



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de  
Tecnóloga en Administración de Empresas**

**TEMA:**

MODELO DE ATENCIÓN EN LOS TRÁMITES CIUDADANOS REALIZADOS  
POR USUARIOS PERMANENTES EN COMISIÓN DE TERRENOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
LA LIBERTAD.

Autora:

**Cindy Rosalía Chávez Canales**

Tutor:

**Ing. Javier Alexi Jiménez Peralta, Mgs.**

Guayaquil – Ecuador

**2018**

## **DEDICATORIA**

Llena de alegría, amor y mucha esperanza, dedico este trabajo, a Dios por guiar mi camino y por permitirme llegar a una de mis anheladas metas, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares fundamentales, para obtener mi Título Profesional.

A mis padres Claudina Canales y Ramón Chávez, por su lucha constante y amor incondicional, por orientarme a tomar las mejores decisiones, por los sacrificios que hemos pasado, porque son mi motivación y orgullo de vida.

A mis hermanas Rosario, Mirella, sobrinas Daniela y Gabriela porque siempre han sido mi fuente de inspiración, superación, orgullo, y por ser parte de mi vida.

**Cindy Rosalía Chávez Canales**

## **AGRADECIMIENTO**

La vida se encuentra plagada de retos, y una de esas luchas importantes es la superación y perseverancia en los estudios, sin duda alguna una eterna gratitud a mis maestros, en especial a mi tutor el Ing. Javier Jiménez Peralta, Mgs., quien brinda y presta sus servicios dentro del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, especialidad Administración de Empresas, docentes de gran sabiduría que siempre se esfuerzan por motivarme, prepararme y además nunca dudaron en compartir su valioso tiempo, para continuar formándonos como nuevos profesionales para un futuro mejor.

A mi querido David, por sus palabras de confianza, brindarme el tiempo, y apoyo necesario, de igual manera a todas las personas que de una u otra forma, han contribuido moralmente para lograr el objetivo de recibirme como profesional.

**Cindy Rosalía Chávez Canales**

## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **MODELO DE ATENCIÓN EN LOS TRÁMITES CIUDADANOS REALIZADOS POR USUARIOS PERMANENTES EN COMISIÓN DE TERRENOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**. Y problema de investigación: **¿Cómo incide la incorporación de un modelo de atención en los trámites ciudadanos realizados por los usuarios permanentes en la comisión de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, en la provincia de Santa Elena, en el año 2018?**, presentado por Chávez Canales Cindy Rosalía como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**Egresada:**

**Tutor:**

**Chávez Canales Cindy Rosalía**

**Ing. Javier Jiménez Peralta, Mgs.**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA**

**MODELO DE ATENCIÓN EN LOS TRÁMITES CIUDADANOS  
REALIZADOS POR USUARIOS PERMANENTES EN COMISIÓN DE  
TERRENOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

**Autora: Chávez Canales Cindy Rosalía**

**Tutor Ing. Javier Jiménez Peralta, Mgs.**

**RESUMEN**

Los servicios que se otorgan en las entidades públicas deben cumplir con la filosofía de calidad de servicio para obtener una excelente percepción de los ciudadanos que demanda los productos en el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Por consiguiente, la Dirección Administrativa deberá implementar acciones de mejora en el área de terrenos para elevar los indicadores de satisfacción en la entrega de sus productos a los usuarios.

**Palabras Claves:**

**USUARIOS**

**SERVICIO AL CLIENTE**

**CALIDAD DE SERVICIO**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TOPIC:**

**MODELO DE ATENCIÓN EN LOS TRÁMITES CIUDADANOS  
REALIZADOS POR USUARIOS PERMANENTES EN COMISIÓN DE  
TERRENOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

Author: **Chávez Canales Cindy Rosalía**

Tutor **Ing. Javier Jiménez Peralta, Mgs.**

**ABSTRACT**

The services that are granted in public entities must comply with the service quality philosophy to obtain an excellent perception of the citizens that demand the products in the Municipal Autonomous Decentralized Government of the Canton La Libertad.

Therefore, the administrative address must implement improvement actions in land to raise the indicators of satisfaction in the delivery of its products to users.

Keywords:

**USERS**

**CUSTOMER SERVICE**

**QUALITY OF SERVICE**

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN CONTEXTO .....	1
1.2. SITUACIÓN CONFLICTO.....	1
1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.6.1. OBJETIVO GENERAL .....	2
1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	2
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	3
2. MARCO TEÓRICO .....	4
2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	4
2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	8
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	18
2.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	24
2.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	25
3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA .....	27
3.1.1. SECRETARIO/A DE SALA DE CONCEJALES.....	29
3.1.2. FUNCIONES SECRETARIO/A DE SALA DE CONCEJALES.....	29
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	32
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	39
4.1. PLAN DE MEJORA.....	48
4.2. CONCLUSIONES .....	49
4.3. RECOMENDACIONES .....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51



## ÍNDICE DE GRAFICO

GRÁFICO 2. 1: ESTRATEGIA DE SERVICIO .....	17
GRÁFICO 3. 1: LOGOTIPO.....	27
GRÁFICO 3. 2: NIVEL LEGISLATIVO .....	30
GRÁFICO 3. 3: ORGANIGRAMA .....	31
GRÁFICO 4. 1: GENERO .....	39
GRÁFICO 4. 2: EDAD .....	39
GRÁFICO 4. 3: ATENCIÓN AL CLIENTE.....	40
GRÁFICO 4. 4: SERVICIOS .....	40
GRÁFICO 4. 5: MEJORA.....	41
GRÁFICO 4. 6: VALORACIÓN SERVICIO.....	42
GRÁFICO 4. 7: INFORMACIÓN USUARIOS.....	42
GRÁFICO 4. 8: TURNOS ELECTRÓNICOS.....	43
GRÁFICO 4. 9: NUMERO DE CONTACTO .....	44
GRÁFICO 4. 10: NUMERO DE CONTACTO .....	44
GRÁFICO 4. 11: VÍA CONTACTO .....	45
GRÁFICO 4. 12: COMUNICACIÓN .....	46

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1. 1:SÍNTOMAS.....	1
--------------------------	---



# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.1. UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN CONTEXTO

El 19 de noviembre de 1993, mediante Decreto No. 23 es publicado en el Registro Oficial No. 168. Desde el 14 de abril de 1.993 se elige un Alcalde y siete Concejales, el Ing. Patricio Cisneros Granizo, fue elegido en (1997-2009), el Ec. Marco Chango Jacho (2009-2014), y por último el Sr. Antonio Espinoza Infante durante el 2014 hasta 2019.

Dando a conocer que con el Registro Oficial No. 381 de fecha 9 de febrero de 2011 se resuelve el cambio de denominación Ilustre Municipalidad del cantón la Libertad a Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

### 1.2. SITUACIÓN CONFLICTO

Tabla 1. 1: Síntomas

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"><li>• Queja de servicio en los procesos de trámites que ejecuta el ciudadano en la comisión de terrenos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El ciudadano no conoce el tiempo de cumplimiento de sus trámites en el área de adjudicación de terrenos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación al personal responsable de los trámites ciudadanos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desconocimiento de los procesos de servicio al cliente correspondiente a los trámites de adjudicación de terrenos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Modelo de atención al ciudadano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percepción negativa del ciudadano en el modelo de atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.</li></ul>

Elaborado por: Chávez Canales Cindy Rosalía.

### **1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

- **Campo** : Administración.
- **Área** : Servicios.
- **Aspectos** : Modelo de atención, usuarios permanentes
- **Tema** : Modelo de atención en los trámites ciudadanos realizados por usuarios permanentes en comisión de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la incorporación de un modelo de atención en los trámites ciudadanos realizados por los usuarios permanentes en la comisión de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, en la provincia de Santa Elena, en el año 2018?

### **1.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.**

- Variable Independiente: Modelo de atención
- Variable Dependiente: Usuarios permanentes

### **1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer modelo de servicio en trámites ciudadanos, para mejorar los procesos administrativos de los usuarios permanentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

#### **1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados al modelo de atención al cliente y usuarios permanentes.
- Diagnosticar el proceso actual del modelo de atención al usuario al momento de solicitar los trámites administrativos en el departamento de comisión de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

- Diseñar modelo de servicio para mejorar la atención al usuario en los trámites que ejecuta en departamento de comisión de terrenos.

## **1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La institución es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central.

El presente trabajo proyecta elaborar un modelo de servicios para mejorar los procesos administrativos a los usuarios permanentes del cantón La Libertad, una de ellas es capacitar continuamente a los recursos humanos, para que de esta manera apunten a la profesionalización de la gestión municipal en el departamento de la comisión de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, y puedan dar fortalecimiento a los procesos de simplificación administrativa.

Uno de sus objetivos principales es mantener una relación eficiente y estable con el usuario permanente, uno de los ejes centrales de vital importancia dentro de la política de calidad que se otorga como entidad gubernamental.

Por ende, se requiere identificar los procesos erróneos y repetitivos en la atención a los usuarios para generar las acciones correctivas y poder así generar un mejor beneficio a los usuarios al momento de realizar sus trámites ciudadanos; por tal efecto debemos conocer sus opiniones y exigencias que la ciudadanía tiene ante el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad

Entre uno de sus beneficios, tenemos la elaboración de estrategias de servicios que ayuden a cambiar la percepción del cliente con procesos más eficientes con la finalidad de medir y evaluar la productividad de los servicios públicos que brindan atención permanente, por ende, la realización del proyecto de investigación genera un alto impacto social y relevante en los trámites que demanda el ciudadano a las autoridades del Municipio.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

Los servicios de atención al cliente o usuario, en la historia de la humanidad han ido evolucionando al pasar del tiempo con el objetivo de brindarle un excelente servicio y mejorando el trato hacia los clientes, estos han sido objeto de cambios de aprendizajes continuos, el comienzo de la atención al cliente comienza a partir de la década de los años 90, la atención adquiere un papel indispensable para las empresas, que buscan ubicar al cliente y sus necesidades en el centro de todas las decisiones en la organización.

Podemos encontrar el inicio de la atención al cliente en la Organización Internacional de Normalización, o por sus siglas ISO, creando los primeros estándares sobre la atención al cliente y la calidad en el servicio. Por tanto, podemos ubicar en el año 1.946 la creación de la atención al cliente, no obstante, desde los inicios de la humanidad ha existido el trato entre personas.

#### **Origen del Servicio al Cliente y su evolución hacia el siglo XXI.**

##### **Paleolítico (1800 – 7000 A.C.) Antigua Edad de Piedra.**

En la evolución de la humanidad se basaba y dependían en el uso del fuego, su comercio se limitaba a la caza, pesca y recolección en un ambiente primitivo y depredador. Donde el más fuerte prevalecía y gobernaba con tiranía así era el trato entre ellos.

