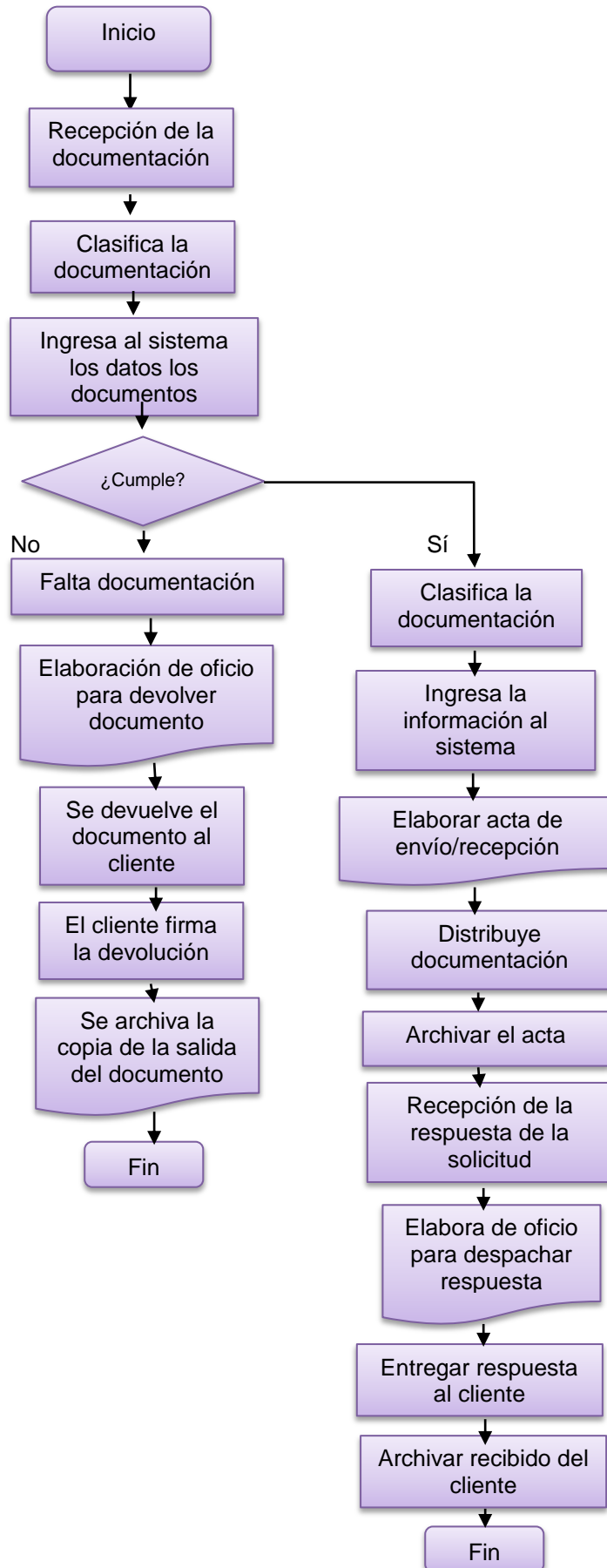
## Manual de proceso de recepción y despacho de la documentación

- **Objetivo**

Establecer el procedimiento adecuado para el tratamiento de la documentación recibida y despachada dentro de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.
- **Alcance**

La aplicación de este procedimiento es para el control, registro y envío de la documentación que es receptada y despachada dentro de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.
- **Políticas**
  - ✓ La aplicación del manual es de carácter obligatorio para todo el personal que forma parte de la Secretaría General.
  - ✓ El manual se reformará de acuerdo a las necesidades del área.
  - ✓ Los procesos internos deben ser estandarizados con el objetivo de optimizar el tiempo.
  - ✓ Las comunicaciones deben ser despachada a las áreas correspondientes al día siguiente de su recepción.
  - ✓ La Secretaría General es la responsable de distribuir la información a las diferentes áreas del GAD.
  - ✓ La documentación recibida y despachada debe ser verificada y registrada.
- **Políticas Generales**
  - ✓ Elaborar mensualmente informe para el alcalde sobre las actividades realizadas.
  - ✓ En el caso de ser necesario solicitar personal de apoyo o medios tecnológicos para realizar las actividades sin contratiempo.
  - ✓ Alertar sobre necesidades de cualquier índole dentro del área de la Secretaría General.
- **Responsabilidades**
  - ✓ Secretaria General  
Será la encargada de vigilar el cumplimiento cabal del manual por parte del personal que forma parte de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.
  - ✓ Evitar la utilización de un medio electrónico o físico no autorizado para la recepción o despacho de la documentación.

