



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMISNITRACIÒN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS AL SERVIIO AL CLIENTE DEL
GOBIERNO AUTÓNOMA DESCENTRALIZADO ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE.**

Autora: Torres Navarrete Silvia Katherine

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

Guayaquil, Ecuador

2021

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

TEMA: Propuesta de estrategias al servicio al cliente del gobierno autónomo descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule.

Autor: Torres Navarrete Silvia Katherine

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

RESUMEN

La siguiente investigación es desarrollada dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Daule, la misma que mantenía inconveniente con el servicio de atención a los usuarios, en donde los mismos se quejaban y presentaban problemas por el tiempo de espera que debían mantener para obtener la atención y solución de sus problemas. Por otra parte, también se originaron las principales causas que daban origen a la problemática que asechaba a la entidad. Esta investigación mantenía como principal objetivo el diseño de un plan estratégico que se encargó de minimizar las problemáticas además de su actuar eficiente en la entidad, se emplearon diversos tipos de investigación que permitieron obtener información más precisa y confiable acerca de la entidad, además se extrajo la muestra representativa de una población a las mismas que se les aplicaron herramientas investigativas para así obtener respuestas de las personas que utilizan el servicio para posteriormente generar su debido análisis.

Palabras Claves

Atención

Servicio

Usuario

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: Propuesta de estrategias al servicio al cliente del gobierno autónomo descentralizado ilustre municipalidad del cantón Daule.

Autor: Torres Navarrete Silvia Katherine

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

ABSTRACT

The following investigation is developed within the Decentralized Autonomous Government of the canton of Daule, the same one that maintained inconvenience with the customer service, where they complained and presented problems due to the waiting time they had to maintain to obtain care and solving your problems. On the other hand, the main causes that gave rise to the problem that haunted the entity also arose. This research maintained as its main objective the design of a strategic plan that was in charge of minimizing problems in addition to its efficient action in the entity, various types of research were used that allowed obtaining more accurate and reliable information about the entity, in addition, it was extracted the representative sample of a population to which investigative tools were applied in order to obtain responses from the people who use the service to subsequently generate their due analysis.

Keywords

Attention

Service

User

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas:
CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACION DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DELIGENCIA DE RECONOCIMIENTOS DE FIRMAS.....	v
CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACION DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE TABLAS.....	xiii
INDICE DE GRAFICOS.....	xiv

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema.....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	3
1.2. Situación conflicto.....	4
1.3. Delimitación del problema.....	6
1.4. Formulación del problema.....	7
1.5. Variables de Investigación:	7
1.6. Evaluación del problema:	7
1.7. Objetivos de la Investigación	8
1.7.1. Objetivo general:	8
1.7.2. Objetivos específicos:	8
1.8. Justificación de la Investigación.....	8
1.9. Viabilidad	10

1.9.1. Viabilidad técnica	10
1.9.2. Viabilidad económica	10
1.9.3. Viabilidad financiera	10

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación Teórica	11
2.1. Antecedentes teóricos	11
Características del servicio al cliente.....	11
Elementos de servicio al cliente.....	12
Tipos de servicios al cliente	12
2.2 Antecedentes referenciales.....	14
2.3 Fundamentación legal	15
2.4. Variables de la Investigación	18
Variable independiente: Servicio al Cliente.....	18
Variable dependiente: Atención al Usuario	18
2.5 Definiciones Conceptuales.....	18

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa	20
3.2 Diseño de la investigación.....	26
3.2.1 Tipos de Investigación.....	29
3.3. Población y muestra:.....	30
3.4 Técnicas de la investigación	35

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta	40
4.2 Resultados de la entrevista.....	51
4.2.1 Análisis General:	53
4.3 Resultado de la observación.....	54
4.4 Plan de mejora.....	56
4.5 Desarrollo de la propuesta	60
4.6 Cronograma	62
4.7 Presupuesto.....	63

Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Referencias	66
Anexos	69

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Páginas:
Tabla 1 Antecedentes.....	4
Tabla 2 Plantilla	23
Tabla 3 Análisis Financiero	24
Tabla 4 Diseño de la investigación	27
Tabla 5 Investigación.....	28
Tabla 6 Población	31
Tabla 7 Procedimiento.....	35
Tabla 8 Eficiencia del servicio	40
Tabla 9 Calificación del servicio.....	41
Tabla 10 Personal Capacitado.....	42
Tabla 11 Frecuencia de visita	43
Tabla 12 Tiempo de espera	44
Tabla 13 Distribución de los recursos.....	45
Tabla 14 Gestión del GAD.....	46
Tabla 15 Satisfacción del servicio.....	47
Tabla 16 Adopción de nuevas estrategias.....	48
Tabla 17 Incorporación de un nuevo plan	49
Tabla 18 Plan de Mejora	56
Tabla 19 Plan a desarrollar	60
Tabla 20 Cronograma.....	62
Tabla 21 Presupuesto General	63

INDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1 Ubicación del GAD de Daule.....	4
Gráfico 2 Imagen Institucional.....	21
Gráfico 3 Cargos Organizacionales	22
Gráfico 4 Representación financiera.....	25
Gráfico 5 Eficiencia del servicio	40
Gráfico 6 Calificación del servicio	41
Gráfico 7 Personal capacitado	42
Gráfico 8 Frecuencia de visita.....	43
Gráfico 9 Tiempo de espera.....	44
Gráfico 10 Distribución de los recursos	45
Gráfico 11 Gestión del GAD.....	46
Gráfico 12 Satisfacción del servicio	47
Gráfico 13 Adopción de nuevas estrategias.....	48
Gráfico 14 Incorporacion de un nuevo plan.....	49

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

En la última década, el cantón Daule ha crecido en el área urbana y parroquial debido a la creación de grandes complejos habitacionales ubicadas principalmente en la parroquia urbana de la Aurora.

Estos grandes centros poblacionales han atraído también la inversión económica en otras áreas comerciales, tales como centros comerciales, grandes y pequeños comercios de ropa, alimentos, atención al cliente, entre otros, con el fin de satisfacer las necesidades de esta creciente población.

El incremento poblacional, de negocios, de grandes y medianas empresas demandan una mayor cobertura de atención a los nuevos usuarios por parte del GAD Municipal, la misma que se ve en la apremiante tarea no solamente de atender los múltiples trámites de manera eficaz y eficiente, sino de mejorar todos sus procesos administrativos con el fin de atender las nuevas demandas y de satisfacer adecuadamente las ya existentes.

Una de las actividades más importantes que la organización debe de cumplir es la de brindar un servicio de atención eficiente que este a la altura y cumpla con el rol de satisfacer la demanda de exigencias que los clientes presentan dentro de la entidad, pero para esto se debe conllevar una serie de factores que van desde la comunicación hasta el cumplimiento de las exigencias que los mismos presenten. Las organizaciones en general poseen un gran problema en común el cual es no generar el respectivo estudio de factibilidad ni aceptación después que entregan ya sea este el

bien o servicio que se debe a su actividad comercial, por lo que desconocen las nuevas expectativas que se generan en el cliente, lo que ocasiona de manera directa nuevos retos y problemas para las entidades que en un tiempo no muy prolongado traerán grandes consecuencias negativas que afecten al desarrollo de la organización.

Mediante la definición de Sancho, (2016) señala que la satisfacción: “Es el grado de aceptación y cumplimiento de las expectativas que presenta el usuario o cliente al momento de adquirir y utilizar un determinado bien o servicio por parte de una entidad”. (pág. 111)

Debido a lo que menciona el autor en su cita hace referencia a que la satisfacción del usuario depende de la calidad o el servicio que se les den a los mismos esto va a influir en su retorno a la organización, por ende, las organizaciones deben mantener a sus clientes satisfechos para que no busque organizaciones sustitutas y se desvíen a la competencia directa.

A lo largo de la historia el servicio de atención al cliente ha venido mostrándose en evolución debido a las múltiples necesidades que los usuarios presentan, de tal manera que las organizaciones han adoptado por incorporar nuevas herramientas tecnológicas que ayudan agilizar el servicio que ofrecen en el interior de la organización.

El principal problema de las organizaciones erradica en que cuando quieren generar nuevos clientes diseñan un sin número de estrategia para atraerlos para posteriormente entregarles el bien o servicio dependiendo de la afinidad comercial de la organización, una vez realizada esta actividad por el afán de generar más clientes descuida a los clientes antiguos que ya con anterioridad visitaron sus instalaciones.

La falta de estrategias y nuevos planes en las organizaciones han puesto en evidencia de que los clientes opten por irse a la competencia debido a

que no se sienten valorados por la entidad a la que ellos acuden a solicitar un determinado bien o servicio además de que consideran que la organización no tiene nada más que ofrecer.

Las organizaciones que manejan y cumplen con un sin número de actividades el servicio se vuelve más complejo debido a que deben atender una cantidad representativa de usuarios, por lo que deben de incorporar varios factores para que su funcionamiento interno sea óptimo y genere resultados positivos.

El servicio de atención al cliente a nivel local según estudios realizados con anterioridad muestra que los usuarios consideran que el nivel que mantienen la organización para ofertar un producto o servicio es regular y es debido al poco compromiso que muestran las organizaciones y el personal interno al momento de atender las necesidades que los clientes les presentan.

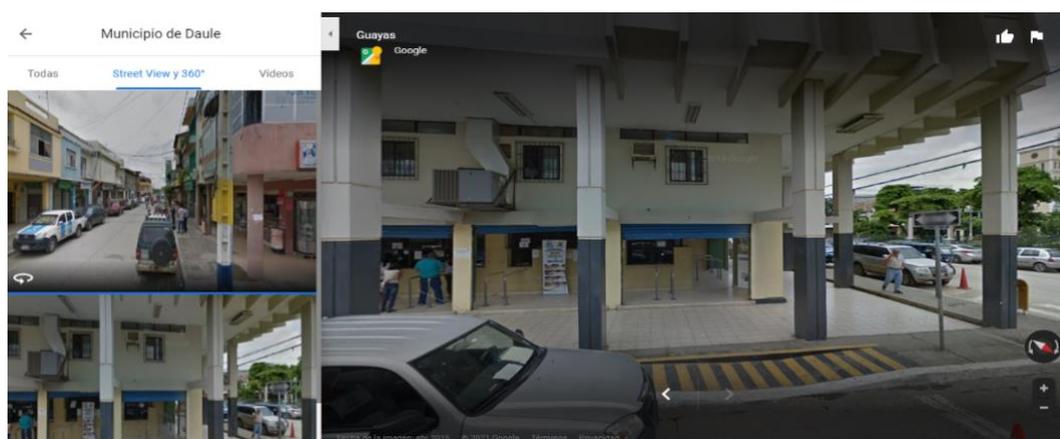
1.1. Ubicación del problema en un contexto

Actualmente el problema de investigación se encuentra dentro del contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule el mismo que está ubicado en Padre Aguirre 703 y Sucre del cantón Guayas, este antes mencionado presenta problemas dentro del área del servicio de atención al cliente, la misma que es investigada para sustentar la investigación y así elaborar las estrategias que optimizaran el servicio de atención.

El servicio de atención al usuario del que dispone el GAD de Daule es indispensable debido a la diversidad de funciones que este cumple y la importancia que este representa para los ciudadanos, por ende, este mantiene la obligación de mantener, generar y propiciar confianza mediante los diferentes actos y ejecuciones que este mismo desarrolla dentro del territorio al que este pertenece.

Por otro lado, el GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) de Daule aún no implementa nuevos sistemas de calidad y de mejora continua que estén acordes con las demandas existentes, lo cual hace imperiosa la necesidad de proponer soluciones de corto, mediano y largo plazo además de que no se realizan estudios de factibilidad y aceptación dentro de los usuarios que disponen del servicio de atención.

Gráfico 1 Ubicación del GAD de Daule



Elaborado por Torres, S. (2020)

1.2. Situación conflicto

Tabla 1 Antecedentes

Causas	Consecuencias
Lentitud	Deficiencia en el servicio de atención
Carencia de personal	Baja atención y descontento de los usuarios
Inexistencia manual de procedimiento	Ausencia de cliente
Falta de capacitación	Ineficiente servicio y mala ejecución del servicio
Escaso control	Ejecución de actividades ajenas a la laborales

Elaborado por Torres, S. (2020)

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule atraviesa por una serie de causas que repercuten directamente en los usuarios, y es que al no poseer una estructura interna estable es el reflejo del mal funcionamiento que esta organización está atravesando a esto se suman los problemas que con anterioridad asechaban a la organización y debido a que todos estos factores negativos están latentes estacan el desarrollo de la entidad.