### **Neolítico (7000 – 3000 a. C) Nueva Edad de Piedra.**

El comercio se basaba en la agricultura y ganadería dejando a un lado el ambiente depredador cultivando, almacenando y criando su propio alimento para su consumo, iniciando el intercambio y ventas de productos generando la negociación entre las personas por la necesidad y demanda.

### **Edad Antigua (3000 a.c. – 476 d.C)**

En esta época se empezó a desarrollar la educación, la cultura, la seguridad y la construcción. Mejorando la calidad de todos sus productos para prestar un mejor servicio generando mayor competencia entre los negocios, pero el trato con los clientes era solo para vender en el momento no para mantenerlo.

### **Edad Media (477 – 1453)**

Nuevos esquemas de productividad y tecnología donde se mejoraba el desarrollo en la atención del cliente a partir de la comercialización y surgiendo las ferias de intercambio de productos en los cruces de camino. Aparición del sector del hotelería con prestación de servicios de alimentos para alojar a los visitantes de otras ciudades de sus largos viajes.

### **Edad Moderna (1454 – 1789)**

Se da lugar a la combinación de nuevas formas culturales y al desarrollo del conocimiento de nuevas ideas filosóficas. Creando universidades que otorgan títulos de licenciados y doctores. Desarrollando el sector de atención al cliente a partir de la investigación. Aumentando la productividad, para la mejora de la calidad y el trato hacia sus comensales.



## **Edad Contemporánea (1790 – actualidad)**

Se enfocan más en la calidad de servicio que en la producción. Programas y estándares para el servicio, generando una mayor demanda de preparación intelectual y académica para generar empleos siempre enfocados en la satisfacción de los clientes. Los procesos se enfocan en el consumidor y se definen los estándares de excelencia.

### **Evolución del Servicio al Cliente.**

La atención al cliente ha tenido diferentes cambios a lo largo de la historia, actualizándose y aprendiendo con los acontecimientos y necesidades de cada época.

En los años 10 al 50, había una gran demanda de producción y poco producto, la atención y calidad en los servicios que se prestaban no eran una prioridad ya que se mantenían cautivos a los clientes, derivando una oferta limitada de fabricantes para su distribución.

### **En los años 60.**

Los hábitos de consumo empezaron a cambiar igual que la ideología social, surgieron nuevos fabricantes que rápidamente se fueron infiltrando en el mercado global.

### **En los años 70**

Los jóvenes comenzaban a tener recursos suficientes, como clientes, empezaban a ejercer influencia económica y afectar al mercado y la mercadotecnia, es en este período en que las grandes corporaciones empiezan a invertir más en el servicio ya que los ofertantes iban en aumento y exigían más comodidades y promociones.

## **En los Años 80.**

La tecnología apareció y puso al mundo al alcance de todos los que deseaban o podría poseer o tener acceso a una computadora.

El uso de la computadora es ordinariamente una actividad que dio énfasis al recibir un servicio individual, personal y en cierto grado privado. Se crean agencias para instruir y mejorar la calidad de servicio para iniciar la capacitación particular y de empleados en las empresas con la creación de seminarios y cursos, logrando mejorar la estandarización en los procesos de atención al cliente.

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

## **Década de 1990 en adelante.**

Se produce atracción por los nuevos avances tecnológicos que impactan positivamente en la atención al cliente, se inician estrategias de marketing como la bonificación, promociones y regalos a los clientes con el objetivo de lograr su fidelidad. Es de resaltar que el internet se convierte en una herramienta para la capacitación, logrando:

- Mejorar la homogeneidad y estandarización de procesos de capacitación al cliente.
- Interiorizar la importancia de la atención al cliente para las empresas.
- Creación de nuevos canales de comunicación entre cliente y empresa.
- Formación continua y en tiempo real de la atención al cliente para los empleados.

Actualmente los servicios al cliente se fueron convirtiendo en la voz de las marcas y siendo la imagen de la organización hacia el cliente. Es muy común que las personas busquen comentarios de sus personas de confianza antes de adquirir algún producto o servicio. Confían en la voz de los usuarios porque saben que no

están “alejados” por intereses comerciales. Existiendo mayor acogida al marketing generando competencia y variedades de productos a un costo mayor como la televisión, periódico, internet, etc. También a un costo menor como las redes sociales donde se pueden generar publicidad entre amistades o prestando el apoyo de personas del medio público produciendo una moda que atrae a varios consumidores que pueden ver la diferencias, características y los precios entre todos los productos o servicios que se muestren.

## **2.2. ANTECEDENTES REFERENCIALES**

Albrecht, Zemke, & Gómez, (1988) en su lema especifica que los servicios, son prestaciones de trabajo que mantiene las siguientes características:

- El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia de la imagen y la reputación del mismo.
- Servicio es en primer lugar un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones.
- El servicio no es más que el conjunto de soportes que rodean al acto de comprar.
- Los servicios hacen referencia algunas veces a bienes intangibles y una de sus principales características es que en general coincide el momento de su producción con el momento de consumo.
- Los servicios afectan a la producción y al consumo de bienes, son intangibles y se caracterizan porque pueden consumirse al mismo tiempo que se producen. Las actividades de servicios suelen ser frecuentemente intensivas en la utilización de la fuerza de trabajo (p.16).

El Buen servicio debe ser percibido también desde adentro de la organización y esto se hace posible, a través del ciclo del servicio que busca hacer momentos de verdad en el negocio. En este contexto es donde el responsable del modelo de atención o usuario debe preocuparse en crear buenas experiencias al cliente, tomando como

punto de partida los elementos de la cultura del servicio: los sistemas, gente, estrategia de servicio que se centra hacia al cliente.

Algunas características de los servicios son los siguientes:

- Un servicio es más un proceso que un producto.
- Un servicio casi nunca se puede almacenar.
- El servicio no se puede inspeccionar o supervisar de manera rígida o inamovible, como ocurre con un producto.
- No se puede predeterminar de antemano la calidad final de un servicio.
- La materia prima fundamental de casi todo proceso de servicio es la información.
- Los servicios como resultado ocurren o suceden, no permanecen, tienen un principio y un fin en el tiempo, son finitos en función del consumo o su demanda.
- Los servicios se basan en la confianza entre las personas.
- En el sector servicios, cuando menos alguno sino es que varios, de los trabajadores que lo generan o producen, tienen trato directo con el cliente o consumidor final.
- Los trabajadores tienen como contenidos del trabajo los relacionados con ser productores, procesadores, distribuidores y operadores de la información.

Resulta entonces que la información y la interacción humana son las principales materias primas a transformar en un proceso de trabajo que genere un servicio y los que determinan la calidad del mismo.

## **EL CLIENTE.**

De la misma manera existe una diversidad de definiciones sobre lo que es un cliente algunos son más técnicas que otras, sin embargo, en general se piensa que el cliente es la persona que solicita el servicio.

Existen dos tipos de clientes los externos que son los consumidores finales y los internos que son los trabajadores de una organización. La satisfacción de ambos es fundamental para la empresa. (Aguilar-Morales, 2010).

## **SERVICIO AL CLIENTE.**

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clase de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo.

Una definición amplia que podemos dar de servicio al cliente que se determina cuando todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente. Entre estas actividades podemos mencionar las siguientes:

- Las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entrega al cliente en tiempo, unidades y presentación adecuados.
- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- Los servicios de reparación, asistencia y mantenimiento postventa.
- El servicio de atención, información y reclamaciones de clientes.
- La recepción de pedidos la empresa.

## **LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON ENFOQUES MODERNOS.**

Hoy día, la atención al cliente/ usuario es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios.

Si examinamos los enfoques modernos que se dan en las diferentes organizaciones, podemos apreciar que para tener éxito en la atención al cliente, existen varios elementos que la empresa debe tener muy en cuenta, como son el liderazgo, eficiencia en sus operaciones, capital humano, cultura organizacional y

esta última debe estar bien definida para que sus integrantes estén claros de la misión y visión de la empresa, de esta forma los trabajadores al sentirse identificados y parte de la misma, estarán motivados a realizar sus actividades, con calidad y esto influye positivamente en la atención a sus clientes, tanto los internos como externos.

Najul Godoy, (2011) nos detalla la siguiente definición:

El Enfoque Sistemático de Empresas (ESE), es el modelo que nos permite analizar el posicionamiento de una empresa en un determinado entorno y establecer las bases para la elaboración de su plan estratégico. Adicionalmente sirve para comprender el papel de los procesos y del capital humano en la eficacia, eficiencia y efectividad de la misma, y la importancia de la cultura organizacional en el funcionamiento de la empresa. (p.74)

### **El proceso de comunicación.**

La comunicación tiene un papel fundamental en el servicio al cliente. Considerando que los clientes constituyen la razón de ser de la empresa, ya que toda empresa que desee permanecer en el mercado necesita tener clientes fieles, es en la empresa donde la comunicación adquiere especial relevancia.

La vía más importante que la empresa utiliza para comunicarse con sus clientes es a través de su personal. Aunque estamos en la era de las telecomunicaciones, la mayor parte de los contactos se siguen dando en persona o a través del teléfono, si bien es cierto que cada vez hay más empresas que añaden a estos canales tradicionales la venta a través de internet, el uso de catálogos de venta por correo y otros medios de comunicación (Couso, 2005).

### **Perspectiva de la calidad en la atención al cliente.**

Los esfuerzos de las organizaciones han estado dirigidos hacia las actividades de dirección y administración de los recursos económicos, humanos y materiales para

cumplir sus objetivos económicos. Actualmente, en un mercado tan competitivo, las empresas reconocen la dificultad que encuentran para cumplir sus metas y diferencias de sus competidores.

Los clientes de esta época suelen darle mayor importancia a los componentes o atributos intangibles de los productos que consumen, es decir, a los servicios. Esto ha contribuido a que las empresas se orienten hacia la búsqueda de la satisfacción de las expectativas de los clientes como forma de sostener su ventaja competitiva en un mercado cada vez más cambiante.

Las organizaciones del siglo XXI enfatizan cada vez más la importancia que tiene el cliente en la proyección de su negocio. Las empresas guían su atención hacia las necesidades y expectativas del cliente y como satisfacerlas, logrando desarrollar más a la gente que presta el servicio como base fundamental para ofrecer calidad total. (Torres, 2006)

### **Teoría de la Calidad Total.**

Las experiencias solas, sin la teoría no enseñan nada a la dirección de la organización sobre lo que hacer para mejorar su competitividad en el mercado, ni cómo hacerlo. La experiencia dará la respuesta a una pregunta que surge de una teoría, esta teoría será la base para mejorar los procesos.

De Velasco, (1994) detalla que la teoría sobre la calidad total engloba catorce principios que se deben considerar para mejorar los procesos en las organizaciones:

- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio con el objetivo de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
- Adoptar la nueva filosofía, estamos en una nueva era económica, en donde se debe estar consciente de los retos, se deben asumir responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.

- Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad, es decir, eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro de los productos en primer lugar.
- Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio, en vez de ello minimizar los costos totales.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad.
- Implantar la formación en el trabajo.
- Implantar el liderazgo.
- Desechar el miedo, de manera de que cada uno pueda trabajar con eficiencia para la compañía.
- Derribar las barreras entre los departamentos.
- Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.
- Eliminar los estándares de trabajo en plantas y gestión por objetivos.
- Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
- Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora.
- Activar a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación, ya que es tarea de todos.

Tomando en cuenta estos catorce principios sobre la calidad total, se puede observar cómo la educación, capacitación y auto mejora se toman como sinónimos de desarrollo del personal y como factores básicos para un buen desenvolvimiento de las actividades de la empresa, y así lograr los objetivos generales de la organización. (Najul, 2011)

### **Los conflictos en las relaciones laborales que afecten al servicio del cliente.**

Muchas veces surgen problemas o conflictos entre los miembros de la empresa, entre los vendedores de un equipo, entre el personal de unas secciones y otras, etc.



existe cierta tensión que se achaca a la estructura de la empresa, los directivos, los mandos intermedios, los individuos o los grupos formados por estos que pueden afectar la imagen de la empresa o el trato hacia los clientes.

Según Escudero, (2011) determina que el jefe es la persona más indicada para arbitrar los posibles conflictos que surjan en la empresa y la mejor forma de solucionar los roces entre los trabajadores es:

- **Detectar el problema lo antes posible.** El conflicto está latente durante mucho tiempo y de repente estalla, antes de que esto ocurra se puede detectar utilizando cuestionarios de actividad al primer síntoma de malestar.
- **Abordar la causa real.** El origen del problema está en la causa real, si solo abordamos la causa aparente el conflicto volverá a reproducirse posteriormente.
- **Dar soluciones correctas.** La postura del jefe debe ser imparcial, además se debe buscar una salida que no dañe el prestigio de ninguna de las partes, de lo contrario aparecerá el resentimiento y se creará un nuevo conflicto.
- **Respetar la unión o amistad del grupo.** No debemos aplicar el lema divide y vencerás, se trata de recuperar la cohesión de grupo no de enfrentarlos. Por otra parte, la separación es una forma aparente de terminar con un conflicto, porque en el futuro reaparecerá con más intensidad y dureza.
- **Recapacitar antes de actuar.** Por muy grave y urgente que parezca un problema, no se debe actuar de forma precipitada. Si para acabar rápidamente con un conflicto se cede o se adopta una postura paternalista solo se tocarán las causas aparentes.
- **Llegar a la resolución.** Hay que adoptar acuerdos, pero también hay que ponerlos en práctica inmediatamente. Las conversaciones deben durar el

tiempo suficiente para que ambas partes lleguen al convencimiento, de nada sirve tomar acuerdos que no se pueden o no se quieren cumplir.

- **Descubrir el origen.** A veces las causas reales del conflicto suelen ser psicosociales. Si en un primer intento no encuentras el origen del problema, no ceses y analiza si el origen se debe a alguna causa de tipo psicosocial.

### **Principios de gestión de la calidad.**

Un principio de la gestión de la calidad es una regla o idea fundamental y amplia, para la dirección y operación de una organización, que tienda al desarrollo de la mejora continua en el largo plazo, mediante el enfoque hacia los clientes, atendiendo al mismo tiempo las necesidades de todas las partes interesadas.

Los principios de calidad son los cimientos para lograr la calidad, se deben entender para crear el sistema, tomando en consideración los aspectos que se describen en cada uno de ellos.

- **Organización enfocada al cliente.**

El cliente es la razón por la cual una organización existe, sin los clientes que compran los productos las operaciones de las organizaciones son inútiles, aun cuando se tengan los mejores empleados, las mejores técnicas y los mejores equipos, por lo que los esfuerzos deben de estar dirigidos a lograr su satisfacción. Este concepto también es aplicable tanto a los clientes internos como a los externos.

- **Participación del personal.**

El involucramiento del personal es indispensable para el logro de los objetivos de calidad, debiendo participar desde el director de la organización hasta el último de los empleados, no importa cuál sea su actividad específica. En algunos lugares, se piensa que algunas actividades dentro de la organización quedan fuera del sistema de calidad, lo cual es completamente falso, en un sistema de calidad nadie se puede

esconder, cada cual tiene su contribución y se debe propiciar que participe para el mejoramiento de la organización.

- **Enfoque basado en los procesos.**

La mejor manera de alcanzar los resultados deseados es plantear las actividades en cada proceso que debe cumplir el área o departamento que tiene problemas en la atención al cliente o usuario.

- **Enfoque de sistema para la gestión.**

La organización es un conjunto de procesos que se relacionan como un sistema constituido por actividades, personal y recursos que tienen que administrarse como un solo proceso, con el objetivo fundamental de la mejora continua de la organización y la satisfacción del cliente.

- **Mejora continua.**

La mejora continua es lo que nos permite sobrevivir en el mercado. Algunas veces se piensa que se ha llegado a un nivel que no permite mejorar, en un mundo cambiante tomar la actitud de que se ha llegado a la cima es quedarse obsoleto todos los días. En general las cosas nunca permanecen igual, o se mejoran o empeoran. La mejora continua se tiene que dar comparando el desempeño de la propia organización a través del tiempo y luego compararse con los competidores. En un sentido estricto, la comparación de la evolución que hemos tenido a través del tiempo proporciona una valiosa ayuda y constituye la piedra angular de la mejora, es tan fácil como: “compárate contigo mismo y trata de mejorar”. (Carbellido, 2005).

### **Estrategias de servicio y ciclo vital de los productos.**

Editorial Vértice, (2008) indica que las mejores estrategias de servicio varían, según el estado de desarrollo de los productos porque el servicio esperado evoluciona con

el producto. El servicio tiene poca importancia en el caso de un producto innovador, debido a este carácter, el cliente más esta preocupado por el producto en si, que en las deficiencias del servicios ya que nadie más les ofrecera un producto equivalente. Por otra parte, lo prioritario en estos casos es invertir en el desarrollo del producto. Durante la fase de crecimiento la competencia se intensifica en dar un servicio inigualable.

En la fase de madurez, el mercado comienza a estar saturado. En ello, una empresa puede optar por una de las tres estrategias siguientes:

- Una estrategia de confección: A través de ella se ofrece un servicio mínimo por un precio bajo.
- Una estrategia de alta costura: Mediante la cual se ofrece mucho servicio para un segmento que lo solicita y esta dispuesto a pagar su precio.
- Una gama estrategica que ofrezca la posibilidad de tener o no tener servicio.

**Gráfico 2. 1: Estrategia de Servicio**

<i>Fase de desarrollo del producto</i>	<i>Lanzamiento</i>	<i>Crecimiento</i>	<i>Madurez</i>	<i>Declive</i>
<i>Estrategias de servicio</i>				
<i>Dimensión dominante del servicio</i>	Valor añadido	Despreocupación	Valor añadido y despreocupación	Gran valor añadido o retirada
<i>Opciones estratégicas</i>	Alta costura	Alta costura	Confección a medida	Alta costura o retirada

Autor: (Couso, 2005)

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **ORDENANZA DEL ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.**

#### **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

##### **CONSIDERANDO:**

Que, el cumplimiento adecuado de políticas, objetivos y metas institucionales, se perfeccionan con la implementación de instrumentos que determinen, normen y agiliten las diferentes acciones de trabajo hacia una gestión efectiva de servicios; Que, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, debe basarse en los procesos y subprocesos, Entendiéndose éstos, como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre la entrada de insumos para conseguir un resultado; y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente social;

Que, la organización administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, dada la importancia de los servicios públicos y la obra pública que presta, así como su capacidad financiera, debe responder a una estructura que permita atender todas y cada una de las funciones que a ellas compete para el mejor cumplimiento de los fines municipales, por tal motivo requiere del apoyo de una normativa que oriente y racionalice el trabajo hacia una gestión efectiva de bienes y servicios;

Que, el éxito de las organizaciones está sustentado en estructuras planas y con menos niveles jerárquicos y en una interacción mayor entre las personas, que solo puede lograrse con una actitud cooperativista y no individualista, consecuentemente es importante la formación de los equipos de trabajo para la optimización de los productos estratégicos a la colectividad;

Que, es indispensable poner en práctica una herramienta administrativa de clasificación de puestos y asignación de sueldos, como de evaluación del desempeño, que concilie tanto el nivel de deberes y responsabilidades de los puestos, como el esfuerzo personal y mérito de quienes lo ocupan;

Que, es importante dotar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, de una estructura ágil y eficiente, que norme y regule el funcionamiento institucional, en la prestación oportuna de los servicios públicos; y, en uso de las atribuciones que le confiere el art. 57, literales a) y f) y art. 59, literal d) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Resuelve emitir la Ordenanza del Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad

Título I

Del Gobierno Autónomo Descentralizado

**Artículo 1.-** El Gobierno Municipal Autónomo del cantón La Libertad, es una sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del estado, cuya misión y finalidad es alcanzar el buen vivir local dentro de éste y en forma primordial la atención de las necesidades de la ciudad.

**Artículo.2.-** El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, gozará de autonomía política, administrativa y financiera, se regirá por los principios de la solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

**Artículo 3.-** El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, tendrá las competencias que determine la constitución de la República del Ecuador.

- a) Planificar el desarrollo cantonal de la libertad y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón la libertad.

- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- d) Restar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
- e) Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- i) Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias. En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

**Artículo 4.-** El ámbito de la acción municipal guarda relación con el cumplimiento de los fines que le son esenciales, como son el satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos residentes en el cantón la libertad, especialmente

las derivadas de la convivencia urbana y rural cuya atención no compete a otros organismos gubernamentales

El comité de gestión de desarrollo institucional

**Artículo 10.-** El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, mantiene un comité de gestión de desarrollo institucional, fortaleciendo el sistema constituido por procesos que se sustenta en políticas, normas y procedimientos sobre la planificación integral del perfeccionamiento corporativo municipal, este comité de gestión estará integrado por: a) el alcalde; b) un responsable por cada uno de los procesos y subproceso.

**Artículo 12.-** El comité de gestión de desarrollo institucional, tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Coordinar la planificación estratégica del Municipio;
  - b) Controlar y evaluar la ejecución de proyectos de diseño y reestructuración;
  - c) Conocer previo a su aprobación del plan estratégico interno preparado por la dirección administrativa.
- Título ii.- De los niveles de organización y división de trabajo por procesos en la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, estará integrada por gestión de procesos, compatibles con la demanda y la satisfacción de los clientes sociales. Se entenderá por proceso, al conjunto de actividades dinámicamente relacionadas entre sí, que transforman insumos del ambiente interno y externo, agregando valor, a fin de entregar un bien o servicio a los clientes, optimizando los recursos de la municipalidad y el más bajo costo posible.