**Figura 12 Actividades a realizar para la recepción y despacho de documentación**



## **Capacitación**

La capacitación propuesta está orientada en la búsqueda de restablecer la comunicación interna y fomentar una buena interacción entre el personal que forma parte de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule con el objetivo de que puedan trabajar en conjunto para generar una buena sinergia entre ellos creando un engranaje que se complemente uno a otro. En la **tabla 7** se exponen cada uno de los temas dentro del curso propuesto para mejorar la comunicación interna e integración del personal del área en conflicto y así mejor la atención al cliente.

La propuesta de capacitación no está enfocada únicamente a restaurar la comunicación interna e integración del personal es necesario realizar evaluaciones previas para desarrollar un programa adecuado basado en las necesidades existentes para lograr de esta forma un equipo de trabajo que sea altamente cualificado capaz de resolver cualquier situación.

Los pasos previos para identificar las necesidades de capacitación son los siguientes:

1. Evaluar desempeño individualmente
2. Realizar observaciones de las actividades realizadas
3. Ejecutar cuestionarios a través de encuestas, solicitudes a los jefes inmediatos, análisis del cargo, etcétera.

## **Control permanente**

Los controles han sido escasos dentro del área de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule, por lo tanto, es necesario el establecimiento de controles que permitan supervisar constantemente cada una de las actividades realizadas para identificar problemas en el momento indicado para así contrarrestarlos a través de medidas correctivas, a continuación, se proponen los siguientes indicadores de control. Los indicadores de gestión

permiten tomar decisiones oportunas para mantener o realizar cambios de acuerdo a los resultados obtenidos durante su aplicación **Fuente especificada no válida..**

**1. Control**

$$\frac{\text{Controles realizados}}{\text{Controles programados}}$$

**2. Satisfacción del cliente**

$$\frac{\text{Quejas solucionadas}}{\text{Quejas recibidas}}$$

**3. Eficacia**

$$\frac{\text{Resultado alcanzado} * 100}{\text{Resultado previsto}}$$



**Tabla 7. Cronograma de capacitación para mejorar la comunicación interna**

Fases	Tópicos	Meses															
		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
		Semanas															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Fase I</b>	Relaciones humanas en el entorno laboral		■														
	El entorno laboral en mi entorno social			■													
	Impacto de las relaciones humanas en la productividad				■												
<b>Fase II</b>	Principales factores que favorecen las relaciones humanas y laborales					■	■										
	Mejoremos la comunicación interna								■								
	Los conflictos y el clima laboral									■							
<b>Fase III</b>	La colaboración es la parte de la cultura interna									■							
	Tipos de conflictos en el entorno laboral										■						
	Identificación y control de los											■					

	detonadores de conflictos laborales			
<b>Fase IV</b>	Manejo de las críticas y del estrés para evitar conflictos			
	Estrategias para la solución de conflictos			

**Elaborado por:** Sheyla Ronquillo Candado

## **Impacto**

La propuesta de mejora ha sido desarrollada en base a cada uno de los subproblemas identificados y que han derivado al conflicto principal, el impacto que se desea alcanzar es lograr que el área de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule realice sus funciones con eficiencia y eficacia para que así cumpla con los tiempos establecidos lo que permitirá que se conceda a los clientes un servicio de calidad y calidez a cada uno de ellos sin obviar también a los clientes internos es decir, que el beneficio es mutuo.