Una organización importante debe reflejar y siempre trabajar de manera conjunta con aspectos positivos que conlleven a un funcionamiento estable, disponible y eficiente. El ausentismo del control interno pone en evidencia que muchas organizaciones fracasan ante de tiempo y es debido a que los colaboradores internos no presentan el compromiso que deben poseer y debido a esto es que se desvían metas, se desatiende al público, se prioriza otras actividades que son ajenas a la organización y en muchos casos hasta transmiten problemas personales dentro del área laboral, todos estos factores negativos antes mencionados conllevan al fracaso seguro de las organizaciones.

La lentitud del personal y del proceso de atención es una de las principales causas que evidencia la organización y la sienten los usuarios que acuden a solicitar el servicio que oferta el GAD, el mismo que ha perdido prestigio y su grado de credibilidad se ha visto afectado debido al mal manejo de la atención y del tiempo que tardan en dar solución a los problemas que presentan los usuarios.

Otro de las causas que originan la problemática es la insuficiencia del personal laboral dentro de las instalaciones, lo mismo que ocasiona que se aglomeren los usuarios debido a que no se cuenta con el personal suficiente para suplir con las exigencias que se presentan a diario dentro de las instalaciones del GAD de Daule.

La capacitación laboral es otro de los factores importantes que debe poseer cualquier tipo de organización y más si lo es un organismo de vital importancia en la sociedad, el mismo que mantiene una serie de funciones que cumplir. Mantener un personal listo y capaz para enfrentar cualquier problema interno laboral siempre será un punto a favor, debido a que se genera una ganancia doble tanto para la organización como para el trabajador ya que esto se ve reflejado dentro de su área laboral.

Todos estos factores antes mencionados se desarrollan de manera interna, pero repercuten al exterior y recaen en los usuarios debido a que no gozan de un servicio de atención eficiente que supla con sus demandas, por lo tanto, se mantiene en clara evidencia que aspectos negativos se deben combatir para revertir la situación y así mejorar la relación y credibilidad de la organización a estudiar.

La propuesta de estrategias que contrarresten a los problemas que la organización presente serán los mismos que se irán ajustando a las necesidades de la investigación según las problemáticas sustentadas en el siguiente estudio al mismo que se le brindara su respectivo seguimiento con el objetivo de que este minimice a todos los factores negativos y así obtener los resultados esperados por la investigación.

1.3. Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Cliente

Aspectos: Servicio al cliente, atención

Contexto: GAD Ilustre Municipalidad del Cantón Daule

Provincia: Guayas

Año: 2021

Tema: Propuesta de estrategias de Servicio al Cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo plantear Estrategias de Servicio al Cliente, para mejorar el proceso de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad Daule, ubicado en el cantón Daule, Provincia del Guayas en el ejercicio fiscal 2021?

1.5. Variables de Investigación:

Variable Independiente: Servicio al Cliente

Variable Dependiente: Atención al Usuario

1.6. Evaluación del problema:

Delimitado: Mantener un servicio de atención eficiente que cumpla con la demanda y exigencias de los usuarios además de que se fortalezcan otros aspectos en los servicios de atención además de mejorar la relación y generar nuevos aspectos de confianzas.

Claro: Es convincente debido a que se desarrollaran estrategias de servicios de atención que optimicen al GAD del cantón Daule además de que los inconvenientes que mantienen con sus usuarios sean minimizados y así poder generar una perspectiva positiva de la organización.

Evidente: El Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule mantiene como principal obligación el generar seguridad y velar por el bienestar de cada uno de los habitantes además de mantener un buen servicio de atención que alcance la satisfacción de todos los habitantes del cantón Daule.

Relevante: Se mantendrá un servicio de atención libre de inconveniente que este presto a las necesidades y disposiciones que mantienen los usuarios del cantón Daule.

Original: El siguiente proyecto de investigación se presenta como un aporte nuevo que busca fortalecer en las organizaciones el área del servicio de atención además de que será un aporte representativo para futuras investigaciones.

Factible: Se generarán aspectos positivos que beneficien a las partes involucradas de tal forma que se creara un ambiente sólido de confianza y credibilidad que es lo que se busca generar con las diversas estrategias que se aplicaran en el siguiente proyecto de investigación.

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1. Objetivo general:

Desarrollar estrategias de servicio al cliente para la mejora del proceso de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad Daule.

1.7.2. Objetivos específicos:

- Analizar las teorías pertinentes de servicio al cliente y atención al usuario.
- Investigar el proceso administrativo que utilizan los empleados en la atención al usuario en el GAD del cantón Daule.
- Diseñar estrategias de servicio al cliente para el Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad Daule.

1.8. Justificación de la Investigación

La presente investigación se desarrolla con la necesidad de contrarrestar las problemáticas internas que en la actualidad se presentan dentro del GAD de Daule además de ser un trabajo investigativo explicativo en donde se sustentan las variables que son sujetas a investigación como lo es el servicio al cliente y la atención a los usuarios. El mismo mantendrá referencias bibliográficas que sustentaran a la investigación y generan credibilidad y será ejemplo de futuras investigaciones.

La atención al cliente cada vez demanda mayor atención por parte de los estudiosos del marketing y la publicidad es una herramienta que debe ser manejada con profesionalismo en las empresas e industrias, e incluso en pequeñas empresas y negocios familiares, las mismas que sean ejecutadas de manera correcta mediante el debido proceso de estudio de factibilidad que debe elaborar cada organización.

El cliente, sus necesidades y la satisfacción de las mismas no solamente dan paso a nuevos productos y servicios, sino también la preocupación de los vendedores de productos de servicios para su adhesión y consumo permanente, a tal punto de que sea un cliente cautivo, por ende, con el pasar del tiempo las organizaciones van adquiriendo nuevas herramientas que les permitan despegar de la competencia y ganar más espacio dentro del mercado local.

Así, buscar estrategias para mejorar la adhesión y la satisfacción del cliente se ha extendido no solamente al campo del mundo de las empresas, sino también a los entes públicos del Estado donde se ha comprendido la importancia de atender adecuadamente a los ciudadanos que buscan realizar los trámites legales que las leyes territoriales, siempre velando por el bienestar de los mismos y ofreciendo un servicio a la altura y que sepa suplir con las necesidades de los clientes.

Los beneficiarios con la realización de este proyecto será el GAD de Daule debido a que dispondrán de un buen servicio de atención al cliente, se consolidara y recuperara la confianza en los habitantes del cantón Daule además de que los procesos de atención se acortarán y serán óptimos y eficiente. Por otra parte, también se beneficiarán los habitantes de este territorio los mismos que gozaran del servicio y se generara en los mismo credibilidad y lealtad además de minimizar los problemas que actualmente afectan a la organización.

1.9. Viabilidad

1.9.1. Viabilidad técnica

El desarrollo del siguiente trabajo investigativo posee viabilidad técnica debido al desarrollo del conjunto de estrategias que se desarrollaran dentro de un plan técnico que busque minimizar y erradicar los problemas que se presentan dentro de la organización a investigar. Por otra parte, se busca consolidar las bases teóricas con investigaciones pasadas que han mantenido una repercusión positiva y que en la actualidad se vea el desarrollo en plenitud de estas organizaciones.

1.9.2. Viabilidad económica

Otro de los aspectos que posee esta investigación es viabilidad económica debido a que poseer un servicio eficiente y de calidad optimizara los procesos y agilizara el tiempo de atención a los usuarios de manera que de esta forma se puedan obtener resultados económicos beneficiosos que permitan que la entidad siga desarrollándose y este presta a suplir las necesidades de quienes más lo necesitan.

1.9.3. Viabilidad financiera

Al ejecutar el desarrollo de las propuestas que se dispondrán para alcanzar un servicio de atención al usuario óptimo y eficiente que este a disposición a todos los habitantes de cantón Daule, se mantendrá un costo considerable que pueda ser asumido el Gobierno Autónomo Descentralizado de dicha zona, por lo que en el proyecto de investigación también está enmarcado dentro de la viabilidad financiera.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2. Fundamentación Teórica

2.1. Antecedentes teóricos

El servicio al cliente es determinado como el conjunto de procesos que ayudan a mejorar y satisfacer las necesidades de los consumidores y clientes, a lo largo del tiempo este término se ha impregnado en las entidades o empresas, ocasionando que los usuarios tengan preferencias por ciertas organizaciones debido a la satisfacción completa del cliente en el servicio o bien que ofrecen.

Para Osorio (2015) definió el servicio al cliente como:

Son actividades interrelacionadas, que ofrece una empresa u organización con la finalidad del que el cliente logre conseguir un producto y/o servicio, en el instante y lugar conveniente, asegurando que tenga el uso correcto. (p. 20).

Características del servicio al cliente

Douglas da Silva (2020) afirma que:

1. Rapidez en la resolución del problema;
2. Soporte disponible en tiempo real;
3. Agente de soporte amigable;
4. Soporte disponible a través de método de contacto favorito

Elementos de servicio al cliente

Para Raffino, (2020) existen tres elementos que conforma el servicio al cliente:

- Correspondencia. La correspondencia entre cliente y empresa es clave para una atención al cliente saludable, ya que fortalece la identificación entre ambos y la resolución de los problemas que se presenten.
- Reclamos y cumplidos. El cliente debe contar con alguna forma de ejercer presión para que sus problemas o insatisfacciones tengan arreglo, o recompensar la buena actuación de algún departamento de la empresa.
- Instalaciones. Debe brindársele al cliente la dirección física de las instalaciones a las que puede acudir para recibir contacto cara a cara. No todo, en fin, puede ser virtual o digital.

Tipos de servicios al cliente

Para Carlos Villalobos (2019) existen cinco tipos de servicio al cliente:

1. Atención presencial

En este caso se propicia una visita o una cita con el cliente por parte del personal de la empresa. La presencia física de ambas figuras es necesaria en asuntos que conlleven papeleo, en la entrega o devolución de algún artículo o en el servicio de contacto con el cliente (como en los restaurantes y hoteles). Sin embargo, no se limita a esos casos, la atención presencial es requerida cuando el cliente así lo demande.

En este servicio es fundamental los aspectos físicos por parte del personal de la organización, debido a que reflejan la imagen de la entidad, es por ello que se debe de poner atención en cada detalle, como la forma de expresarse o la vestimenta, ya que esto causa impresión en el cliente.

2. Atención telefónica

En la atención telefónica, se solicita que el personal cumpla una serie de normas para lograr la satisfacción del cliente. Dos formas de brindar asistencia telefónica son: añadir una línea gratuita y la recepción de llamadas con la guía de un conmutador. Las alternativas pueden combinarse para facilitar la atención, sobre todo en los casos en que el servicio implique las 24 horas del día, los 365 días del año.

3. Atención virtual

Los clientes virtuales que adquieren tanto productos como servicio por internet, eligen la comodidad de su uso. Así evitan las filas en las tiendas o centros de atención. Para este tipo de clientes es necesario tener a la mano un medio que en sí mismo represente una solución al inconveniente, que significa asistir hasta el lugar para solucionar su primer problema.

4. Atención proactiva

Es aquella donde la compañía busca o se acerca directamente al cliente. Se utiliza la atención proactiva en cualquier fase del proceso de venta, durante el proceso de compra o en la relación que se desee mantener posteriormente con el cliente.

5. Atención reactiva

En cambio, la atención reactiva es aquella que surge cuando el cliente contacta a la empresa por diversos motivos, y esta última tiene la obligación de responder a la solicitud. Así, es la empresa quien debe responder ante toda demanda de venta, de dudas, de soluciones, de agradecimiento y hasta de rumores.

EL servicio al cliente o usuario dentro de las entidades públicas continuamente representan incoherencias por parte de los trabajadores,

debido a la falta de preparación y estas son expresadas por los usuarios que utilizan este servicio.

La satisfacción de las necesidades de los usuarios estimula por parte de ellos un placer, lo contrario a esto genera decepción, cosa que se debe evitar, para lograr una satisfacción exitosa se debe escuchar al cliente, dejar que exprese su observación o reclamo, logrando con esto tener una relación homogénea entre usuarios y vendedores.