**Artículo 13.-** objetivos.- son objetivos de la gestión por procesos:

- a) Conocer los roles públicos en atención a las demandas de la sociedad con los criterios eficientes de administración por procesos o productos.
- b) Involucrar la gestión por procesos como modelo sistemático en la organización del trabajo, esto es, interrelacionado con los demás sistemas de gestión pública.



- c) Lograr la satisfacción del cliente social en la entrega de servicios con calidad en la oportunidad y productividad.
- d) Implementar procedimientos de gestión basados en la administración operativa de productos con el correspondiente control y monitoreo de resultados.
- e) Adaptar el trabajo al dinamismo propio de la administración y a los cambios permanentes de tecnología integrar y mantener equipos de trabajo interdisciplinario, y promover la polifuncionalidad de las actividades, que apunten a profesionalizar la fuerza del trabajo y a la aplicación de políticas y métodos más viables para el manejo del régimen remunerativo, sustentando en la evaluación de resultados.

#### Capítulo i.- Integración de los procesos de la estructura orgánica

En el concejo estará representada proporcionalmente a la población cantonal urbana y rural, en los términos que establezca la ley.

### **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

La ley antes indicada fue publicada en el registro Oficial Suplemento 116 del año 2000 y la última modificación realizada fue el 13 de Octubre del 2011.

La ley en mención tiene los siguientes apartados que conforman:

- Capítulo I: Principios Generales.
- Capítulo II: Derechos y obligaciones de los consumidores.
- Capítulo III: Regulación de la publicidad y su contenido.
- Capítulo IV: Información básica comercial.
- Capítulo V: Responsabilidades y obligaciones del proveedor.
- Capítulo VI: Servicios públicos domiciliarios.
- Capítulo VII: Protección contractual.
- Capítulo VIII: Control de la especulación.
- Capítulo IX: Prácticas prohibidas.
- Capítulo X: Protección a la salud y seguridad.

- Capítulo XI: Asociaciones de consumidores.
- Capítulo XII: Control de calidad.
- Capítulo XIII: Infracciones y Sanciones.
- Capítulo XIV: Competencia y procedimiento.
- Capítulo XV: Disposiciones generales.

El Art. 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (2011) explica los derechos que posee el consumidor, que se detallan a continuación:

1. Protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes o servicios, satisfacer sus necesidades fundamentales y tener acceso a los servicios básicos;
2. Tener acceso a que los proveedores oferten bienes y servicios competitivos, de calidad, y a ser escogidos con absoluta libertad;
3. Acceso a servicios básicos;
4. Recibir información oportuna y completa sobre los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, referentes a precios, características, calidad, formas de contratación y cualquier dato importante sobre ellos;
5. Percibir un trato adecuado, libre de discriminaciones, abusos por parte del abastecedor de bienes o servicios, relacionados con las características del producto tales como: calidad, cantidad, precio, peso y medida, entre otros;
6. Recibir protección contra la publicidad engañosa o abusiva; los métodos desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor;
8. Indemnización por daños y perjuicios, debido a la deficiencia de bienes y servicios;
9. Contar con mecanismos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
10. Realizar reclamos administrativos o judiciales si fueran necesarios; y;

11. Disponer de libros de reclamos en las empresas para que el consumidor registre el reclamo. (p.3)

Las obligaciones del Proveedor se especifican en el artículo 17 de la Ley Orgánica de Defensa al consumidor (2001) que: “**el proveedor está obligado a entregar al consumidor información, clara, completa, y oportuna de todos los bienes o servicios ofrecidos**” (p.6)

## 2.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- Variable Independiente: Modelo de atención

La forma de entender la atención al cliente por parte de las organizaciones ha evolucionado durante los últimos años de manera significativa. El éxito competitivo de las empresas actuales (estatales y privadas) va más allá de atraer y captar clientes para que adquieran sus productos y servicios, se centran en lograr la satisfacción y fidelización para maximizar los beneficios económicos. Las empresas se esfuerzan en tratar al cliente con cortesía y de forma amable en todos los contactos que estable con él para permitirles de este modo sentirse importante y que busquemos en ayudarlo en sus procesos internos.

- Variable Dependiente: Usuarios permanentes

El cliente o usuario representa el papel más importante en el tema de calidad de servicios, pues es quien demanda de la empresa los bienes y servicios que necesita para que luego valore los resultados. Se trata de la persona que recibe los productos tangibles e intangibles en el intento que hace la empresa para satisfacer sus necesidades y de cuya aceptación depende de la permanencia del mercado. Entonces se debe entender que el cliente es la razón de la empresa dirigen sus políticas, productos, servicios, y procedimientos a la satisfacción de sus expectativas para identificar los niveles de relación entre el cliente y la organización.

## 2.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ASERTIVIDAD:** Es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es de la opinión de cómo le parece el servicio o la atención prestada en el establecimiento.
- **CADENA DE SATISFACCIÓN:** Es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.
- **CICLO DE SERVICIO:** Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.
- **CLIENTE:** Es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e importante en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.
- **COMPETITIVIDAD:** Es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.
- **CULTURA ORGANIZACIONAL:** Es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

- **ESTRATEGIA:** Es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.
- **GARANTÍA DE LA CALIDAD:** Comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.
- **GESTIÓN:** Es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.
- **INSATISFACIÓN:** Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.
- **MOMENTO DE VERDAD:** Es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestará el servicio a cada uno de los clientes.
- **QUEJAS:** Es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.
- **SERVUCCIÓN:** La unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.
- **VALOR AGREGADO:** Son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Gráfico 3. 1: Logotipo



Autor: (G.A.D.M. La Libertad, 2018)

#### 3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

##### MISIÓN

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

##### VISIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con la participación activa de la ciudadanía y la planificación articulada con los distintos o iguales niveles de gobierno, contribuirá a construir un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir; constituyéndose

de esta manera, en el motor del progreso cantonal y provincial. Su talento humano es solidario, altamente competitivo, honesto y comprometido con su institución y su cantón.

## **VALORES**

- Gestionar el bienestar de la colectividad libértense y contribuir al fomento y auxilio de los intereses locales.
- Planear e impulsar el desarrollo físico del cantón y de sus áreas urbanas y rurales en el ordenamiento territorial.
- Desarrollar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la hermandad de la población para lograr el creciente progreso del cantón la libertad.
- Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación, el deporte, turismo, protección del ambiente y la asistencia social.
- Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.
- Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y corporativa, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno municipal.
- Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante el uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y trabajo.
- Capacitar continuamente a los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.
- Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.

De acuerdo al manual de descripción de funciones, valoración y clasificación de puestos de trabajo del G.A.D. Municipal del cantón La Libertad, se detalla a continuación un puesto de relevancia importante dentro de la institución:

### **3.1.1. SECRETARIO/A DE SALA DE CONCEJALES.**

Misión. - Proporcionan apoyo administrativo y de secretaría especializada para el personal de concejales que integra las diferentes comisiones del G.A.D. Municipal del cantón La Libertad. Elabora documentos y procesa la derivación de la documentación a las comisiones, otras tareas a ejecutar son la organización de la agenda de las comisiones y la programación de citas para una mejor atención a la comunidad.

Se procede a detallar las funciones que cumple el/la secretario/a de sala de comisiones.

### **3.1.2. FUNCIONES SECRETARIO/A DE SALA DE CONCEJALES.**

- Llevar de forma ordenada y planificada la agenda de los señores concejales.
- Recibir la documentación que ingresa a la entidad para conocimiento del concejo y concejales
- Distribuir la información y documentación pertinente a manos de los concejales
- Llevar el archivo relacionado con las sesiones de concejo.
- Asistir a las reuniones de concejo y de las comisiones
- Redactar comunicaciones y oficios para dar contestación a trámites solicitados a la dependencia.
- Emitir informes de las reuniones de concejo.
- Las demás funciones que, con relación a la naturaleza de su cargo, le asigne el Jefe Inmediato.

En la Ordenanza del Estatuto Orgánico por procesos del G.A.D. Municipal del cantón La Libertad, tenemos el tipo de proceso, Nivel Legislativo.



## Gráfico 3. 2: Nivel Legislativo

### TIPO DE PROCESO NIVEL LEGISLATIVO

**ART. 15.-**EL NIVEL LEGISLATIVO, ES EL ÓRGANO DE MÁS ALTO NIVEL DE AUTORIDAD, A CARGO DEL CONSEJO MUNICIPAL, Y ESTARÁ INTEGRADO POR EL ALCALDE Y SIETE CONCEJALES, SU COMPETENCIA SE TRADUCE CON FACULTADES DE ACTOS NORMATIVOS CANTONALES, DE PLANIFICACIÓN, CONSULTIVAS Y DE FISCALIZACIÓN, ESTÁ PRESIDIDO POR EL ALCALDE, DE ENTRE LOS CONCEJALES SE ELEGIRÁ AL VICEALCALDE.

EL ALCALDE SERÁ SU MÁXIMA AUTORIDAD Y LO PRESIDIRÁ CON VOTO DIRIMENTE.

EN EL CONCEJO ESTARÁ REPRESENTADA PROPORCIONALMENTE A LA POBLACIÓN CANTONAL URBANA Y RURAL, EN LOS TÉRMINOS QUE ESTABLEZCA LA LEY.

#### **AMBITO**

DETERMINA LAS POLÍTICAS EN LAS QUE SE SUSTENTARAN LOS DEMÁS PROCESOS INSTITUCIONALES PARA EL LOGRO DE OBJETIVOS.