## CONCLUSIONES

- El personal del GAD municipal del cantón Daule brindó todas las facilidades y apoyo para realizar el trabajo investigación e identificar así cuáles son los motivos por lo que la atención al cliente es deficiente dentro de la Secretaría General.
  
- El desarrollo de la investigación permitió establecer varios subproblemas que están derivando a la inadecuada atención a los usuarios dentro del área de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule siendo estos:
  - ✓ No existe un manual de proceso que defina la recepción y despacho de la documentación.
  - ✓ Incumplimiento en las fechas de respuesta en los procesos solicitados por parte de los clientes.
  - ✓ La comunicación no fluye adecuadamente y el equipo de trabajo no se compenetra.
  - ✓ Ausencia de controles internos.
  - ✓ Ausencia de capacitación interna
  
- Se presenta un plan de mejora con el fin de mejorar la atención del cliente a través de un manual de procesos para que la documentación fluya adecuadamente y capacitaciones con el objetivo de que la comunicación interna e integración del personal sea el idóneo para que exista un compromiso y sinergia en el Talento Humano que forma parte de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.

## **RECOMENDACIONES**

- Se sugiere la puesta en marcha de la propuesta presentada para mejorar la atención al cliente dentro del área de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule, a través del adecuado manejo de la documentación.
- Es recomendable que se realicen controles de forma permanente con el objetivo de identificar problemas desde sus inicios con el objetivo de reducir su impacto o modificar el proceso en el caso que así se requiera.
- Se sugiere realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación para establecer cuáles son las debilidades actuales del personal, así como aquellas aptitudes que deben ser fortalecidas de esta forma se optimizaran recursos y tiempo para lograr un Talento Humano altamente competitivo.

## Bibliografía

- Alvira, F. (2015). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid.
- Arribas, J., De lucas, Á., Mañas, B., & Orti, M. (2014). *Sociología del consumo e investigación de mercados. Una guía didáctica*. Madrid: Uned.
- Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Madrid: Paraninfo.
- Aurora, G. T. (2005). Los estudios de necesidades y uso de la onformación y perspectivas actuales. *Ediciones TREA, S.L.*
- Ayuso, D., & Herrera, I. (2018). *El liderazgo en los entornos sanitarios: formas de gestión*. Madrid: Díaz de Santos.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Uned.
- Brunet, L. (1999). *El clima de Trabajo en las Organizaciones , Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias* . México: Trillas.
- Bustos, F., & Berbel, G. (2014). *Manual de Recursos Humanos* (Primera ed.). Madrid: Uoc.
- Cantú. (2011). *La calidad de los servicios en los clientes*.
- César, C. (2006). *Enfoques de Calidad*. México.
- Chaparro, D. y. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio*.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, R. (2014). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Pontífica.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* . México, D.F: McGraw Hill.
- Código del Trabajo*. (2015). Quito.
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill, Tercera Edición.
- Desseler, G. (1993). *Organización y Administración* . México: Prentice Hall Interamericana.
- Duque. (2005). Calidad del servicio y sus modelos de medición. *Ciencias Administrativas y sociales* .

- Fisher, N. &. (1994). *Introducción a la Investigación de Mercado*.
- González, M. (2014). *Habilidades directivas*. España: Innovación.
- Guaragna, B., & Fridman, A. (2014). *Investigación de mercado en el siglo XXI. un enfoque desde el cono sur*. Buenos Aires: Dunken.
- Guillén, M. (2014). *Motivación*. Madrid: Díaz Santos.
- Gutiérrez, A. (2016). *Antología de motivación escolar en el aula*. México: Unid.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: MacGraW Hill.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto, proyecto* (Quinta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lucas, A. (2014). *Sociología, el estudio de la realidad social*. España: Narra.
- María, L. P. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas*.
- Marques. (2012). *La satisfacción de los clientes* .
- Martínez, J. (2015). *Investigación comercial* (Paraninfo ed.). Madrid: Paraninfo.
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Graden, I. (2015). *Introducción a la investigación de mercados* (Segunda ed.). Madrid: Esic.
- Moliner Cantos, C. (2001 ). Calidad del servicio y Satisfacción al cliente . *Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones* , 233-235 .
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Precter & Gamble*. Barcelona: Babelcube.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cualitativa-cuantitativa* (Cuarta ed.). Colombia: De la U.
- Olivares, S., & González, M. (2014). *Psicología del trabajo*. México: Patria.
- Paniagua, E., & León, M. (2014). *Recursos Humanos y dirección de equipos en restauración* (Paraninfo ed.). Madrid.
- Parasuraman, Z. y. (1985). *La Calidad esperada* . España .
- Pérez, V., Gutiérrez, M., García, A., & Gómez, J. (2014). *Procesos psicológicos básicos: un análisis funcional*. Madrid: Pearson Educación.

- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*. Madrid: Eae.
- Rafael, G. (1998). *Desarrollo Organizacional* . México : McGraw Hill, Primera Edición
- Reyes, A. V. (1997). *El Cambio Organizacional* . Lima.
- Rojas, V. (2014). *Metodología de la investigación, diseño y ejecución* (Primera ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Tudela, P., & Báez, J. (2014). *Investigación cualitativa* (Segunda ed.). Madrid: Esic.
- Vélaz, J. (2014). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid: Díaz Santos.



## **ANEXOS**

### **Entrevista**

#### **Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología Proyecto para mejorar la calidad de servicios en el GAD municipal del cantón Daule**

**Objetivo:** Establecer el porqué de las deficiencias en la atención al cliente dentro del área de la Secretaría General del GAD municipal del cantón Daule.

**1. ¿Podría decirme su cargo, tiempo de servicio dentro de la institución y área?**

Actualmente, soy la Secretaria General del GAD municipal del cantón Daule desde hace 5 años que me encuentro desempeñando ese cargo dentro de la institución.

**2. ¿De acuerdo con su experiencia cuáles son los motivos por los que existe una problemática de una inadecuada atención al cliente?**

Desde mi criterio la percepción de una inadecuada atención al cliente va más bien orientada al servicio recibido y con esto me refiero es a los tiempos de conclusión de los tiempos de respuesta esta situación ha empeorado en los últimos años.

**3. ¿Alguna vez ha existido un problema con los clientes, por qué motivo?**

Sí, como lo expuse en mi respuesta anterior se debe a los retrasos en los tiempos de emitir respuesta porque lo referente a la atención personalizada se procura ser lo más cordial con cada uno de ellos, pero a la vez entendemos cuando estos se exasperan porque deben de estar yendo y viniendo porque no se ha cumplido con lo ofrecido.

**4. ¿La documentación recibida y entregada es correctamente archivada para evitar que esta pueda ser traspapelada?**

Sí, y es algo que no es solo vergonzoso sino también que nos hace quedar mal como departamento e institución se procura en lo posible mantener un control sobre toda la documentación, pero la ausencia que defina el paso a paso a seguir con cada uno de ellos esta situación no va a mejorar por más esfuerzo que pongamos en ello.

**5. ¿Se cumplen con los tiempos de entrega para emitir una respuesta sobre las solicitudes de los clientes internos o externos?**

Lamentablemente no, se tiene estimado un tiempo de respuesta para cualquier proceso 15 días laborables, pero no se cumple debido a los problemas que tenemos con la fluidez de la documentación, por lo tanto, se ve afectado el cliente interno y externo.

**6. ¿Cómo calificaría la comunicación interna?**

Desde mi criterio la calificaría como regular si han existido problemas de comunicación interna, en ocasiones no se revisan los correos internos lo que genera que los procesos se corten e inclusive entre los compañeros a pesar de ser un grupo pequeño quienes conformamos esta área no existe una sinergia adecuada al parecer los caracteres de cada uno ha imposibilitado que se compenetren realmente como equipo de trabajo.