2.2 Antecedentes referenciales

Se realizó un breve análisis de algunas tesis que, aunque no tienen relación directa con el tema de la presente investigación, sirven como una base que sustenta nuestro estudio en servicio al cliente, a continuación, se menciona 5 trabajos y sus autores:

Tema : Análisis de la calidad del servicio interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguro de Guayaquil (2014)

Autora: María Gabriela Abad Acosta

Diferencia: Enfocada a solucionar problema con el presupuesto de venta de la entidad mediante la calidad del servicio al cliente que ofrece.

Tema : Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S. (2018).

Autora: Freyzer Bernal Castrillón

Diferencia: Implementación de herramientas de ingeniería y capacitaciones a los empleados para mejorar el servicio ofrecido y reducir las quejas.

Tema : Propuesta para fomentar la calidad del servicio al cliente en una empresa dedicada a productos de seguridad bancaria y equipos de computación (2004)

Autora: María Victoria León Jo

Diferencia: Enfocada a destacar o eliminar entre la competencia por medio del servicio y de igual forma capacitar a los empleados hasta el punto de que logren entender la importancia del servicio.

Tema : Propuesta de mejoramiento del servicio al cliente frente al procedimiento de garantías de electrodomésticos en el centro Electrónico Colseguros (2011)

Autoras: Diana Vanessa Torres Tejada

Diferencia: rediseño de procedimientos de calidad de servicio e implementación de estrategias de creación de valor en todos los niveles de la empresa.

Tema : Diseño de una propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio en una empresa del rubro automotriz (2012)

Autor: Andrés Daniel Larraín Cortés

Diferencia: Implementación de un sistema para monitorear, controlar y vigilar la calidad del servicio al cliente y también lograr aumentar los niveles de satisfacción de clientes con respecto a la competencia.

2.3 Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador

SECCIÓN TERCERA

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

La constitución en su artículo 18 expresa que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, también acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en las privadas (Const 2008, p. 14).

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 8

Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social

- Impulsar una nueva ética laica, basada en la honestidad, la solidaridad, la corresponsabilidad, el diálogo, la igualdad, la equidad y la justicia social como valores y virtudes que orientan el comportamiento y accionar de la sociedad y sus diversos sectores.
- Fortalecer la transparencia en la gestión de instituciones públicas y privadas y la lucha contra la corrupción, con mejor difusión y acceso a información pública de calidad, optimizando las políticas de rendición de cuentas y promoviendo la participación y el control social.
- Impulsar medidas para la prevención, control y sanción de conflictos de interés y opacidad en las contrataciones y servicios del Estado.
- Luchar contra la impunidad, fortaleciendo la coordinación interinstitucional y la eficacia de los procesos para la detección, investigación, juzgamiento, sanción y ejecución de penas.
- Fomentar la transparencia en los sectores privado y popular-solidario, impulsando la adopción de criterios de integridad que fortalezcan los principios de cooperativismo y de gobierno corporativo, para disuadir del cometimiento de actos que atenten contra los objetivos nacionales de desarrollo (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [Senplades], 2017, pp. 90-92).

Ley orgánica de defensa del consumidor

En su artículo 4 define los derechos que poseen los consumidores son los siguientes: seguridad en el consumo de bienes y servicios, y a la satisfacción de las necesidades; Derecho a que proveedores públicos y privados que oferten bienes y servicios competitivos de buena calidad. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad; y los demás

derechos estarán especificados en la ley del consumidor (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, pp. 3-4).

En su artículo 5 define las obligaciones de los consumidores que son los siguientes: Ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios; y, Investigar responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, p. 4).

En su artículo 17 dice que es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, p. 7).

En su artículo 75 expresa que cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daños o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, p. 22).

En su artículo 77 expresa que se puede suspender, paralizar o no prestar, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por cual hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar (Ley Organica de Defensa del Consumidor, 2000, p. 22).

2.4. Variables de la Investigación

Variable independiente: Servicio al Cliente

Para Florencia Ucha (2009) el servicio al cliente es:

Aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso de que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberán comunicarse con este servicio.

Variable dependiente: Atención al Usuario

Para Rosario Peiró (Peiró, 2019) afirma que “Es aquel en el que se informa, resuelve cualquier duda, o se facilita información al cliente que lo requiere”.

2.5 Definiciones Conceptuales

Administración: La administración tiene como objetivo lograr las metas de una entidad de manera eficiente y eficaz con los mínimos recursos, también es la función que se desarrolla un mando superior de un servicio que se ofrece.

Usuarios: Es un comprador real o potencial que las empresas tienen, al igual que es el motor de las entidades y es la principal fuente de ingreso.

Atención: Es un proceso básico y fundamental para el procesamiento de la datos ya sea (imágenes, palabras, sonidos, olores, etc.). Su objetivo es elegir los estímulos relevantes para llevar a cabo una acción y alcanzar los objetivos.

Estrategia: La palabra "estrategia" procede del término griego "strategós" que significa ejércitos, por ende, las entidades actuales son ejércitos que se enfrentan a otras organizaciones en busca del favor del usuario.

Servicio: Proviene del latín *servitium*. El mismo hace referencia a la acción servir, sin embargo, también son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes.

Satisfacción: Es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria, también se entiende como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral.

Análisis: Es la capacidad de observar algo detalladamente para lograr conocer las características del objeto y emitir un reporte detallado de cada componente que lo conforma.

Cliente: Aquella persona que utiliza un servicio o un bien de cualquier empresa o entidad para cubrir una necesidad.

Calidad: Es la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

Nombre de la entidad: Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule, **Fecha de constitución:** 25 de junio de 1824.

Hablando del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule mantienen que la misión y visión de esta institución son:

Misión

Promover el desarrollo integral del cantón Daule, brindando servicios y ejecutando obras de calidad, que contribuyan al buen vivir de sus habitantes.

Visión

Al 2025, el cantón Daule se consolida como centro de desarrollo empresarial agropecuario de la región centro – norte de la Provincia del Guayas, sustentado en su población como capital humano y en un sistema de conectividad óptimo que permite la articulación funcional entre su cabecera cantonal, sus centros poblados y sus zonas rurales, así como también con sus cantones circunvecinos. Así mismo, es un territorio que reduce su vulnerabilidad, amplía la cobertura de servicios básicos especialmente en las áreas rurales y preserva y potencia sus bienes naturales y culturales de manera sustentable. Las decisiones de gobierno en este territorio son fruto de la activa y permanente participación ciudadana, la cual también se refleja en la promoción de los derechos ciudadanos y en el cambio hacia modos de producción que fomenten la

economía solidaria (Gobierno Autónomo descentralizado Ilustre Municipalidad de Daule [GAD Daule], 2020, p. 1).

GAD de Daule cuenta con varios servicios en línea al igual que tramites, historia y lugares turísticos de la misma ciudad, los usuarios que deseen una atención más especializada contactarse por vía telefónica o por el siguiente correo secretaria@daule.gob.ec, el cual brindara la respectiva ayuda modelo online

Logotipo

Gráfico 2 Imagen Institucional

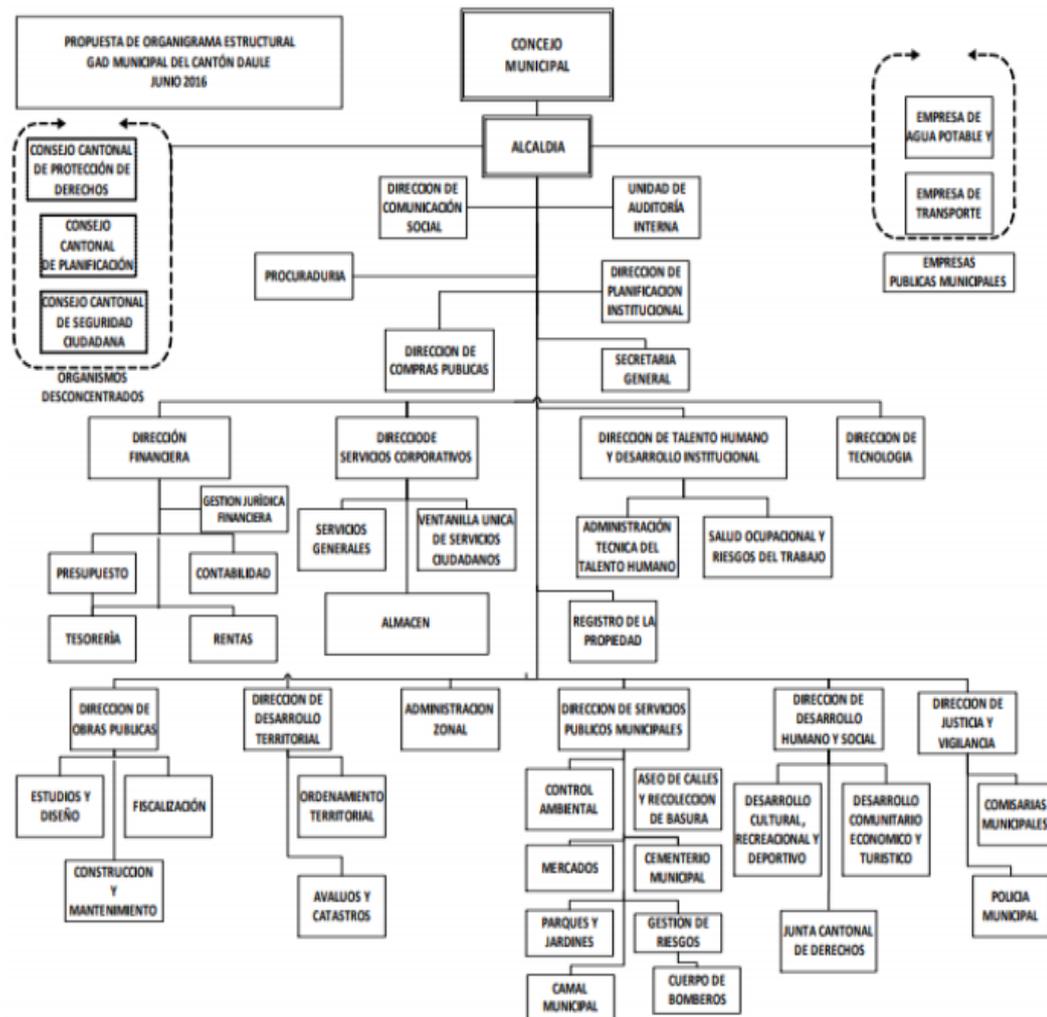


Fuente: <https://www.daule.gob.ec/>

Con esta imagen es representado el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule, en donde el logotipo de la misma identifica los principales sectores productivos que ocurren dentro de esta zona, llevando como eslogan “Capital Arrocerá del Ecuador” y es que dentro de este cantón es en donde se cultiva el arroz a mayor a escala para luego comercializarlo a las demás regiones del país. Este cantón no solo cuenta con los cultivos, sino que también se consolida como un atractivo turístico para todas las personas que quieran conocer más sobre el Ecuador.

Organigrama Institucional

Gráfico 3 Cargos Organizacionales



Fuente: <https://www.daule.gob.ec/>

La estructura organizativa que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule es muy amplio y es debido a la cantidad de departamentos y los roles de actividades que deben cumplir dentro del territorio que ellos manejan. Cada departamento cumple con una función específica las misma que están encaminadas en brindar lo mejor a los ciudadanos Dauleños, las actividades desarrolladas dentro del GAD buscan generar un beneficio mutuo tanto que el territorio muestre un desarrollo que beneficie a los habitantes para así generar confianza como organización de tan gran magnitud.

El cargo más representativo dentro del GAD municipal es el alcalde quien dirige, coordina y ejecuta las actividades que deben desarrollarse dentro del territorio que está manejando además de que los otros funcionarios también manejan puestos representativos e importantes que complementan el organigrama de la organización.

- **Plantilla total de trabajadores**

Tabla 2 Plantilla

Planilla de trabajadores	Cantidad
Personal colaborativo interno y externos	602

Fuente: https://www.daule.gob.ec/documents/20124/68032/b1_julio_2020.pdf

La plantilla de trabajadores que actualmente maneja el GAD de Daule asciende a 602 colaboradores internos y externos en donde cada departamento mantiene un porcentaje de trabajadores que desempeña una función diferente de las otras. La nómina de trabajadores es extensa debido a las obligaciones que posee el GAD dentro del territorio de Daule, además de los servicios que son ofertados para los habitantes de este territorio por lo tanto se considera que es una nómina justificable por el rol de actividades y la cantidad de departamentos que actualmente posee el GAD.