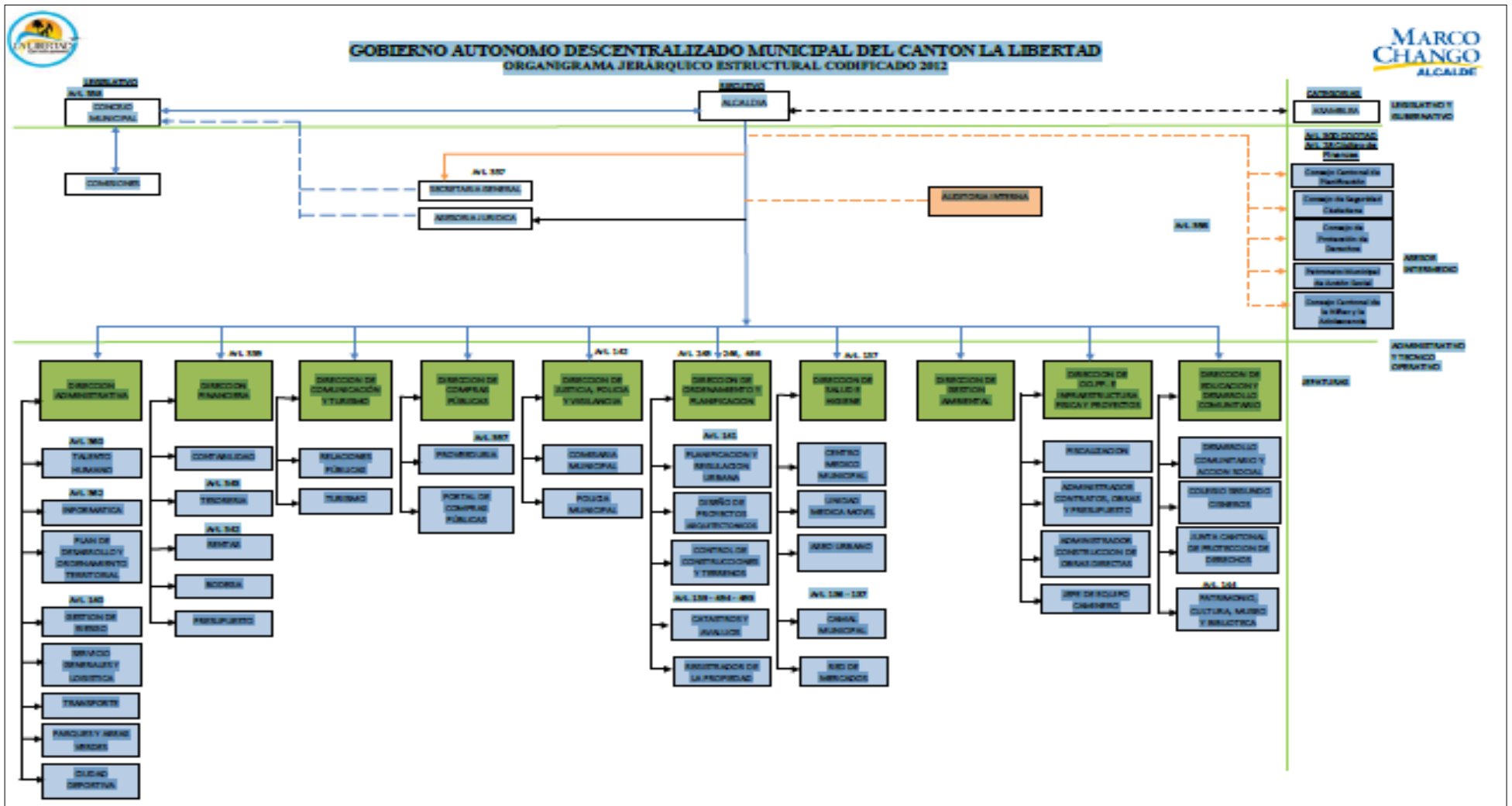
#### **SE INTEGRA CON:**

- 1). EL CONCEJO MUNICIPAL.
- 2). COMISIONES.



Autor: (G.A.D.M. La Libertad, 2018)

Gráfico 3. 3: Organigrama



Autor: (G.A.D.M. La Libertad, 2018)

### **3.1.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es la base del conocimiento científico y se debe hacer de forma sistemática con objetivos claros que puedan ser investigados y así poder comprobarlos.

Con el fin de lograr acciones, estrategias para conseguir o descubrir información y transformarlas en nuevos conocimientos.

Los resultados que bote la investigación deben ser corroborados y analizados de manera objetiva de las diferentes variables que afecten al estudio. Se puede investigar desde diferentes perspectivas teniendo en cuenta los varios tipos de datos, procedimientos o métodos usados para obtenerlos.

#### **INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

En este tipo de investigaciones se especializa en analizar e investigar aspectos concretos que no han sido analizados a profundidad. Se trata de una exploración o acercamiento que permite que las investigaciones a futuro puedan redirigirse directo al análisis del fenómeno.

Se especializa en encontrar patrones significativos en los datos a ser analizados y a partir de los resultados crear las primeras explicaciones de lo que ocurre.

#### **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

El principio de esta investigación es establecer una descripción a fondo del fenómeno a estudiar, sin buscar causas o consecuencias. Midiendo todas las características observando su configuración de los procesos que componen dichos fenómenos sin detenerse a valorarlos.

En este tipo de investigación no se pregunta por la casualidad de los fenómenos (el por qué ocurre lo que se observa), sino de obtener una perspectiva del estado de la situación.

### **INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA**

Es uno de los tipos de investigación más frecuentes en los que la ciencia se centra. Con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de algún tipo de fenómeno en concreto (se centra en el “porque de las cosas, sino como han llegado a suceder”).

En este tipo de investigación se usan diferentes métodos como el de observación, correlacional o experimental. Su principal objetivo es crear modelos explicativos en los que se puedan observar secuencias de causa o efecto, son mecanismos de causalidad complejos con varias variables en juego.

### **INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL**

Es un tipo de investigación social que tiene como principal objetivo de medir el grado de relación que existe entre los varios tipos de variables de un contexto en particular sobre un estudio o fenómeno.

En este tipo de investigación es de valor explicativo de las variables que están relacionadas, cuanto mayor número de variables estén correlacionadas en un estudio más completa será la explicación. (Hernández Sampier, 2018)

### **TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Cualitativas**

Se comprende por investigación cualitativa la que se basa en la obtención de datos no cuantificables, se basan en la observación de aspectos descriptivos y la obtención de información con datos que son subjetivos y poco controlables y no permiten una explicación clara de los fenómenos.

Los datos obtenidos por este tipo de investigación pueden ser operativos con el fin de ser analizados, permitiendo que la explicación de los fenómenos estudiados sea más compleja.

### **Técnicas de análisis de la investigación cualitativas.**

- **Entrevistas a profundidad**
  - En este tipo de entrevistas son con preguntas abiertas para que el entrevistado pueda abarcar todo el tema a consultar.
- **Técnicas grupales**
  - Se basan en grupos de discusión de algún tema determinado la información abarca de varios puntos de vista de los miembros del grupo donde se emplean técnicas para ayudar a la creatividad.
- **Técnica de Grupo nominal**
  - Son de las técnicas más democráticas donde se hace posible obtener un consenso rápido con relación a los temas o proyectos que se estén discutiendo entre los miembros del grupo.
- **Técnica de Grupo de enfoque**
  - Es la forma de entrevista grupal donde se utiliza la comunicación entre investigador y el investigado.
- **Técnica Delphi**
  - Es donde se extrae la información sobre predicciones y se conforman en un panel de expertos. (Sinnaps, 2018)

### **Cuantitativa**

La investigación cuantitativa se especializa en el estudio basado en la realidad por medio de varios procedimientos especializados en la medición. Permitiendo un mayor control y eficacia que otros tipos de investigación haciendo posible realizar experimentos por medio de la hipótesis para la obtención de resultados prometedores basados generalmente en la estadística. (Mimenza, 2018)

## **Técnicas de análisis de la investigación cuantitativas.**

- **Sondeo**
  - Es una herramienta de observación con la intención de motivar a los entrevistados para que elaboren, clarifiquen o expliquen sus respuestas y se centren en el contenido de la de la entrevista y solo den la información pertinente. (Malhotra, 2004)
- **Cuestionario de encuestas**
  - Es el documento básico para obtener la información a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales con el fin de conocer estados de opinión, convenientes de acuerdo con la naturaleza de la investigación.
- **Censo**
  - Conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones de una población estadística consiste básicamente en obtener mediciones del número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento y que se hace cada diez años. No se basa sobre una muestra sino sobre la población total. (Troya, 2018)

## **Población**

Es el conjunto global de personas, cosas y medidas que tienen características en común a observar, en algún lugar o sitio en un tiempo determinado. Cuando se vaya a realizar cualquier tipo de investigación se deber tener muy en cuenta ciertas características para seleccionar la población a estudiar.

- **Homogeneidad**
  - Que todos los individuos de la población posean las mismas características dependiendo de las diferentes variables que se vayan a estudiar o investigar.

- **Tiempo**
  - Se debe considerar el lapso de tiempo en donde se localizará determinada población ya sea si se va a estudiar en el momento actual o en algún tiempo determinado como entrevistar generaciones posteriores de familias.
- **Espacio**
  - Se considera al sitio donde se va a ubicar la población. Ya que se debe considerar el tiempo y recursos empleados para limitarlo a dicho espacio o área determinada a estudiar.
- **Cantidad**
  - Se considera al número de integrantes de la población. Siendo de gran importancia para determinar el tamaño de la muestra a seleccionar, considerando también los recursos, tiempo y espacio de la población a estudiar o investigar.

## **Muestra**

Es el subconjunto encontrado de la representación de la población. Hay varios tipos de muestra ya que la calidad de esta dependerá de qué tipo de investigación que se esté realizando.

## **Muestreo Probabilístico**

Este tipo de muestreo que se basan en el principio de equiprobabilidad en que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra es decir todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra

- **Aleatoria**
  - Ocurre cuando hay selección al azar y cada miembro tiene la misma oportunidad de ser escogido.
- **Estratificada**

- Ocurre cuando se segmenta o se subdivide en grupos las diferentes variables por sus diferentes características que se quieren investigar. Cada grupo corresponde a la población.
- **Sistemática**
  - Ocurre cuando se determinada algún criterio o patrón al determinar la muestra. (Wigodski, 2018)

### **Muestreo no Probabilístico**

En este tipo de muestreo no se efectúa bajo normas probabilísticas de selección durante sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del investigador o no existe norma bien definida o validada por esta razón es aquel que se utiliza de forma empírica. (Velázquez, 2018)

- **Intencional o de Conveniencia**
  - Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos típicos donde se pretende seleccionar unidades de análisis que cumplen los requisitos de la población de objeto de estudio.
  - Se utiliza en investigaciones Explorativa, pruebas pilotos y es muy frecuente en sondeos preelectorales de zonas.
- **Discrecional**
  - En este tipo de muestreo es a criterio del investigador los elementos son elegidos sobre lo que él cree que pueden aportar al estudio.
  - Aplica para estudios de prueba piloto donde la idea se centra en que el investigador elige la muestra porque los considera más representativos.

### **El tamaño de la muestra depende de tres aspectos:**

- Error permitido
- Nivel de confianza estimado
- Carácter finito o infinito de la población (Jacobo, 2018)



Las fórmulas generales para determinar el tamaño de la muestra son las siguientes:

**Nomenclatura:**

- **n**= Número de elementos de la muestra.
- **N**= Número de elementos de la población o universo.
- **P/Q**= Probabilidades con las que se presenta el fenómeno.
- **Z2**= Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido; siempre se opera con valor zeta 2, luego Z=2.
- **E**= Margen de error permitido (determinado por el responsable del estudio)

**Para poblaciones infinitas** (más de 100.000 habitantes)

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

**Para poblaciones finitas** (menos de 100.000 habitantes)

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

Ecuador en cifras (2018) se detalla la población de habitantes de la provincia Santa Elena en el cantón La Libertad se tiene un población de 74315 viviendas.