**7. ¿Ha existido alguna planificación para capacitar al personal, amplíe su respuesta por favor?**

Hace un año atrás existió la intención sobre este tema enfocado hacia todo el personal, pero, por cierto, problemas o inconvenientes entre autoridades que desconozco a profundidad esto no se concretó, pero, considero que sí es necesario, los problemas que tenemos en esta área requieren de una solución que podrían ser sobrellevados con una capacitación adecuada.

**Nombre de la entrevistadora:** Ronquillo Candado Sheyla Doménica  
**Nombre del entrevistado (a):** Salazar Martínez Martha Tania Marilin  
**Nombre de la empresa o institución:** GAD municipal del cantón Daule  
**Cargo que desempeña el entrevistado (a):** Secretaria General

Anexo 4 y 5 Balance - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA Prueba de carga NITRO PRO 10 Equipo Iniciar sesión

G18

Anexo 2 BALANCE GENERAL ANUAL EN MILES DE DÓLARES AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018				Anexo 5 Indicadores de liquidez					
				2018			2017		
				Razón Corriente	Razón Prueba ácida	Capital de trabajo	Razón Corriente	Razón Prueba ácida	Capital de trabajo
<b>ACTIVOS</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>	1,00	0,96	316,00	1,32	1,26	17.354,00
<b>ACTIVOS CIRCULANTE</b>									
Efectivo y bancos		\$ 61.704,00	\$ 65.000,00						
Cuentas por cobrar		\$ 3.702,00	\$ 2.390,00						
Inventarios		\$ 2.800,00	\$ 3.500,00						
<b>TOTAL ACTIVOS CIRCULANTES</b>		<b>\$ 68.206,00</b>	<b>\$ 70.890,00</b>						
<b>ACTIVOS FIJOS</b>									
Vehículos		\$ 100.000,00	\$ 100.000,00						
Muebles de oficina		\$ 1.200,00	\$ 1.200,00						
Equipo de computación		\$ 2.800,00	\$ 2.800,00						
<b>Depreciación acumulada</b>		<b>\$ (33.685,34)</b>	<b>\$ (16.842,67)</b>						
<b>Total activos fijos</b>		<b>\$ 70.314,66</b>	<b>\$ 87.157,33</b>						
<b>Total activos</b>		<b>\$ 138.520,66</b>	<b>\$ 158.047,33</b>						
<b>PASIVO Y CAPITAL CONTABLE</b>									
<b>Pasivo circulante</b>									
Cuentas por pagar		\$ 10.500,00	\$ 9.801,00						
Documentos por pagar		\$ 25.900,00	\$ 22.000,00						
Proveedores		\$ 23.600,00	\$ 15.235,00						
Beneficios sociales		\$ 7.890,00	\$ 6.500,00						
<b>Total pasivo circulante</b>		<b>\$ 67.890,00</b>	<b>\$ 53.536,00</b>						
Deudas a largo plazo		\$ 67.448,66	\$ 103.157,33						
<b>Total pasivos</b>		<b>\$ 135.338,66</b>	<b>\$ 156.693,33</b>						
<b>Capital contable</b>									
Total de capital		\$ 3.182,00	\$ 1.354,00						
<b>Total pasivo y capital</b>		<b>\$ 138.520,66</b>	<b>\$ 158.047,33</b>						

BALANCES Hoja1

## Balance General

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TUy2InQfu-6ldlyCGuLk11-8xiCgjiUQ8q08cm89Rc/edit#gid=855725874