- **Usuarios**

Los principales usuarios del GAD de Daule son los mismos habitantes de este sector, quienes acuden a dicho establecimiento cuando necesitan realizar algún tipo de trámite que la organización les oferta, ellos son los principales beneficiarios sobre las actividades que la organización ejecute dentro del territorio local. Por ello se consideran usuarios principales y primordiales a los habitantes de este sector.

- **Competidores más importantes**

El GAD al ser una institución representativa e importante dentro del territorio Dauleño no posee una competencia que este a la altura de esta organización dentro del mismo territorio local y es debido a la importancia y cantidad de trabajadores que actualmente el establecimiento posee, por ende, la competencia será a nivel de GAD provinciales.

Los competidores más importantes del GAD de Daule son los demás GAD de las diferentes regiones, con los cuales mantiene una competencia sana en donde todos mantienen como principal objetivo el desarrollo de sus territorios además de salvaguardar el bienestar de su población y de crear nuevas infraestructuras que beneficien y muestren el avance territorial.

- **Principal servicio**

El principal servicio que mantiene el GAD de Daule es de administrar los recursos de forma eficiente dentro de su territorio local, a esto se le suma el de velar por el bienestar de los habitantes que pertenecen a este cantón en donde los principales servicios básicos estén a disposición de los mismos. También mantienen la obligación de poseer un servicio de limpieza que mantenga sus principales avenidas limpias y ejecutar obras que beneficien al cantón y a los habitantes de forma que se muestre el avance colectivo del cantón Daule.

- **Análisis Financiero**

Tabla 3 Análisis Financiero

Resumen Financiero		
Descripción	Año 2019	Año 2020
(+) Ingresos	\$ 2.282.178,28	\$ 3.834.773,28
(-) Gastos	\$ 657.374,10	\$ 538.657,39

(-) Costos	\$ 437.947,18	\$ 382.642,34
(=) Utilidad	\$ 1.186.857,00	\$ 2.913.473,55

Fuente: <https://www.contraloria.gob.ec/>

Gráfico 4 Representación financiera



Fuente: <https://www.contraloria.gob.ec/>

- **Análisis financiero**

Se han tomado como referencia los años 2019 y 2020 para analizar el comportamiento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule, haciendo un resumen de sus principales cuentas.

La salud financiera de la organización se puede deducir que está actuando de forma eficiente debido a los datos obtenidos por la contraloría en donde sus principales activos se encuentran bien y sus gastos son controlados y son medidas acertadas para obtener un buen margen de utilidad.

Respecto a los ingresos en el año 2020 han mantenido un aumento considerable respecto al año 2019 lo que indica que su nivel de recaudamiento mejoró eficientemente. Por otra parte, en el año 2020 sus costos y gastos se redujeron, lo que muestra que hicieron gastos

necesarios y costearon actividades importantes que en su momento consideraba la organización, por ende el margen de utilidad del año a analizar es superior al del año 2019, debido a que se percibieron más ingresos y se generaron menos costos por ende la utilidad del año 2020 es mucho más superior a la de año 2019.

3.2 Diseño de la investigación

Para Gómez (2012) define que “El diseño de la investigación como la representación de la estructura metodológica que pertenece y sigue un proceso investigativo, además de que conduce a la solución de un determinado problema, por lo general el diseño de investigación es de aspecto descriptivo, debido a que de esa forma el investigador puede estructurar el esquema que le permita actuar de mejor forma al realizar su investigación”. (p. 36).

Investigación documental o diseño documental

Según Arias (2006) señala que “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, críticas e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (p. 27).

Investigación de campo o diseño de campo

En el libro, El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica de Arias, (2006) menciona que: “Este tipo de investigación conlleva a recolectar datos considerados como primarios directamente de donde ocurren los hechos de forma que se estudien principalmente a los fenómenos que son objetos de estudios con la principal finalidad de mantener información confiable y segura sin alterar ni manipular ninguna de sus variables.” (p. 31).

Para el siguiente trabajo de investigación se emplearon los diseños documentales y de campo debido a las necesidades de información que mantiene la investigación:

- Documentales: Se referencio trabajos de otros auctores que mantienen como enfoque en generar satisfacción en sus clientes y fundamentan el servicio de atención, estos trabajos aportaron con información fiable debido a la repercusión que han alcanzado al aplicar los objetivos de la investigación dentro de la empresa que ellos han decidido estudiar.
- De Campo: Este tipo de diseño investigativo será aplicada en el trabajo, debido a la importancia y el grado de información que esta investigación puede brindar, además de obtener información sistematizada de los autores principales de la investigación mediante la aplicación de técnicas y herramientas investigativas para así generar resultados y luego diseñar las respetivas medidas que contrarrestes los puntos vulnerables que mantiene la organización.

Tabla 4 Diseño de la investigación

Diseño	Técnicas	Instrumentos
Diseño de la investigación Documental	Análisis documental	Fichas, Computadoras y sus unidades de almacenaje
	Análisis de contenido	Cuadro de registro y clasificación de las categorías
Observación	Estructurada	Lista de cotejo, Escala de estimación
	No estructurada	Diario de campo, cámaras, fotográficas y de videos
Encuesta	Oral	Guía de encuesta, Grabador, cámara de video
	Escrita	Cuestionario

Entrevista	Estructurada	Guía de entrevista, Grabador/ Cámara video
	No estructurada	Libreta de notas, Grabador/ Cámara de video

Fuente: Arias (2016)

Tabla 5 Investigación

	Cualitativa	Cuantitativa
Objetivo	Análisis de la problemática de la investigación	Aplicación de herramientas para la recolección de datos
Recolección	No estructurado: No generan datos cuantitativos	Estructurado: Se generan datos cuantitativos
Análisis	No estadísticos	Estadísticos
Resultados	Se analiza la información obtenida durante el proceso de la investigación.	Brinda información generalizada sobre las herramientas y técnicas aplicadas para así generar conclusiones de los resultados obtenidos.

Elaborado por Torres (2021)

La información obtenida dentro del proceso de investigación será de carácter cualitativa y cuantitativa debido a las herramientas y técnicas aplicadas a desarrollar la información la misma que pueden ser estructurada como no, ambas mantienen diferentes formas de manejar la investigación, pero su principal objetivo es de aportar información que concrete a la investigación.

3.2.1 Tipos de Investigación

Investigación exploratoria

Según Arias (2008) señala que “Este tipo de investigación aborda temas relevantes u objetos pocos normales o estudiados, por lo que la información obtenida puede ser relevante e importante, a veces puede parecer nueva para ciertos investigadores.” (pág. 85)

Investigación descriptiva

Según Hernández (2014) define que “Ayuda a describir tendencias e importantes de un individuo o grupo que es sometido a un proceso de investigación” (p. 92).

Investigación Explicativa

Según Arias (2008) dice que “Esta investigación está encargada de indagar y concluir el por qué se desarrollan los hechos que originan la problemática además de indagar una serie de factores que aparecen por el desarrollo de la causa-efecto además ayuda a investigar el post efecto que mantiene el problema. El resultado obtenido por la aplicación de esta investigación constituye a altos niveles de conocimiento. (p.26)

Investigación correlacional

Para Hernández (2014) señala que los estudios correlacionales son un tipo de investigación descriptiva que intenta determinar el grado de relación existente entre las variables (p. 92).

Los tipos de investigación antes citados serán los que conlleven a que la investigación mantenga una mejor estructura investigativa y que se consolide la información obtenida.

- **Exploratoria:** Este tipo de investigación será para sustentar el servicio de atención y de la satisfacción de los mismos en donde se estudiarán

las principales características, efectos y consecuencias de las variables a investigar.

- **Descriptiva:** Esta investigación servirá de ayuda para describir los problemas que se presentan en la actualidad en la organización además de que se indaga la evolución de la problemática y se describirán las variables que son objeto de la investigación.
- **Explicativa:** En esta investigación se establece la relación causa y efecto, se explican cuáles son los principales indicadores de que se originen la problemática además de eso se evidencia la repercusión que han mantenido esas causas negativas como consecuencia del poco control interno.
- **Correlacional:** Dentro de esta investigación se asocian las variables que son objeto de estudio las mismas que son fundamentadas conceptualmente y mantienen una interrelación para lograr el estudio investigativo, estas variables son descritas y son partes esenciales e importantes en el desarrollo de esta investigación.

3.3. Población y muestra:

Población

según Arias (2016) menciona que: “La población, o en términos más precisos población objetivo, es determinada como una agrupación de elementos finitos e infinitos con un sin número de características de las cuales se podrá extraer información directa de los mismos para concretar el respectivo estudio.”.

- **Población Finita:** Se les da este nombre cuando la cantidad de elementos son cuantificables o se lleva un registro oficial del individuo que forman parte de esta población.
- **Población Infinita:** Se considera así a la cantidad de elementos incuantificables, son aquellos en que se desconoce su registro debido a la magnitud de elementos que está siendo parte de la población, y también presenta una serie de características que distinguen a esta.

- **Población Accesible:** También denominada población muestreada, es la porción finita de la población objetiva a la que realmente se tiene acceso y de la cual se extrae una muestra representativa. El tamaño de la población accesible depende del tiempo y de los recursos del investigador. (págs. 81-82)

La población estimada con la que se trabajara son los colaboradores internos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule quienes son los principales actores involucrados en el proceso de investigación, los mismos serán sometidos a las herramientas de la investigación y serán referenciados para la extracción de la muestra. Es una población considerada como finita y accesible debido a que se conoce con exactitud el registro oficial de los trabajadores del GAD, en donde se ha escogido el área del servicio de atención al cliente quienes están involucrado con el problema que actualmente sacude a la organización. Todos estos referentes formarán parte de la población y mantendrán la probabilidad de ser parte de la muestra.

Tabla 6 Población

Población	Cantidad
• Alcalde	1
• Personal encargado de brindar el servicio de atención en el GAD	120
• Reclamos (Usuarios)	720
Total	841

Elaborado por Torres N, (2021)

La población estimada con la que se trabajara es de 841 personas que forman parte de la población seleccionada, los mismos pasaran por un proceso para la elección de la muestra, a la cual se apliquen las técnicas de la investigación para obtener datos más precisos y así generar las respectivas conclusiones.

Muestra

Para Tamayo (2006) define a la muestra como: “El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la extracción de la población con el fin de seleccionar algo representativo para realizar los respectivos estudios de investigación” (pág. 185).

La muestra es definida como la extracción y la representación de la población la cual es sometida a los procesos de investigación, la misma es tomada como referencia para ser sometidas a las técnicas y herramientas de la investigación.

Para el cálculo de la muestra en este trabajo investigativo se procede aplicar la siguiente formula:

- **Fórmula para el cálculo de la muestra**

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

Se definen:

Población total (N)

Margen de error (e)

Nivel de Confianza (z)

Porcentaje de aceptación (P)

Porcentaje de rechazo(Q)

muestra (n)

Tipo de muestreo

Muestro probabilístico

Según Sampieri, (2014) menciona que: “Dentro de este muestreo los elementos que son parte de la población . (p. 175).

Según Manterola (2017) señala que:

Muestreo aleatorio simple

Este tipo de muestreo garantiza que todos los individuos que componen la población tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra.

Muestreo aleatorio estratificado

Se determina los estratos que conforman la población para seleccionar y extraer de ellos la muestra (Se define como estratos a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas).

Muestreo aleatorio sistemático

Se define cuando el criterio de distribución de los sujetos a estudios en una serie es tal, que los más similares tienden a estar más cercanos. Este tipo de muestreo suele ser más preciso que el aleatorio simple, debido a que recorre la población de forma más uniforme.

Muestreo por conglomerado

Consiste en elegir de forma aleatoria ciertos barrios o conglomerados dentro de una región, ciudad, comuna, etc., para luego elegir unidades más pequeñas como cuadras, calles, etc., y finalmente otras más pequeñas como escuelas, consultorios, hogares (una vez elegido esta unidad, se aplica el instrumento de medición a todos sus integrantes). (págs. 228-229)

Muestreo no probabilístico

Según Sampieri (2014) señala que “Este muestreo es muy diferente que el probabilístico y es desarrollado cuando el investigador quiera adoptar esta vía ya sea por diversos factores que le impiden profundizar en la selección de la muestra”. (p. 176).