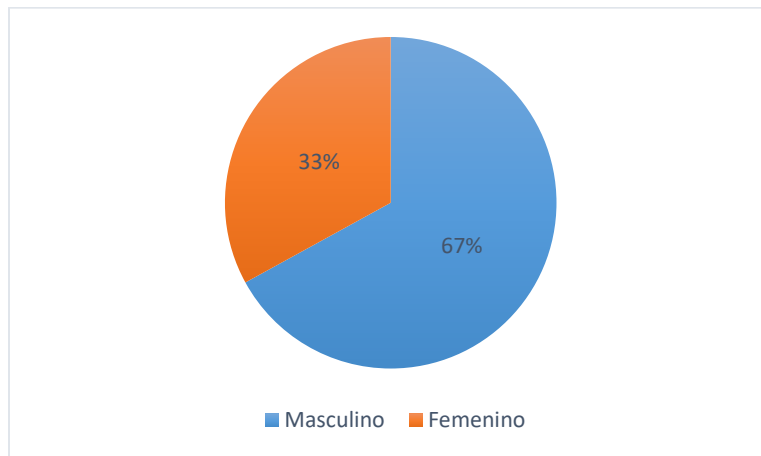
$$N = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 74315}{0.05^2(74315 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

**N= 385 encuestas**

## CAPÍTULO IV

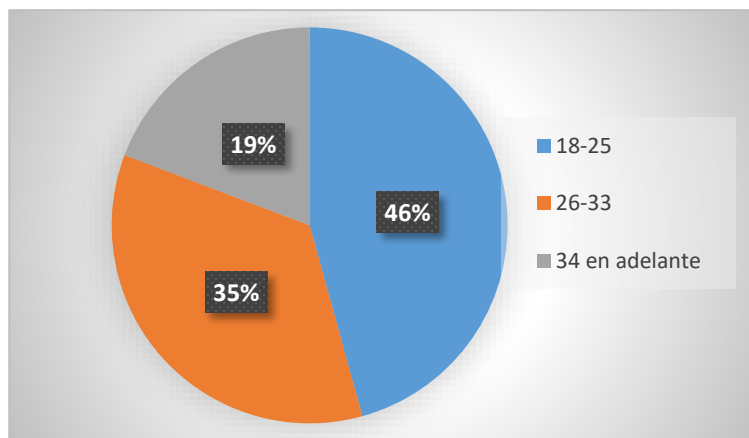
### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Gráfico 4. 1: Genero



**Elaborado por: Autor (2018)**

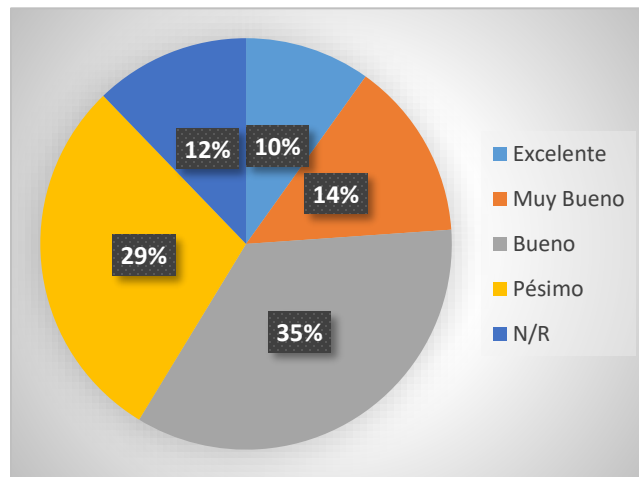
Gráfico 4. 2: Edad



**Elaborado por: Autor (2018)**

1. ¿Cómo califica usted la atención al cliente brindado en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

Gráfico 4. 3: Atención al Cliente

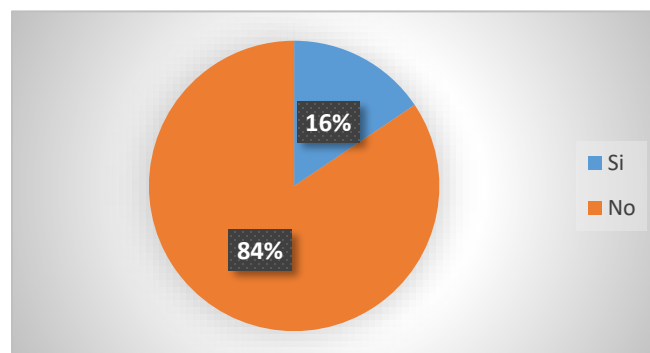


Elaborado por: Autor (2018)

**Interpretación:** Un 29% de los encuestados expresan que los funcionarios del G.A.D.M. brindan un pésimo servicio al usuario al momento de efectuar los trámites correspondiente en las diferentes áreas.

2. ¿Al momento de llegar a solicitar los servicios en el G.A.D. Municipal del cantón La Libertad recibe la guía pertinente en el balcón de servicio o secretaria?

Gráfico 4. 4: Servicios

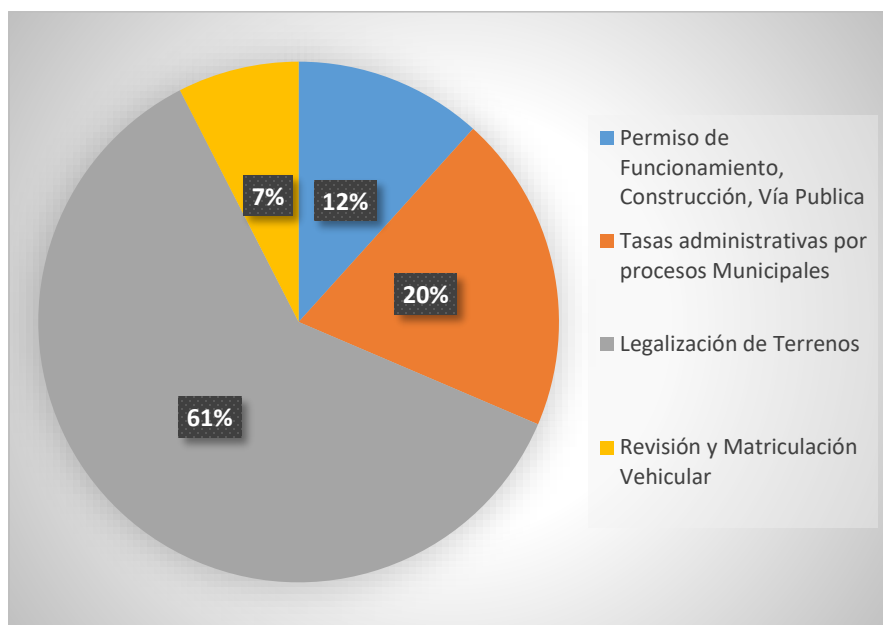


Elaborado por: Autor (2018)

**Interpretación:** El 84% demanda de un personal de atención al usuario que sea el quien direcciona a los ciudadanos a los diferentes trámites pertinentes para ejecutar los trámites pertinentes.

1. ¿Qué trámites considera que debe mejorar el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

Gráfico 4. 5: Mejora

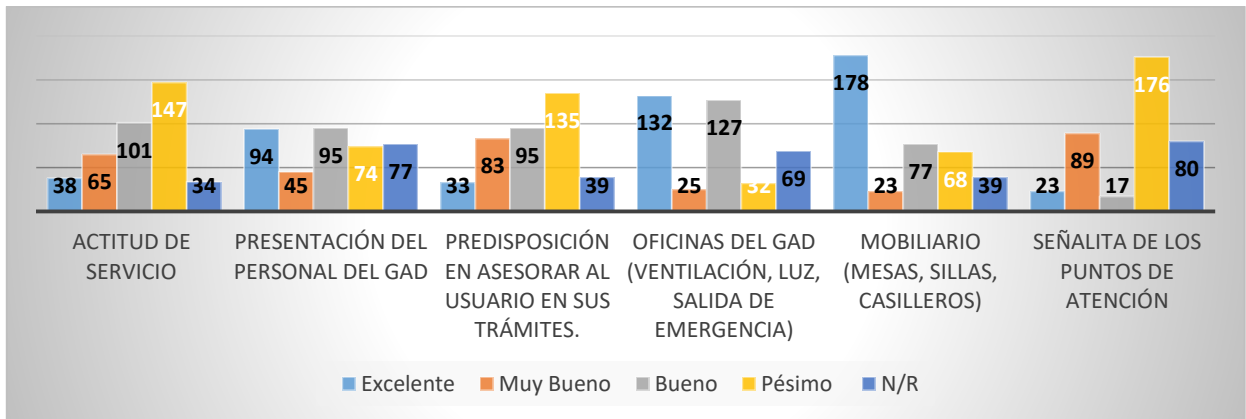


Elaborado por: Autor (2018)

**Interpretación:** El G.A.D Municipal del cantón La Libertad la mayor demanda que presenta de los ciudadanos (usuarios) es la legalización de sus terrenos dentro del perímetro geográfico del cantón para obtener las respectivas credenciales pertinentes del castrato.

2. Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada servicio que otorga G.A.D Municipal del cantón La Libertad

Gráfico 4. 6: Valoración Servicio

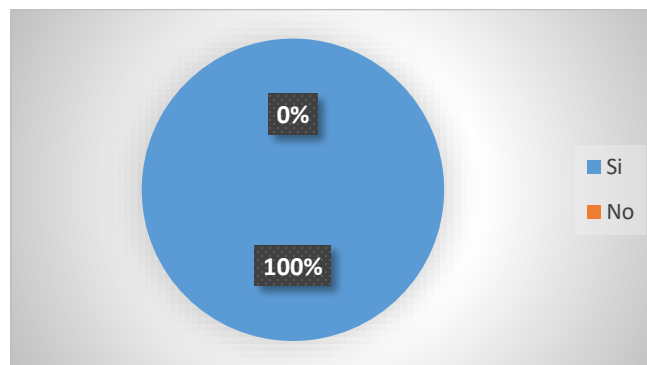


Elaborado por: Autor (2018)

**Interpretación:** Los encuestados manifiestan que los colaboradores deben mejorar su forma de atender y asesorar al contribuyente con actitud de servicio, además que se cuente con las respectivas señaléticas para el direccionamiento del usuario en los trámites a realizarse dentro del G.A.D Municipal del cantón La Libertad.

3. ¿Considera usted que el G.A.D Municipal del cantón La Libertad debe informar a los usuarios el tiempo demora de los trámites municipales al momento de realizar su petición al ente gubernamental?