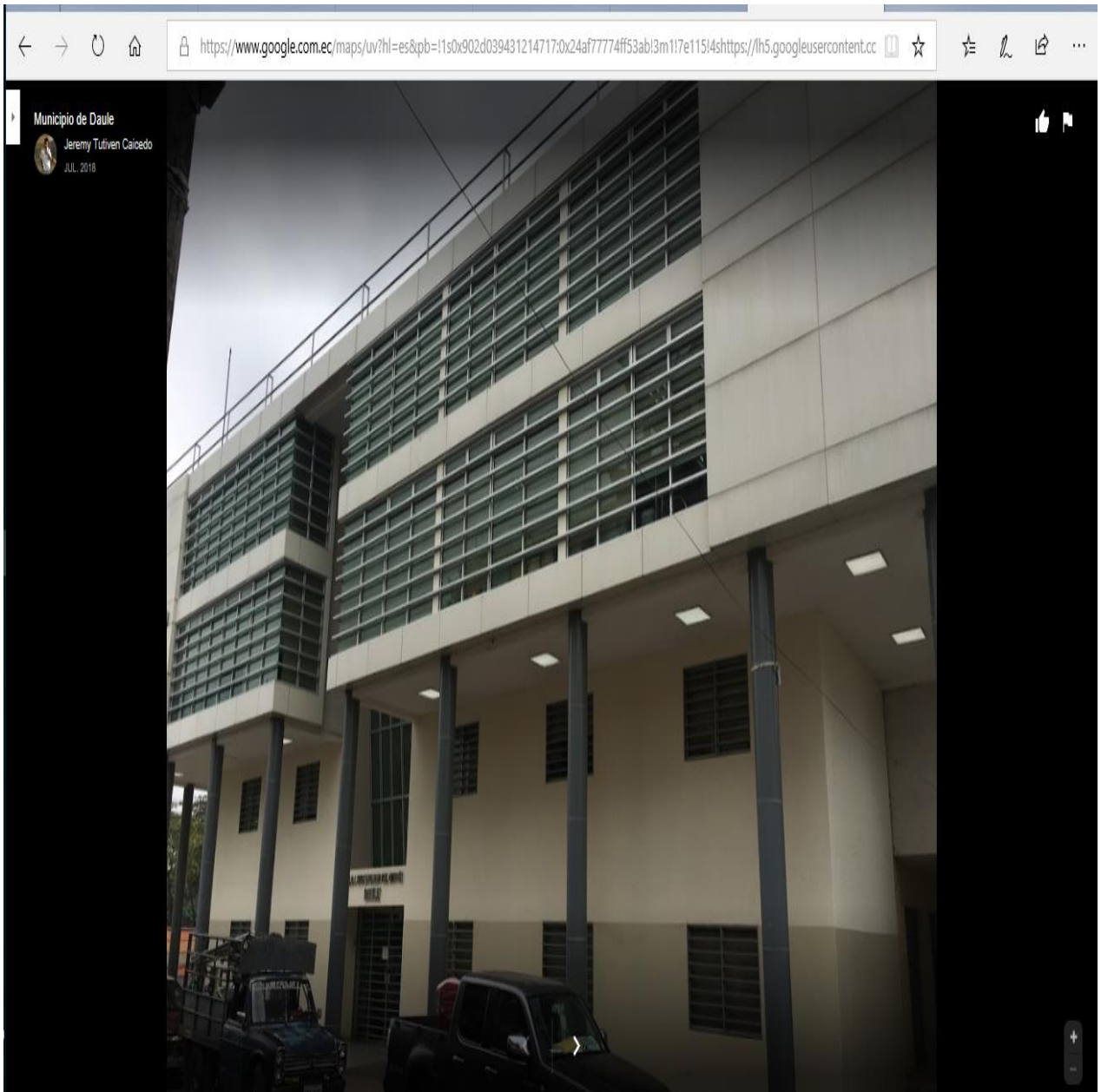
TABULACIÓN DE ENCUESTAS

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda En curso... hace 1 minuto Compartir

ID	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	P. 1	P. 2	P. 3	P. 4	P. 5	P. 6	P. 7	P. 8	P. 9	
2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
3	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2
4	3	2	2	1	2	1	3	1	2	2
5	4	2	3	1	2	1	2	2	2	2
6	5	2	2	1	2	1	2	2	2	2
7	6	2	2	1	2	1	3	2	2	2
8	7	2	2	1	2	1	3	2	2	2

TABULACIONES GRÁFICOS

## Tabulación de Encuestas



**Edificio del GAD Municipal del Cantón Daule**



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Registro de CONESUP 09-030

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejoras en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para el periodo 2019”** y el problema de investigación: **¿Cómo mejorar la calidad en los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para garantizar la satisfacción de sus usuarios?** presentado por **Sheyla Doménica Ronquillo Candado** 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.