Para Manterola, (2017) define que:

Muestreo no probabilístico intencional

Señala que permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra solo a estos casos. Se utiliza en escenarios en la que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña.

Muestreo no probabilístico por conveniencia

Señala que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Estos fundamentados en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador.

Muestreo no probabilístico accidental

Se fundamentan en reclutar casos hasta que se completa el número de sujetos necesarios para completar el tamaño de muestra deseado. Estos, se eligen de manera casual, de tal modo que quienes realizan el estudio eligen un lugar, a partir del cual reclutan los sujetos a estudio de la población que accidentalmente se encuentre a su disposición. (pág. 230).

Cálculo de la muestra

Población total: (n: 953)

Margen de error a trabajar: (e:0.05)

Nivel de Confianza con el que se trabajara: (z: 1.96)

Porcentaje de aceptación de la población: (p: 5%)

Porcentaje de rechazo de la población: (q: 5%)

muestra a seleccionar (n: ?)

$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50) (0,50) * 841}{(0,05)^2 * (841-1) + (1,96)^2 * (0,50) (0,50)}$
$n = \frac{807.6964}{3.0604}$

n =	264
-----	-----

La muestra que será representada en la aplicación de las encuestas es de 264 elementos que son extraídos de la población, a los cuales se les aplicara las herramientas y técnicas que permitan obtener información de los actores directos que intervienen en la investigación.

3.4 Técnicas de la investigación

Según Ruiz (2016) señala que: “Se denomina así a la diferentes herramientas o medios que se emplean con el principal objetivo de generar información ”.

Tabla 7 Procedimiento

Técnicas	Instrumentos
• Encuesta	• Formulario
• Entrevista	• Cuestionario
• Observación	• Guía de observación

Fuente: Torres N (2021)

Encuesta

Mediante la definición de Arias (2016) en su libro el Proyecto de investigación define: “Que la encuesta es uno de los medios o herramientas más tradicionales en los trabajos de investigación debido a su fácil aplicación y a la cantidad de información que se puede obtener con la aplicación de esta herramienta ” (p. 72).

La encuesta es uno de los instrumentos que permitirá obtener información de los actores directos de la investigación para así generar los respectivos análisis y evidenciar los aspectos negativos que mantiene la organización para de esa forma trabajar en la propuesta que se le brindara a la organización. Ya extraída la muestra el número de encuestados serán de 264 usuarios que responderán a preguntas acerca de sus experiencias con

el GAD de Daule. La misma mantendrá un formulario de Diez preguntas acerca del servicio y sobre la satisfacción que han podido percibir por parte del GAD.

- **Diseño de la encuesta**

Objetivo: Obtener información acerca el servicio y de la satisfacción que mantienen los usuarios del GAD del cantón Daule.

1. **¿Considera que el servicio que ofrece el GAD es eficiente y sule con sus necesidades?**
2. **¿Cómo calificaría al servicio del GAD Dauleño?**
3. **¿Considera que el personal interno del GAD esta netamente capacitado para atender a los usuarios?**
4. **¿Con que frecuencia usted acude a las instituciones a solicitar de sus servicios?**
5. **¿Está de acuerdo con el tiempo en que debe de esperar para que ser atendido?**
6. **¿Usted considera que el GAD emplea todos los recursos para**
7. **¿Está de acuerdo con la gestión que el GAD cumple dentro del territorio Dauleño?**
8. **¿Qué tanta satisfactorio es el servicio que ofrece el GAD Dauleño?**
9. **¿Estaría de acuerdo con que al servicio de atención se les empleen nuevas estrategias?**
10. **¿Considera que se debe implementar un nuevo plan estratégico en el área del servicio de atención al cliente?**

Entrevista

Para Medina (2017) señala que:

“La entrevista conlleva a que se genere información concreta de fuentes confiables y directas de donde se está realización un determinado proyecto,

la misma que funciona con un entrevistador y un entrevistado en donde intercambian verbalmente palabras que se generan información sobre un determinado tema que el interrogador aborda en la conversación y su información es para fines investigativos”.

La entrevista es otro de los instrumentos que permitirán recolectar información sobre la situación actual de la organización, la misma que será efectuada a un colaborador interno de un cargo superior que pueda responder un cuestionario de diez preguntas que está diseñado para fines investigativos, en donde la información será procesada mediante análisis para así optar por estrategias que beneficien a la organización.

Diseño de la entrevista

Objetivo: Obtener información acerca de la situación actual de la organización para consolidar el estudio de la investigación.

1. **¿Cómo manejan los problemas internos de la organización?**
2. **¿Considera usted que la comunicación es eficiente en la organización?**
3. **¿Han realizado algún tipo de estudio sobre la aceptación que mantiene el GAD con los usuarios?**
4. **¿Considera que el servicio que ofrecen es eficiente y satisface la demanda de los usuarios?**
5. **¿Los objetivos del GAD son cumplidos sin ningún problema?**
6. **¿La planificación de la organización ha presentado algún tipo de inconveniente?**
7. **¿Han evaluado el servicio al cliente? ¿Cada qué periodo?**
8. **¿Brindan incentivos a sus trabajadores?**
9. **¿Han realizado algún tipo de priorización con algún cliente?
¿Por qué?**
10. **¿Mantiene algún plan estratégico que contrarreste problemas internos de la entidad?**

Observación

Para Medina (2017) señala que:

Es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. La observación significa también el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que se pudiera llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos.

Se procederá a realizar esta técnica al interior del GAD de forma que se pueda corroborar con los causantes que dan origen al problema además de evidenciar la situación actual al interior de esta entidad y así obtener información más fiable que conlleven a generar estrategias eficientes que contrarresten los problemas de esta organización.

Guía de observación

Entidad	
Observador	
Observado	
Edad	
Cargo	

N°	Aspectos	Si	No	Tal vez	Observaciones
1.	Es puntual en su hora de llegada				
2.	Las actividades son desarrolladas a tiempo				
3.	Cumple con las normas de la organización				

4.	Comunica las anomalías presentadas en la entidad				
5.	Mantiene limpia su área de trabajo				
6.	Ofrece ayuda a sus demás compañeros				

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta Aplicación a las técnicas de instrumentos

Análisis documental resultados de la encuesta

Objetivo: Obtener información acerca el servicio y de la satisfacción que mantienen los usuarios del GAD del cantón Daule.

1. ¿Considera que el servicio que ofrece el GAD es eficiente y suple con sus necesidades?

Tabla 8 Eficiencia del servicio

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	71	27%
No	193	73%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta
Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 5



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados siendo este un 73% respondió que el servicio que oferta el GAD Dauleño no suple con sus principales necesidades de atención por lo que rechazan el servicio con el que actualmente la organización se maneja, por otra parte, el 27% muestra su contento por el servicio, lo que indica que la parte de aceptación es más pequeña que la del rechazo al servicio.

2. ¿Cómo calificaría al servicio del GAD Dauleño?

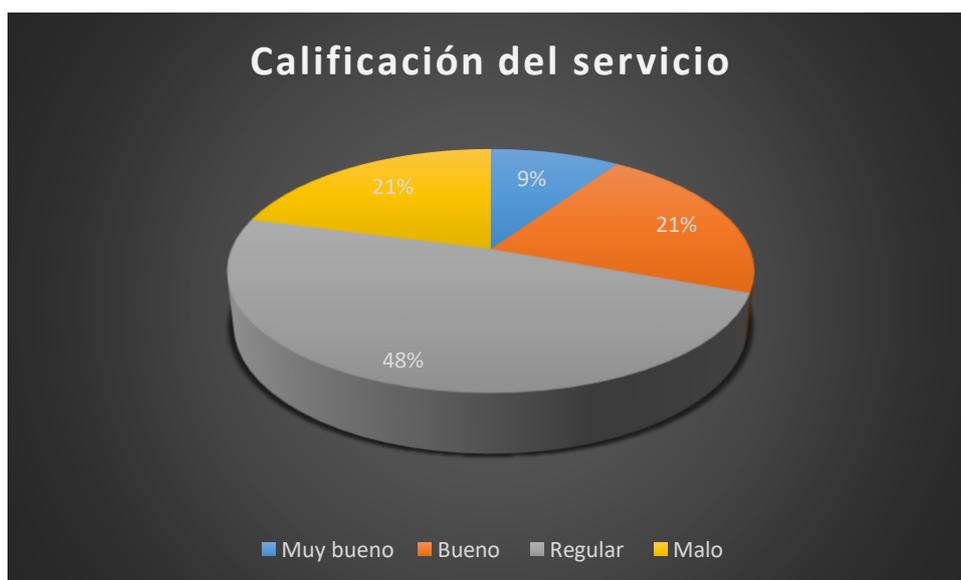
Tabla 9 Calificación del servicio

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy bueno	25	9%
Bueno	56	21%
Regular	128	48%
Malo	55	21%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 6



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

El 9% de los encuestados le da una calificación al servicio como muy bueno, el 21% como bueno, evidenciando que ni a la mitad de la población encuestada suman estas dos cantidades que favorecen a la organización mientras que el 48% lo considera como regular y el 21% le da la calificación como malo, manteniendo el aspecto de la calificación como regular el cual predomina de los otros porcentajes.

3. ¿Considera que el personal interno del GAD esta netamente capacitado para atender a los usuarios?

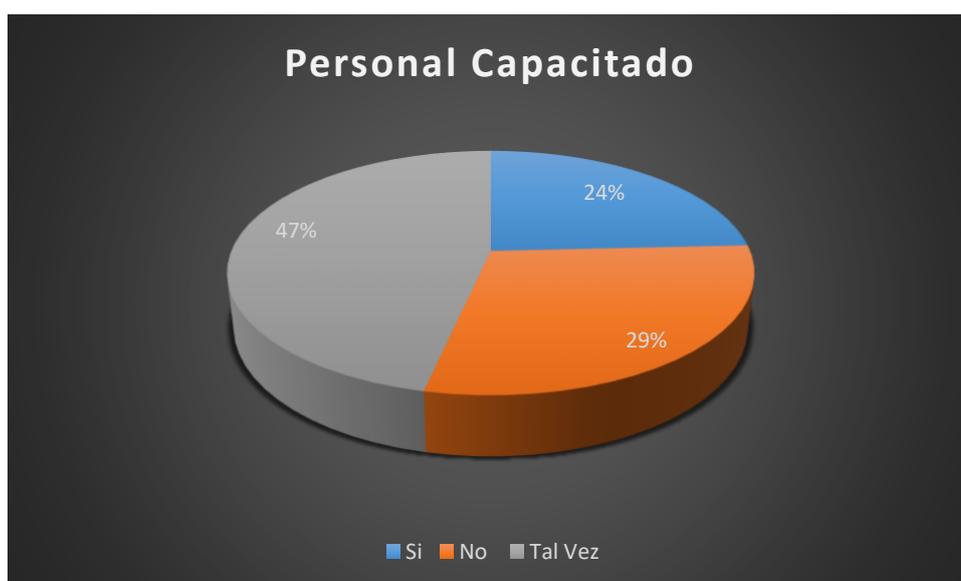
Tabla 10 Personal Capacitado

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	64	24%
No	77	29%
Tal Vez	123	47%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 7



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados están indecisos y dudan de que el personal interno de la entidad se mantenga capacitador en áreas de servicio y atención ya que el 47% respondió de esa forma, el 24% considera que el personal que efectúa sus labores en el GAD está capacitado mientras que el 29% de la población piensa que no han mantenido ningún tipo de capacitación.

4. ¿Con que frecuencia usted acude a las instituciones a solicitar de sus servicios?

Tabla 11 Frecuencia de visita

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy a menudo	195	74%
A menudo	64	24%
Rara vez	5	2%
Nunca	0	0%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 8



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados respondieron que muy a menudo ellos acuden al GAD a solicitar de los servicios que este mismo oferta, siendo este el 74% de los encuestados, el 24% respondió que acude a menudo y solo un 5% rara vez por lo que la mayor parte se encuentra en el rango de que acude con frecuencia a solicitar del servicio que oferta el GAD del cantón de Daule.

5. ¿Está de acuerdo con el tiempo en que debe de esperar para que ser atendido?