Gráfico 4. 7: Información Usuarios

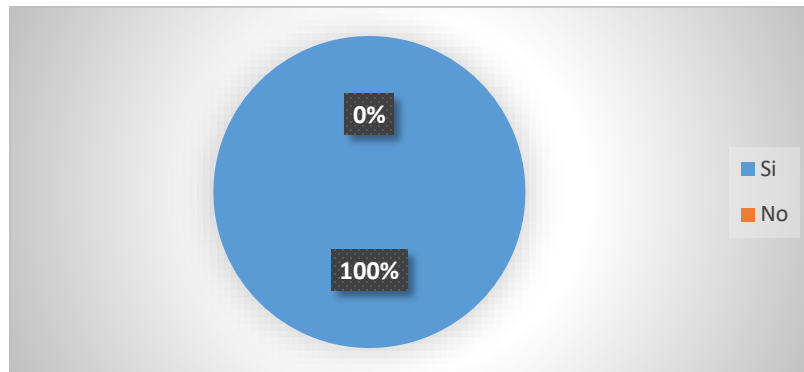


Elaborado por: Autor (2018)

**Interpretación:** Es importante que los usuarios tengan conocimientos de la actualización de documentos que realizan el G.A.D Municipal del cantón La Libertad de acuerdo a las reglamentación que demanda los entes de control. En muchas ocasiones los contribuyentes no tienen conocimientos de las gestiones ha efectuar porque no es constante el trámite que deben realizar dentro del Municipio.

4. ¿Considera usted que en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad se incorpore un sistema de turnos electrónicos para mejorar el modelo de atención al usuario en sus trámites municipales?

Gráfico 4. 8: Turnos Electrónicos

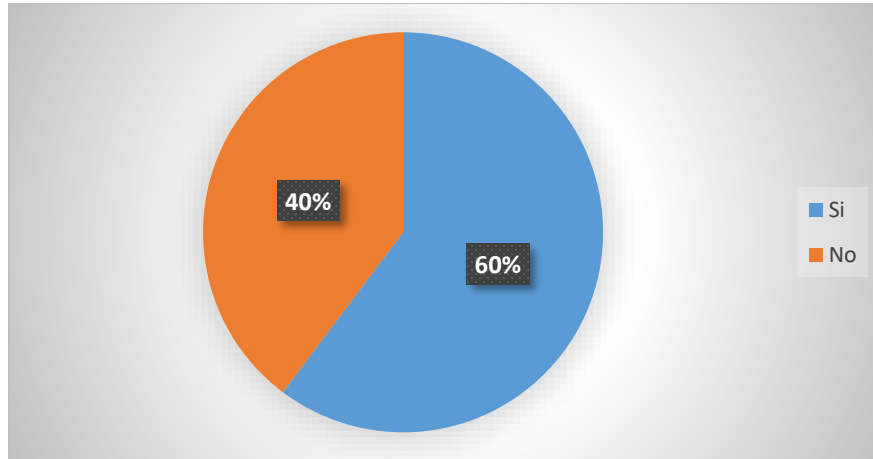


Elaborado por: Autor (2018)

**Interpretación:** Los encuestados manifiestan que debe existir un mejor control de las demandas de los servicios que busca el usuario en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad. Por tal razón, con la incorporación de un sistema de turnos electrónico se evitaría el congestionamiento de personas.

5. ¿Conoce usted de algún número telefónico para efectuar denuncias de mala atención al usuario por funcionarios G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

**Gráfico 4. 9: Numero de Contacto**

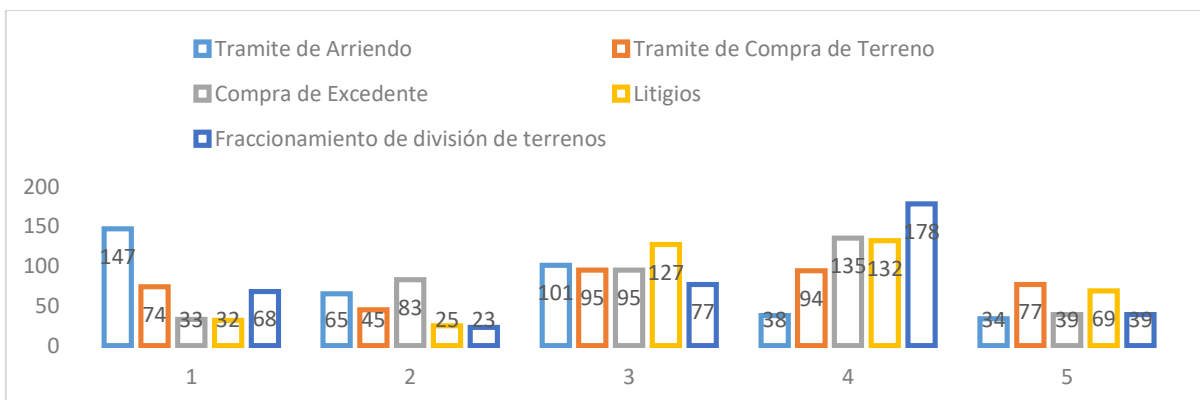


**Elaborado por: Autor (2018)**

**Interpretación:** El 100% de los encuestados especifican que no conocen de un número telefónico para efectuar quejas o sugerencia de los servicios que entregan los servidores públicos para velar por el cumplimiento de la calidad en los servicios.

6. ¿Cuánto tiempo considera usted que deban demorar los trámites del área de terrenos en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

**Gráfico 4. 10: Numero de Contacto**

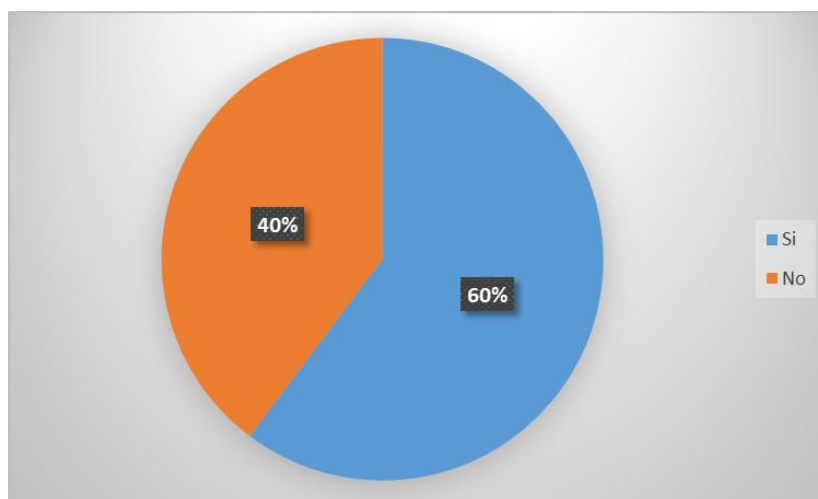


**Elaborado por: Autor (2018)**

**Interpretación:** Los servicios más adquiridos dentro del área de terrenos son: trámites de compra de terreno, litigios y trámites de arriendo procesos de servicios que demanda los usuarios.

7. ¿Estaría de acuerdo que se otorgue turnos preferenciales para personas de la tercera edad por página web o Call Center?

**Gráfico 4. 11: Vía Contacto**



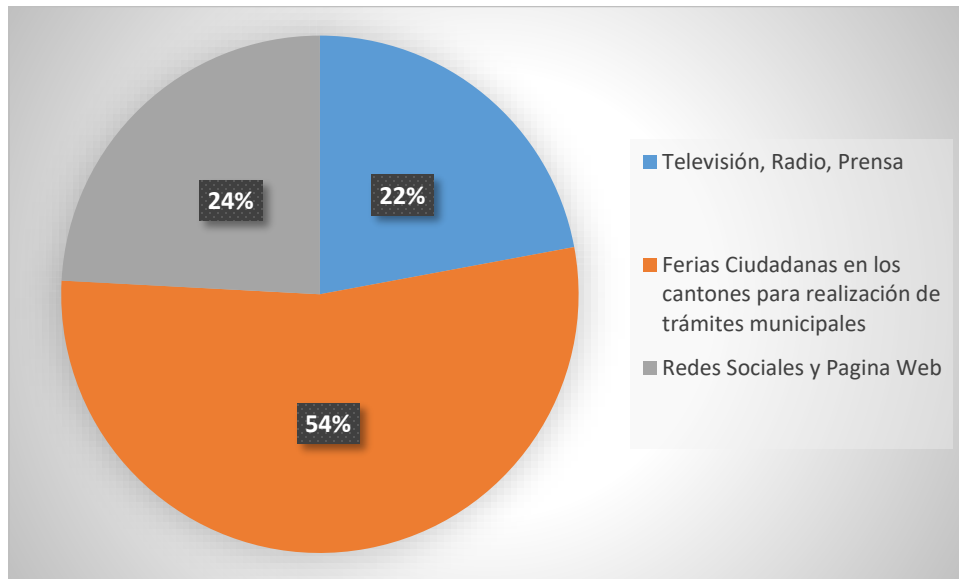
**Elaborado por: Autor (2018)**

**Interpretación:** Es pertinente que el G.A.D Municipal del cantón La Libertad otorgue un número determinado de turnos especiales a personas de la tercera edad para darles una atención más rápida a los usuarios.

8. Por lo general ¿Qué medio de comunicación es el más importante para usted para conocer las nuevas reformas o cambios que realice el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?



**Gráfico 4. 12: Comunicación**



**Elaborado por: Autor (2018)**

**Interpretación:** El comportamiento de los contribuyentes dentro del G.A.D Municipal del cantón La Libertad es que los centros de atención realicen ferias de sociabilización de los trámites a efectuar en el Municipio e incluso efectuarlos en SITIO. Otro medio de comunicación que consideran importante es la atención especializada que se brinde en redes sociales para atender una duda y poder ahorrar tiempo en trasladarse al Municipio y evitar la pérdida de tiempo.

## **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

Al momento de efectuar la entrevista a profundidad se optó por escoger a dos usuarios que se encontraban en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad con el objetivo de solicitarle su opinión sobre el servicio. Por solicitud de los entrevistados expresaron la reserva de sus nombres para brindar su opinión más acertada a la realidad que viven los usuarios en la atención que generan los colaboradores del G.A.D Municipal del cantón La Libertad.

El Sr. Juan indicó que al momento de solicitar información sobre los trámites en el Municipio se acerca al guardia de seguridad inconforme que no existe un lugar de información para acercarse y el direccionamiento correcto hacia los módulos de atención. Otro opinión expresada es que los empleados no tienen un buen trato con los contribuyentes al momento de otorgarles una información, por lo general, a veces tiene que regresar más de 2 veces por un trámite y el trato que tienen los empleados en no otorgar información acertada. La recomendación que efectuaría al G.A.D Municipal del cantón La Libertad es que mejoren sus procesos de servicios al contribuyente como ubicando un sitio de información para el direccionamiento, con su respectivo módulo en donde cada contribuyente evalúa el servicio recibido como parte de la calidad de asistencia que deben brindar las instituciones gubernamentales.