*Domínica Ronquillo Lp.*  
Egresada:

**Ronquillo Candado Sheyla**

*R. Z. A.*  
Tutor:

**PhD. Ramón Guzmán Hernández**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

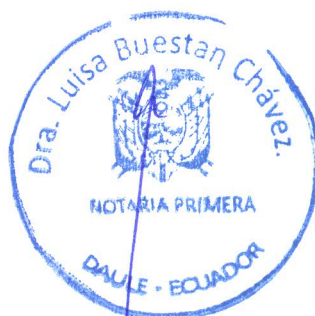
Yo, Sheyla Doménica Ronquillo Candado en calidad de autor(a) de los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación, **Propuesta de mejoras en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Daule para el periodo 2019** de la modalidad presencial realizada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios de la carrera de 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.

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

Sheyla Doménica Ronquillo Candado.

Firma

No. de Cédula: 0929058006



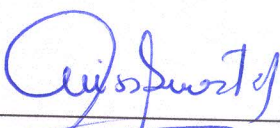




**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190906001D00881**

Ante mí, NOTARIO(A) LUISA CORINA BUESTAN CHAVEZ de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) SHEYLA DOMENICA RONQUILLO CANDADO portador(a) de CÉDULA 0929058006 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN - INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA, 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. DAULE, a 11 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (10:29).

*Doménica Ronquillo Candado*  
SHEYLA DOMENICA RONQUILLO CANDADO  
CÉDULA: 0929058006

  
NOTARIO(A) LUISA CORINA BUESTAN CHAVEZ  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN DAULE





# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0929058006

**Nombres del ciudadano:** RONQUILLO CANDADO SHEYLA DOMENICA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

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

**Fecha de nacimiento:** 19 DE ENERO DE 1996

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** RONQUILLO JORGE

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** CANDADO YOLANDA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 11 DE AGOSTO DE 2014

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 11 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: ANGIE MAYLING CASTRO PROANO - GUAYAS-DAULE-NT 1 - GUAYAS - DAULE



*Doménica Ronquillo C.*

N° de certificado: 199-275-14172



199-275-14172



Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



# INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0929058006

**Nombre:** RONQUILLO CANDADO SHEYLA DOMENICA

---

## 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** No se encontró persona con discapacidad %

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

---

Información certificada a la fecha: 11 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: ANGIE MAYLING CASTRO PROAÑO - GUAYAS-DAULE-NT 1 - GUAYAS - DAULE

N° de certificado: 194-275-14179



194-275-14179





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

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. **092905800-6**

APELLIDOS Y NOMBRES  
**RONQUILLO CANDADO SHEYLA DOMENICA**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS**  
**GUAYAQUIL**  
**PEDRO CARBO / CONCEPCION**

FECHA DE NACIMIENTO **1996-01-19**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **SOLTERA**





INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** V3333V2122

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **RONQUILLO JORGE**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **CANDADO YOLANDA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**DAULE**  
**2014-08-11**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2024-08-11**

*[Fingerprint]*

*[Signature]*  
DIRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
PRIMA DEL CEDULADO




**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
**24 - MARZO - 2019**

0080 F JURTA No. 0080 - 237 CERTIFICADO No. 0929058006 CEDULA No.

**RONQUILLO CANDADO SHEYLA DOMENICA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: **GUAYAS**  
CANTÓN: **DAULE**  
CIRCUNSCRIPCIÓN:  
PARROQUIA: **DAULE**  
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

CERTIFICO QUE LA ANTERIOR FOTOCOPIA EN una FOJAS ES IGUAL AL ORIGINAL QUE SE PRESENTO PARA SU CONSTATACIÓN.

DAULE, 11 DE 11 DE 20 19



*[Signature]*  
Dra. Luisa Buestan Chávez  
NOTARIO PRIMERO DEL  
CANTÓN DAULE



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Luis Alberto Akatep  Luis Alberto Akatep

Nombres y Apellidos del Colaborador

Firma