Tabla 12 Tiempo de espera

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy de acuerdo	12	5%
De acuerdo	7	3%
Desacuerdo	192	73%
Totalmente en desacuerdo	53	20%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 9



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

El 73% de la población está en desacuerdo con el tiempo que se debe esperar para ser atendido dentro de las instalaciones del GAD Dauleño, el 20% está totalmente en desacuerdo con lapsos de tiempo de espera mientras que el 3% está de acuerdo y el 5% totalmente de acuerdo con los lapsos de espera poniendo en evidencia que la mayoría está centrada en el rechazo del tiempo que deben esperar para ser atendido.

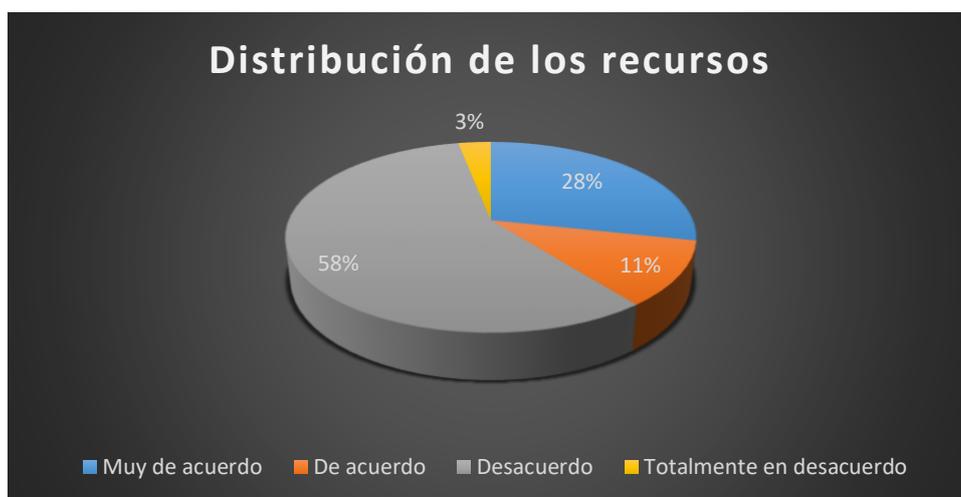
6. ¿Usted considera que el GAD emplea todos los recursos para satisfacer la demanda de sus usuarios?

Tabla 13 Distribución de los recursos

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy de acuerdo	75	28%
De acuerdo	29	11%
Desacuerdo	152	58%
Totalmente en desacuerdo	8	3%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta
Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 10



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

El 58% de los encuestados están en desacuerdo con que el GAD de Daule distribuye correctamente los recursos en su población, el 3% está totalmente en desacuerdo con la repartición eficiente de la entidad, por otra parte, el 28% está muy de acuerdo y el 11% de acuerdo con la distribución correcta de los recursos en los habitantes Dauleños, recopilando una mayor respuesta negativa de los encuestados.

7. ¿Está de acuerdo con la gestión que el GAD cumple dentro del territorio Dauleño?

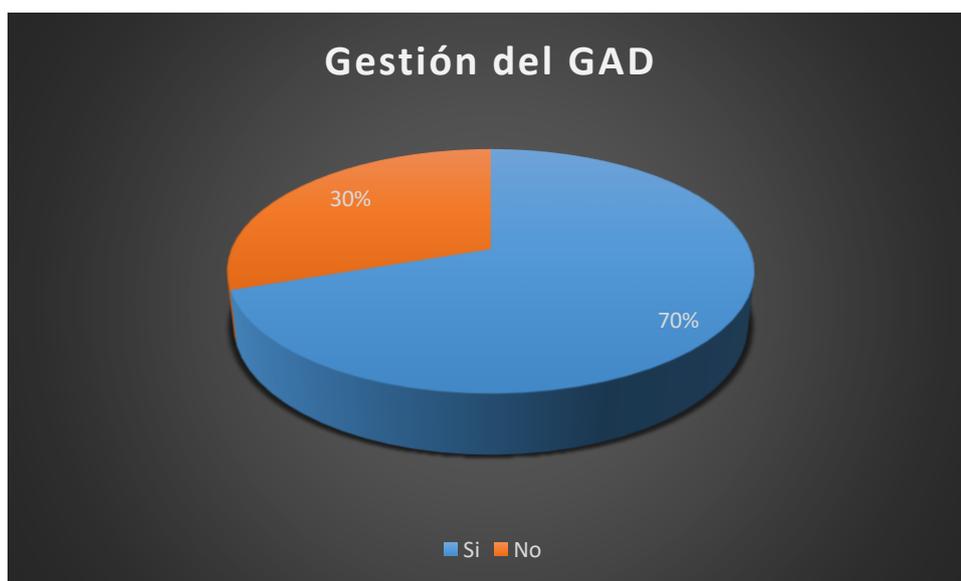
Tabla 14 Gestión del GAD

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	184	70%
No	80	30%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 11



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

Gran parte de la población encuestada respondió que está de acuerdo con la gestión que realiza el GAD dentro del territorio Dauleño manteniendo el 70% de los encuestados optando por esta opción mientras que el 30% de los encuestados totales respondieron lo contrario expresando el malestar y de que no es de su agrado la gestión que hasta la actualidad vienen desarrollando el GAD de Daule.

8. ¿Qué tan satisfactorio es el servicio que ofrece el GAD Dauleño?

Tabla 15 Satisfacción del servicio

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Muy satisfactorio	59	22%
Satisfactorio	98	37%
Poco satisfactorio	107	41%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 12



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

El 41% de los encuestados consideran que es poco satisfactorio el servicio que la organización presenta manifestando su descontento y la poca satisfacción que el servicio les deja, el 37% considera que es satisfactorio y el 22% opta por la opción de que es muy satisfactorio mostrando su contento con el servicio, por lo que se debe mejorar este aspecto interno de la organización para así bajar el porcentaje negativo de satisfacción que les deja el servicio que ofrece el GAD.

9. ¿Estaría de acuerdo con que al servicio de atención se les empleen nuevas estrategias?

Tabla 16 Adopción de nuevas estrategias

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	249	94%
No	15	6%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 13



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

La mayor parte de la población siendo esta el 94% de los encuestados respondió a que está de acuerdo con que al servicio de atención al cliente se les brinden nuevas estrategias que logren optimizar al servicio para brindar un mejor trabajo a los habitantes de cantón de Daule y solo el 6% está de acuerdo con el servicio que actualmente es manejado dentro de las instalaciones del GAD.

10. ¿Considera que se debe implementar un nuevo plan estratégico en el área del servicio de atención al cliente?

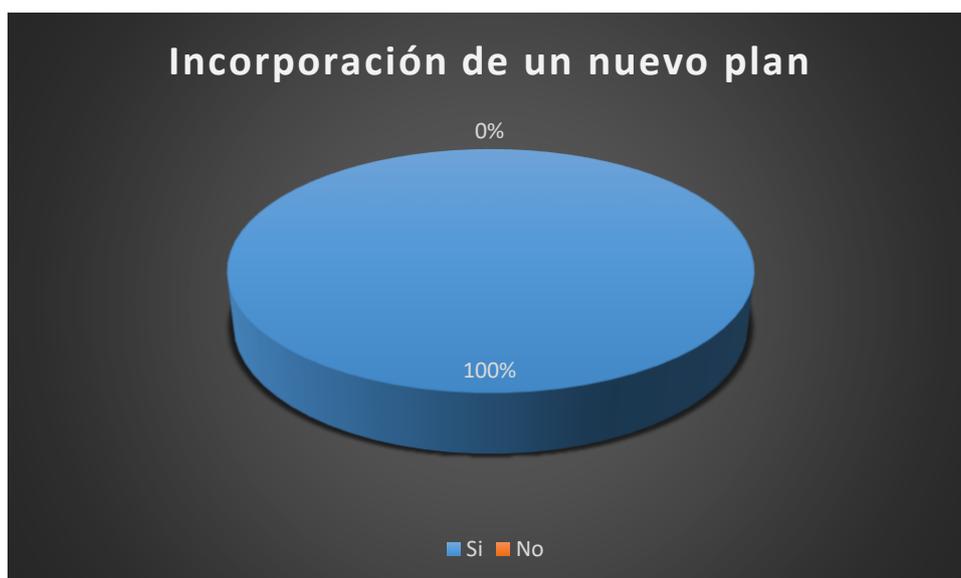
Tabla 17 Incorporación de un nuevo plan

Alternativas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Si	264	100%
No	0	0%
Total	264	100%

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta

Elaborado por: Torres S, (2021)

Gráfico 14



Elaborado por: Torres S, (2021)

Interpretación:

Toda la población está de acuerdo con que se incorporen nuevos planes de trabajos estratégicos que ayuden al funcionamiento interno del GAD debido a que consideran que de esta forma se les brindara un mejor servicio no solo en atención sino en otros aspectos que actualmente necesitan para mejorar su estatus social, además de que consideran que el GAD ya debería incorporar nuevas estrategias en función del bienestar de esta entidad.

Análisis general de la encuesta

Dada la siguiente encuesta la misma que respondieron los usuarios del GAD del cantón de Daule, se pudo recolectar información mediante la aplicación de preguntas que tratan sobre el servicio de atención y de la experiencia que los mismos mantienen con esta institución. Los puntos que más llamaron la atención son:

- La mayoría de las personas encuestadas no están satisfechas con el servicio que la organización oferta ya que no supe sus necesidades por ende presentan quejas sobre la atención que el GAD como institución les brinda.
- Otros de los factores es que califican al servicio como regular y malo en donde gran parte de los encuestados se centran dentro de estas opciones
- Consideran que el personal les hace falta capacitación y mucho más en temas de importancia como lo es de atender a los usuarios que frecuentan a utilizar sus servicios.
- También están de acuerdo con que se deben adoptar nuevas medidas y planes que permitan optimizar diversas áreas de la organización debido a que de esa forma ellos serán los beneficiarios directos.

Los puntos antes mencionados son información que se detalló dentro de las encuestas, los mismos que muestran resultados nada alentadores para

entidad, pero con la definición y aplicación de buenas estrategias se puede contrarrestar estos problemas y de nuevo generar la credibilidad por la que se caracteriza el GAD de Daule.

4.2 Resultados de la entrevista

Fecha: 16/04/2021

Lugar: Instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Daule

Entrevistado: Ing. José Javier Moran Calderón

Cargo: Supervisor del GAD

Hora de inicio de la entrevista: 9:00 am

Hora de finalización de la entrevista: 10:30 am

1. ¿Cómo manejan los problemas internos de la organización?

Los problemas al interior de la organización son detectados y evaluados por los mismos jefes encargados de cada área que pertenecen a la entidad de forma que él pueda manejarlo y dar la respectiva solución, en caso de que el problema sea abismal él debe de notificar a sus superiores los mismos que dispondrán con nuevas medidas para contrarrestar la problemática.

2. ¿Considera usted que la comunicación es eficiente en la organización?

La comunicación al interior de la entidad es regular considero que no se puede mantener una comunicación asertiva con todo el personal ya que los mismos pasan desarrollando sus ocupaciones al interior de la organización es por eso que no se puede concluir que la comunicación es del todo buena debido a la falta de socialización de las áreas internas.

3. ¿Han realizado algún tipo de estudio sobre la aceptación que mantiene el GAD con los usuarios?

Actualmente el GAD no ha podido realizar ningún tipo de estudio debido a la cantidad de actividades que la entidad desarrolla, se debe entender que es una institución importante y por lo consiguiente el desarrollo de sus

actividades mantienen el mismo margen de importancia es por eso que el tiempo queda muy corto para realizar cualquier tipo de estudio.

4. ¿Considera que el servicio que ofrecen es eficiente y satisface la demanda de los usuarios?

El servicio que le ofrecemos a los habitantes Dauleño consideramos que es bueno además de que suple con normalidad las exigencias y quejas de los mismos usuarios, aunque también se está pensando en optar por nuevas medidas y estrategias para optimizar la calidad del servicio de atención.

5. ¿Los objetivos del GAD son cumplidos sin ningún problema?

Respecto al cumplimiento de los objetivos se es consiente que existen problemas en la planificación de la entidad debido a una serie de factores adversos que el GAD está atravesando es por eso que los objetivos y las metas de la organización mantiene un cierto tiempo que están atrasándose debido a lo ante expuesto.

6. ¿La planificación de la organización ha presentado algún tipo de inconveniente?

Es la misma que dentro del proceso administrativo presenta problemas internos en el GAD, actualmente estos problemas se están solucionando con un personal nuevo que se ha contratado para verificar el cumplimiento de la mismas, se espera que lo más pronto regrese la normalidad a esta entidad de vital importancia para el territorio Dauleño.

7. ¿Han evaluado el servicio al cliente? ¿Cada qué periodo?

Por el momento no se ha podido realizar ningún tipo de evaluación ni de forma interna ni externa debido a la serie y múltiples actividades que el personal interno debo de ejecutar, por lo que se han visto impedido de poder realizar algún tipo de prueba.

8. ¿Brindan incentivos a sus trabajadores?

Incentivos económicos ni de ningún tipo no se realizan dentro de la organización debido a que no está contemplado dentro del presupuesto del GAD, es una medida que agrada y se está pensando poner en práctica de forma que los colaboradores internos sientan que la organización valora su esfuerzo de trabajar.

**9. ¿Han realizado algún tipo de priorización con algún cliente?
¿Por qué?**

Se puede concluir que sí, todas las organizaciones lo hacen y en esta instalación no es la excepción se atiende el caso dependiendo de la gravedad o la importancia que el usuario requiera del servicio del GAD de Daule.

10. ¿Mantiene algún plan estratégico que contrarreste problemas internos de la entidad?

Realmente no, la entidad no cuenta con ningún tipo de plan debido que para elaborarlos conllevan a una serie de estudios internos para así proponer mejoras, pero por factor tiempo aún no se realiza nada de lo antes mencionado, aunque se es consiente que se debe mantener un plan para cualquier tipo de problema que se presente al interior de la organización.

4.2.1 Análisis General:

Las preguntas tratadas dentro de la entrevista amplían más la información sobre la situación actual que se maneja en los interiores del GAD, algunas de las respuestas que más llamaron la atención son:

- La falta de comunicación entre el mismo personal interno de la organización, la misma que es de vital importancia para mantener una buena relación laboral.
- La falta de estudios de factibilidad y aceptación, los mismos que identifican el grado de credibilidad que mantiene la organización.
- La ausencia de un proyecto que capacite a los mismos trabajadores internos en temas de importancia como lo es el de ofrecer un buen servicio de atención a los usuarios del cantón Daule.

- Tampoco se realizan evaluaciones que identifiquen el compromiso y esfuerzo que el empleador desarrolla dentro de las instalaciones ni mucho menos se les brindan incentivos por ejercer un buen trabajo.

Por lo que algunos de estos puntos son tomados como referencia para trabajar en la propuesta a diseñar para que contrarreste algunos de los problemas internos de la organización y se mejore el servicio de atención a los usuarios.

4.3 Resultado de la observación

Guía de observación

Entidad	Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule
Observador	Torres Navarrete Silvia Katherine
Observado	Ing. Herrera Tomalá Marcos Luis
Edad	43 años
Cargo	Jefe de área del servicio al cliente

N°	Aspectos	Si	No	Tal vez	Observaciones
1.	Es puntual en su hora de llegada	x			
2.	Las actividades son desarrolladas a tiempo			X	Existen retrasos en determinadas tareas que debieron ser cumplidas
3.	Cumple con las normas de la organización			X	
4.	Comunica las anomalías presentadas en la entidad			X	El encargado prefiere

					resolverlo de forma individual
5.	Mantiene limpia su área de trabajo	x			
6.	Ofrece ayuda a sus demás compañeros			X	Poca socialización

Elaborado por: Torres S, (2021)

4.4 Plan de mejora

Objetivo: Aplicar estrategias para optimizar el servicio de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Daule.

Tabla 18 Plan de Mejora

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué?	¿Cuánto?	¿Quién?
Evaluar el personal Interno del GAD	Mediante la aplicación de test con preguntas sobre el servicio de atención que deben ofrecer a sus usuarios además de observar el comportamiento que mantienen al momento de ejecutar el servicio.	01 de junio del 2021 01 de Julio del 2021 01 de agosto del 2021	Instalaciones del GAD Dauleño	De esta forma se conocerán el grado de conocimiento, sus aciertos y debilidades que mantiene el personal interno respecto a la atención del cliente y de otras áreas que funcionan dentro del GAD.	\$ 250,00	Ing. Mario Gonzales Rojas
Revisar el funcionamiento de las etapas administrativas	Mediante el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de la planificación además de evaluar el	07 hasta el 11 de junio.	Instalaciones del GAD Dauleño	Debido a esto se mantendrá con noción el cumplimiento de las diferentes etapas administrativas además de evaluar y corregir las	\$ 200,00	Ing. Mario Gonzales Rojas

internas del GAD	control y la dirección que mantiene el GAD			problemáticas que se van presentado dentro de estas.		
Capacitar a los trabajadores en temas de atención y servicio al cliente	Mediante charlas sobre servicio de atención a usuarios e incorporar nuevas herramientas que le permitan a los colaboradores estar preparados y listos para desempeñar un buen rol laboral.	4 de junio del 2021 11 de junio del 2021 18 de junio del 2021 25 de junio del 2021	Instalaciones del GAD Dauleño	De esta forma se mantendrá un personal capaz de atender cualquier tipo de problema que se presente al interior de la organización además de que las respuestas que se les dé a los problemas sean eficientes y conlleven a un funcionamiento de la organización.	\$ 450,00	Ing. Mario Gonzales Rojas
Incorporar un calificador de servicio en el área de atención de al cliente.	Mediante un aparato electrónico que recepte la calificación del usuario en donde esta dependa de la calidad del servicio que ofrece el colaborador interno.	01 hasta el 02 de junio del 2021	Instalaciones del GAD Dauleño	De este proceder se conocerá lo que piensan los clientes respecto al servicio que es ofertado por los trabajadores internos hacia el público que acude a realizar sus trámites al interior del GAD.	\$ 120,00	Ing. Mario Gonzales Rojas

Realizar reuniones de convivencia laboral	Cada cierto período de tiempo realizar reuniones en donde no solo se trate de aspectos laborales sino se priorice la buena convivencia laboral y así reforzar los lapsos comunicativo que deben de existir dentro del GAD.	6 de junio del 2021 13 de junio del 2021 20 de junio del 2021 27 de junio del 2021	Instalaciones del GAD Dauleño	Se reforzará los lazos laborales además de que el clima organizacional dentro de la organización mejore y se pueda impulsar una cultura interna unida en donde todos los departamentos se encuentren conectados.	\$ 300,00	Ing. Mario Gonzales Rojas
Añadir un buzón de sugerencias o quejas al interior de la organización.	Mediante la colocación de cajas en forma de buzón a las afueras del GAD, el mismo que permitirá conocer los pensares de los ciudadanos que han utilizado un	02 hasta el 04 de junio del 2021	Instalaciones del GAD Dauleño	De esta manera se recopilarán informes de quejas o sugerencias que luego serán tomados en cuenta para posteriormente generar las respectivas soluciones.	\$ 120,00	Ing. Mario Gonzales Rojas

	determinado servicio del GAD.					
Generar incentivos a la excelencia laboral	En forma de reconocimientos y premios que brinden incentivos para que el trabajador sienta que su trabajo está siendo valorado por parte de la entidad.	Finales del mes de junio, Julio, agosto.	Instalaciones del GAD Dauleño	Esto impondrá una forma de competencia laboral muy sana, en donde todos podrán participar y sus esfuerzos será la principal fuente para que puedan ser premiados.	\$ 200,00	Ing. Mario Gonzales Rojas

Elaborado por Torres, (2021

4.5 Desarrollo de la propuesta

Tabla 19 Plan a desarrollar

Objetivo : Proponer el desarrollo de un nuevo modelo que ayude a optimizar el proceso de servicio y atención al cliente del cantón Daule.

Tema	Fecha	Hora	Responsable	Lugar
Evaluaciones laborales <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de test a los trabajadores interno de la organización. 	01/06/2021 01/07/2021 01/08/2021	08:00 – 08:45 Am	Ing. Mario Gonzales Rojas	Oficinas del GAD Dauleño
Revisión del funcionamiento administrativo <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de todas las etapas administrativas 	07/06/2021 hasta el 11/06/2021	08:00 am – 16: 00 pm	Ing. Mario Gonzales Rojas	Oficinas del GAD Dauleño
Capacitación de los trabajadores <ul style="list-style-type: none"> • En temas de resolución de conflictos, comunicación asertiva, servicio de atención al cliente. 	4/06/2021 11/06/2021 18/06/2021 25/06/2021	16:00 pm – 17: 30 pm	Ing. Mario Gonzales Rojas	Oficinas del GAD Dauleño

Calificador del servicio <ul style="list-style-type: none"> Incorporación de un aparato electrónico en el interior del GAD. 	01/06/2021 hasta 02/06/2021	18:00 pm – 20:00 pm	Ing. Mario Gonzales Rojas	Oficinas del GAD Dauleño
Reuniones laborales <ul style="list-style-type: none"> Para fomentar la socialización laboral y temas de trabajos. 	6/06/2021 13/06/2021 20/06/2021 27/06/2021	18:00 – 19:00 pm	Ing. Mario Gonzales Rojas	Oficinas del GAD Dauleño
Buzón de sugerencias <ul style="list-style-type: none"> Incorporación de un nuevo buzón que recepte quejas y sugerencias de los clientes 	02/06/2021 hasta el 04/06/2021	18:00 pm – 20:00 pm	Ing. Mario Gonzales Rojas	Oficinas del GAD Dauleño
Incentivos laborales <ul style="list-style-type: none"> Premiar el esfuerzo laboral y la buena relación que los colaboradores internos mantienen con los usuarios. 	Fin de mes de junio, Julio, Agosto	18:00 – 19:00	Ing. Mario Gonzales Rojas	Oficinas del GAD Dauleño

Elaborado por Torres, (2021)

4.6 Cronograma
Tabla 20 Cronograma

N°	TIEMPO Actividades	2021											
		Junio				Julio				Agosto			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Evaluación del personal interno del GAD	■				■				■			
2	Revisión del proceso administrativo	■	■	■	■								
3	Capacitación laboral al personal interno	■	■	■	■								
4	Incorporación del calificador de servicio al cliente	■											
5	Reuniones laborales	■	■	■	■								
6	Incorporación del buzón de sugerencia	■											
7	Reconocimientos laborales				■				■				■

Elaborado por Torres, (2021)

4.7 Presupuesto

Tabla 21 Presupuesto General

Ingresos	Cantidad
Alcalde	\$ 1.000,00
Total, de Ingresos	\$ 1.000,00
Egresos	Cantidad
Evaluación del personal interno del GAD	\$ 250,00
Revisión del proceso administrativo	\$ 200,00
Capacitación laboral al personal interno	\$ 450,00
Incorporación del calificador de servicio al cliente	\$ 120,00
Reuniones laborales	\$ 300,00
Incorporación del buzón de sugerencia	\$ 120,00
Reconocimientos laborales	\$ 200,00
Total, de egresos	\$ 1.640,00

Elaborado por Torres, (2021)

El costo propuesto por el plan de mejora asciende a \$1.640,00 en donde se cuantifica detalladamente el valor de cada estrategia, las mismas que son propuestas mediante estudios minuciosos realizados al interior del GAD, las mismas estrategias se ajustan a la necesidad de la organización y contrarrestan las problemáticas de la organización. La duración de la aplicación del plan propuesto es de tres de meses en donde se ejecutarán las actividades dentro del tiempo estipulado en el cronograma. Los costos en su totalidad serán asumidos por el GAD, debido a que consideran que necesitan incorporar un nuevo plan que optimice su servicio y mejore el funcionamiento interno de la institución.

Conclusiones

- Se fundamentaron teóricamente las variables que fueron objeto de estudio en el desarrollo de esta investigación, las mismas que son de fuente directa en el problema que la organización presentaba.
- Se diagnosticaron las principales causas que repercutían en el problema que se originaba dentro del GAD, las mismas que ocasionaban consecuencias negativas y comprometían el desarrollo y avance de la institución.
- Se logro el diseño y la aplicación de la propuesta al interior de la organización, la misma que mostro resultados óptimos a corto plazo disminuyendo el riesgo que mantenía la organización.
- Se reforzaron las áreas internas de la organización además de que el clima organizacional mejoro y la comunicación se volvió más asertiva, se revisaron, evaluaron y se corrigió las etapas del proceso administrativo en función del bienestar de la organización.
- La organización cuenta con un servicio de atención al usuario mucho más eficiente al anterior debido al plan estratégico diseñado en la presente investigación, cuya finalidad es la de agradar y ofrecer un servicio a la altura de la importancia que mantiene el GAD dentro del territorio Dauleño.

Recomendaciones

- Realizar revisiones de forma semestral del plan propuesto en el desarrollo de la investigación, para de esa forma conocer el avance de las estrategias, además de innovar y adoptar nuevas medidas que se adapten a la situación de la organización.
- Realizar evaluaciones internas de forma trimestrales, que conlleven al conocimiento de la situación por la que están atravesando los trabajadores además de que permitan conocer el rendimiento laboral que cada uno de ellos tienen en la organización.
- Capacitar de forma anual al personal interno en aspectos que son manejados al interior de la organización, para de esa forma mantener un personal eficaz y eficiente al momento de desarrollar cualquier actividad que la organización requiera.
- Realizar estudios internos en la entidad evaluando los posibles problemas que en un futuro la organización pueda afrontar, y así ejecutar el diseño de un plan de contingencia que pueda ser aplicado en caso de problemas con medidas y estrategias ya estudiadas con anticipación.

Referencias

- Abad Acosta, M. G. (Noviembre de 2014). Análisis de la calidad del servicio interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguro de Guayaquil. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas : Episteme.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2008). *El proyecto de investigación* . Caracas : Episteme.
- Arias, F. (2016). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*. México: Episteme.
- Bernal Castellón, F. (2018). Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S. Caijca, Cundinamarca: Universidad Militar Nueva Granada.
- Da Silva, D. (26 de Junio de 2020). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/caracteristicas-buen-servicio-al-cliente/>
- Florencia, U. (Nobiembre de 2009). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Gobierno Autónomo descentralizado Ilustre Municipalidad de Daule [GAD Daule]. (2020). *PLAN OPERATIVO ANUAL 2020*. Daule. Retrieved Marzo 10, 2020, from <https://www.daule.gob.ec/documents/20124/39854/POA+GAD+DAULE+2020.pdf>
- Gómez, S. (2012). Metodología de la Investigación. En S. Gómez, *Metodología de la investigación* (pág. 36). México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Larraín Cortés, A. D. (2012). Diseño de una propuesta de mejoramiento de la calidad de servicio en una empresa del rubro automotriz. Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/104405>
- León Jo, M. V. (Noviembre de 2004). Propuesta para fomentar la calidad del servicio al cliente en una empresa dedicada a productos de seguridad bancaria y equipos de computación. Guatemala: Universidad San Carlos

- de Guatemala. Obtenido de
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1254_IN.pdf
- Ley Organica de Defensa del Consumidor. (2000, Julio 10). LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Retrieved Marzo 9, 2021, from <file:///C:/Users/15DB0005LA/Downloads/Ley%20%20Org%C3%A1nica%20de%20Defensa%20del%20Consumidor.pdf>
- Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *SCIELO*, 230.
- Medina, I. (2017). *Técnicas e instrumento de investigación*. México: edumed.net.
- Monterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *SCIELO*, 228-229.
- Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Redalyc*, 111-131.
- Osorio, L. A. (2015). DISEÑO DE PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA CASA DE ESPECIALISTAS DE LA COORPORACIÓN IPS SALUDCOOP EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA . *DISEÑO DE PLAN DE SERVICIO AL CLIENTE* . Pereira, Risaralda. Retrieved Marzo 9, 2021, from <https://core.ac.uk/download/pdf/71399113.pdf>
- Peiró, R. (11 de Diciembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio-de-atencion-al-cliente.html>
- Raffino, M. E. (4 de Julio de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 2 de Junio de 2021, de <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>
- Ruiz, M. (2016). *Técnicas e intrumento de investigación*. México: eumed.net.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [Senplades]. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. CONSEJO NACIONAL DE PLANIFICACIÓN (CNP), Quito. Retrieved Marzo 9, 2021, from https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación. (2ª Edición)*. México: Mc Graw Hill.
- Torres Tejada, D. V. (2011). Propuesta de mejoramiento del servicio al cliente frente al procedimiento de garantías de electrodomésticos en el centro Electrónico Colseguros. Santiago de Cali: Universidad Autonoma de

Occidente. Obtenido de
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/2980/TAD00921.pdf;jsessionid=37C3FFDF93A99853AA04531E5E81FB00?sequence=1>

Villalobos, C. (Diciembre de 2019). *hubspot*. Recuperado el 2 de Junio de 2021, de <https://blog.hubspot.es/service/tipos-servicio-cliente>

Anexos

Anexos 1

Diseño de la encuesta

Objetivo: Obtener información acerca el servicio y de la satisfacción que mantienen los usuarios del GAD del cantón Daule.

11. ¿Considera que el servicio que ofrece el GAD es eficiente y suple con sus necesidades?

Si_

No_

12. ¿Cómo calificaría al servicio del GAD Dauleño?

Muy bueno_

Bueno_

Regular_

Malo_

13. ¿Considera que el personal interno del GAD esta netamente capacitado para atender a los usuarios?

Si_

No_

Tal vez_

14. ¿Con que frecuencia usted acude a las instituciones a solicitar de sus servicios?

Muy a menudo_

A menudo_

Rara vez_

Nunca_

15. ¿Esta de acuerdo con el tiempo en que debe de esperar para que ser atendido?

Muy de acuerdo_

De acuerdo_

Desacuerdo_

Totalmente en desacuerdo_

16. ¿Usted considera que el GAD emplea todos los recursos para satisfacer la demanda de sus usuarios?

Muy de acuerdo_

De acuerdo_

Desacuerdo_

Totalmente en desacuerdo_

17. ¿Está de acuerdo con la gestión que el GAD cumple dentro del territorio Dauleño?

Si_

No_

18. ¿Qué tanto satisfactorio es el servicio que ofrece el GAD Dauleño?

Muy satisfactorio_

Satisfactorio_

Poco satisfactorio_

19. ¿Estaría de acuerdo con que al servicio de atención se les empleen nuevas estrategias?

Si_

No_

20. ¿Considera que se debe implementar un nuevo plan estratégico en el área del servicio de atención al cliente?

Si_

No_

Anexos 2

Modelo de la entrevista

Objetivo: Obtener información acerca de la situación actual de la organización para consolidar el estudio de la investigación.

1. **¿Cómo manejan los problemas internos de la organización?**
2. **¿Considera usted que la comunicación es eficiente en la organización?**
3. **¿Han realizado algún tipo de estudio sobre la aceptación que mantiene el GAD con los usuarios?**
4. **¿Considera que el servicio que ofrecen es eficiente y satisface la demanda de los usuarios?**
5. **¿Los objetivos del GAD son cumplidos sin ningún problema?**
6. **¿La planificación de la organización ha presentado algún tipo de inconveniente?**
7. **¿Han evaluado el servicio al cliente? ¿Cada qué periodo?**
8. **¿Brindan incentivos a sus trabajadores?**
9. **¿Han realizado algún tipo de priorización con algún cliente? ¿Por qué?**
10. **¿Mantiene algún plan estratégico que contrarreste problemas internos de la entidad?**

Anexos 3

Guía de observación

Entidad	
Observador	
Observado	
Edad	
Cargo	

N°	Aspectos	Si	No	Tal vez	Observaciones
1.	Es puntual en su hora de llegada				
2.	Las actividades son desarrolladas a tiempo				
3.	Cumple con las normas de la organización				
4.	Comunica las anomalías presentadas en la entidad				
5.	Mantiene limpia su are de trabajo				
6.	Ofrece ayuda a sus demás compañeros				

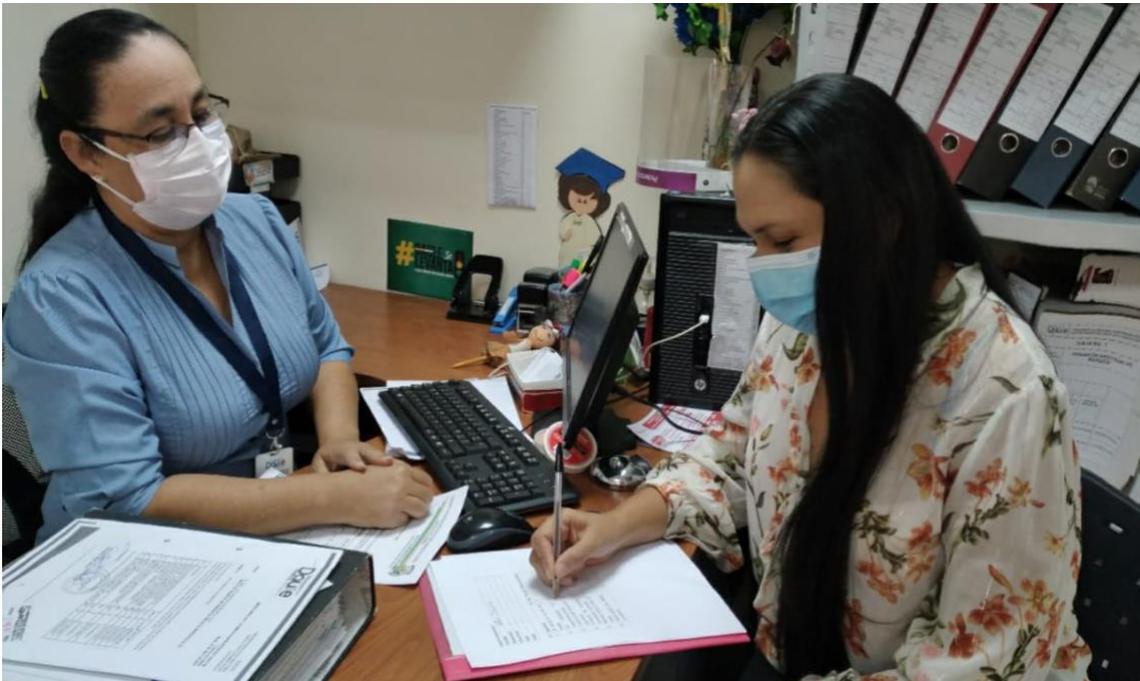
Anexos 4

Investigación dentro del GAD



Anexos 5

Investigación dentro del GAD



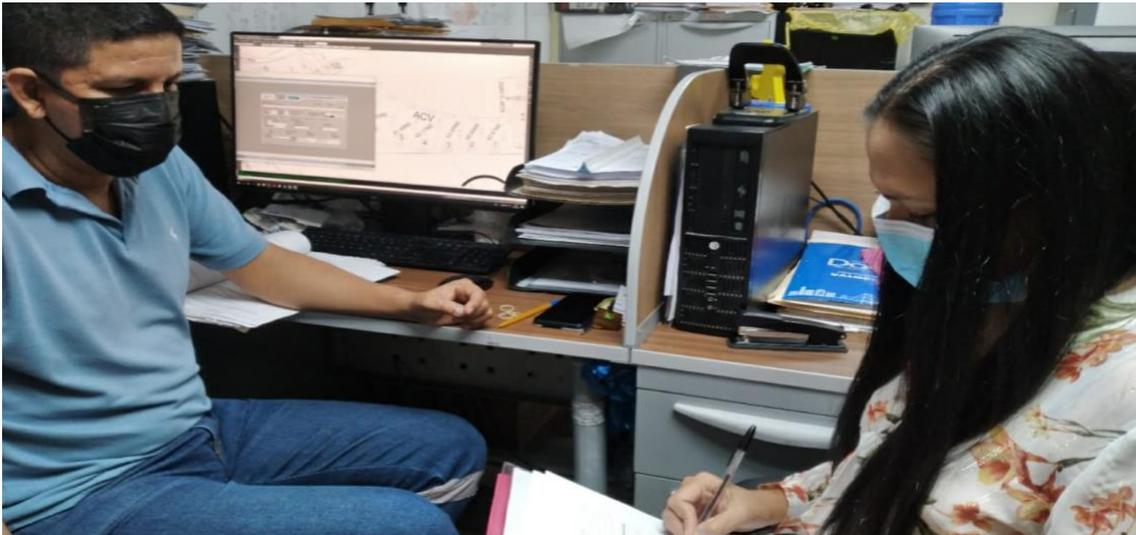
Anexos 6

Investigación dentro del GAD



Anexos 7

Investigación dentro del GAD



Anexos 8

Investigación dentro del GAD



Anexos 9

Investigación dentro del GAD