Por otro lado, en la entrevista realizada a la señorita Sara nos indica que los funcionarios del G.A.D Municipal del cantón La Libertad no se preocupan por entregar información relevante al usuario para otorgar en muchas ocasiones se debe consultar a varias personas para llegar con la persona correcta del trámite y así poder resolver los trámites Municipales con mayor prontitud en ocasiones debemos utilizar influencias otras personas o otros mecanismos para lograr lo que uno desea. El entrevistado considera que se debe generar planes de capacitación, selección del personal correcto para la entrega de los servicios al contribuyente a la ciudadanía del cantón La Libertad.

## 4.1. PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA								
Objetivo: Mejorar el modelo de atención al usuario en los procesos de la comisión de terrenos del G.A.D.M. del Cantón La Libertad.								
ACCIONES DE MEJORA	TAREAS	RESPONSABLE DE TAREA	TIEMPOS		RECURSOS NECESARIOS	Monto	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
			INICIO	FIN				
Selección de Sistema de Gestión de Turnos	Seleccionar empresa de capacitación por SERCOM	Dirección Administrativa	1/01/2019	28/02/2019		\$ 8.000	Cumplimiento de turnos y evaluación de servicios.	Dirección Administrativa
Re-infraestructura en el balcón de servicio del G.A.D.M. de La Libertad						\$ 20.000	Cumplimiento de avance de obra.	
Plan de capacitación a los servidores en temas de servicio al cliente.	Reestructurar los procesos de servicios al usuario para la mejora continua	Talento Humano	1/03/2019	31/03/2019	Presupuesto aprobado por el Consejo administrativo	\$ 3.500	Evaluación de satisfacción al usuario.	Talento Humano
Evaluación de conocimientos de los procesos en la comisión de terrenos para el personal interno						\$ 800	Puntuación de conocimientos la personal.	
Ubicación de señalética en los módulos de atención al usuario en el área de terrenos.	Identificar los procesos de servicios en el G.A.D. M. La Libertad	Relaciones Publicas	1/03/2019	31/12/2019	Control y Supervisión Dirección Administrativa	\$ 500	Cumplimiento de entrega de trabajos.	Dirección Administrativa
Facilitar la comunicación bidireccional con el usuario (Comunicación efectiva)	El servidor público tenga vocación de atención al usuario.					Selección Mejor Servidor Público.	Relaciones Públicas	
Promover y mejorar la comunicación Interna (Endomarketing)	Comunicados Internos al Personal de GAD La Libertad					Comunicados G.A.D.M. La Libertad		
						\$ -		
						\$ 32.800		

## **4.2. CONCLUSIONES**

- Se concluye que los contribuyentes demandan de mejoras en el modelo de atención al usuario más eficiente para la realización de trámites municipales.
- El G.A.D Municipal del cantón La Libertad debe mejorar sus servicios de atención al contribuyente para optimizar su reputación negativa que presenta en el servicio.
- Se deberá incorporar un modelo de atención preferencial para los contribuyentes especiales (tercera edad y discapacidad) para garantizar la agilidad en los trámites municipales.

### **4.3. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que el G.A.D Municipal del cantón La Libertad incorpore un sistema de turnos de atención al usuario personaliza para la dirección del contribuyente.
- Mejorar los aspectos de rótulos de información para la identificación de las áreas del Municipio.
- Efectuar una campaña de sociabilización de los procesos municipales que debe efectuar cada contribuyente por los diferentes medios de comunicación que presente el G.A.D Municipal del cantón La Libertad.

## Bibliografía

- Aguilar-Morales, J. y.-M. (2010). *Servicio al cliente*. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Desktop/servicio\\_al\\_cliente\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/servicio_al_cliente(1).pdf)
- Albrecht, Zemke, & Gómez. (1988). *Gerencia del servicio (No. HF5500. 2 A34e)*. Legis Ltda.
- Carbellido, V. M. (2005). ISO 9000: 2000: estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. Editorial Limusa.
- Couso, R. P. (2005). En R. P. Couso, *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. (pág. 6). España: Ideaspropias Editorial SL.
- De Velasco, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. Esic Editorial.
- Ecuador en cifras*. (05 de 11 de 2018). Obtenido de Ecuador en cifras: [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/santa\\_elena.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manualateral/Resultados-provinciales/santa_elena.pdf)
- Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Editorial Vértice.
- Escudero, M. J. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=EpsvChk941kC&oi=fnd&pg=PA1&dq=estrategias+en+la+atenci%C3%B3n+al+cliente&ots=6z-gw0m9I9&sig=XxNnhZahT-kQu0JCrUQMwPqFUiE#v=onepage&q=estrategias%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false>
- Gad Santa Elena*. (12 de 11 de 2018). Obtenido de Gad Santa Elena: <http://www.gadse.gob.ec/gadse/index.php>

- Hernández Sampier, R. (2 de 11 de 2018). *ecured.cu*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_Correlacional](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Correlacional)
- Jacobo, L. (13 de 11 de 2018). *probabilidadestadistic.blogspot*. Obtenido de <http://probabilidadestadistic.blogspot.com/2010/09/muestra-infinita.html>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (13 de Octubre de 2011). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Obtenido de <http://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Malhotra, N. K. (2004). Investigación de mercados: un enfoque aplicado. Mexico: PEARSON. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA390&lpg=PA390&dq=sondeo+investigacion&source=bl&ots=wb9h43Yhna&sig=fu6Wa1jICML6t74zZk9mj6gL\\_gg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjP4eyLotHeAhXks1kKHZkQDfM4ChDoATAFegQICBAB#v=onepage&q=sondeo%20investigacion&](https://books.google.com.ec/books?id=SLmEbIVK2OQC&pg=PA390&lpg=PA390&dq=sondeo+investigacion&source=bl&ots=wb9h43Yhna&sig=fu6Wa1jICML6t74zZk9mj6gL_gg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjP4eyLotHeAhXks1kKHZkQDfM4ChDoATAFegQICBAB#v=onepage&q=sondeo%20investigacion&)
- Mimenza, O. C. (13 de 11 de 2018). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Najul, G. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana.*, 30-31.
- Sinnaps. (13 de 11 de 2018). *MÉTODO DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA*. Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>
- Torres, V. C. (2010). Calidad Total en la Atención Al Cliente. España: Ideaspropias Editorial.
- Troya, C. (13 de 11 de 2018). *academia.edu*. Obtenido de [https://www.academia.edu/5647805/T%C3%89CNICAS\\_E\\_INSTRUMENTOS\\_DE\\_INVESTIGACI%C3%93N](https://www.academia.edu/5647805/T%C3%89CNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACI%C3%93N)

Velázquez, K. S. (13 de 11 de 2018). *gestiopolis.com*. Obtenido de  
<https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-y-no-probabilistico/>

Wigodski. (13 de 11 de 2018). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de  
<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>



Anexo No. 5







Es de gran importancia para el Gobierno Descentralizado Municipal del cantón La Libertad conocer cómo se brinda los servicios al ciudadano con el fin de identificar las debilidades en el servicio y efectuar la mejora para beneficio de los ciudadanos del Cantón La Libertad. Agradecemos su participación.

Nombre (Opcional):			Género	M	F
Correo electrónico (Opcional):					
Edad	18 hasta 25 años		26 hasta 33 años		34 años en adelante

1. ¿Cómo califica usted la atención al cliente brindado en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Pésimo	N/R

2. ¿Al momento de llegar a solicitar los servicios en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad recibe la guía pertinente en el balcón de servicio o secretaria?

Si	No

3. ¿Qué trámites considera que debe mejorar el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

Permiso de Funcionamiento, Construcción, Vía Pública	
Tasas administrativas por procesos Municipales	
Legalización de Terrenos	
Revisión y Matriculación Vehicular	

4. Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos mencionados a continuación.

ASPECTOS A EVALUAR	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Pésimo	N/R
Actitud de servicio					
Presentación del personal del G.A.D.M.					
Predisposición en asesorar al usuario en sus trámites.					
Oficinas del G.A.D. (ventilación, luz, salida de emergencia)					
Mobiliario (mesas, sillas, casilleros)					
Señalética de los puntos de atención					

5. ¿Considera usted que el G.A.D Municipal del cantón La Libertad debe informar a los usuarios el tiempo demora de los trámites municipales al momento de realizar su petición al ente gubernamental?

Si	No

6. ¿Considera usted que en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad se incorpore un sistema de Turnos electrónicos para mejorar el modelo de atención al usuario en sus trámites municipales?

Si	No

7. ¿Conoce usted de algún número telefónico para efectuar denuncias de mala atención al usuario por funcionarios G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

Si	No

8. ¿Cuánto tiempo considera usted que deban demorar los trámites del área de terrenos en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

Aspectos a evaluar	24 horas	72 horas	5 días Hábles	10 días Hábles	20 días Hábles
Tramite de Arriendo					
Tramite de Compra de Terreno					
Compra de Excedente					
Litigios					
Fraccionamiento de división de terrenos					

9. ¿Estaría de acuerdo que se otorgue turnos preferenciales para personas de la tercera edad por página web o Call Center?

Si	No

10. Por lo general ¿Qué medio de comunicación es el más importante para usted para conocer las nuevas reformas o cambios que realice el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?

Televisión, radio, prensa	
Ferias ciudadanas en los cantones para realización de trámites municipales	
Redes Sociales y Página Web	

## GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

**Objetivo de esta Guía:** Es adquirir información relevante de los usuarios para obtener información sobre el modelo de atención al usuario en el área de terrenos y así efectuar las mejoras en los procesos en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad.

3. ¿Cómo fue su primer contacto que tuvo usted con un funcionario del G.A.D Municipal del cantón La Libertad?.
4. ¿Le agrado el trato que recibio de los empleados del G.A.D Municipal del cantón La Libertad?.
5. ¿ Qué recomendación efectuaría usted al G.A.D Municipal del cantón La Libertad para mejorar su relación con el usuario en cuanto al trato a sus contribuyentes?.
6. ¿ Le gustaría que la institución estuviera más en contacto con el cliente para mejorar el servicio con el usuario?
7. ¿Qué factores considera fundamental usted para mejorar el servicio en el G.A.D Municipal del cantón La Libertad?.
8. ¿Qué servicios ha adquirido o requiere del G.A.D Municipal del cantón La Libertad?.
9. ¿ El servicio que brinda los empleados cubrió sus expectativas?
10. Encuentra usted alguna desventaja en la forma en que provee los servicios (funcionarios) a los usuarios dentro del G.A.D Municipal del cantón La Libertad?.
11. ¿ Cree usted que la empresa cuenta con los medios de comunicación necesarios para comunicar sus servicios al usuario?
12. ¿ En base a su experiencia del modelo de atención al usuario usted recomendaría los servicios a más usuarios del G.A.D Municipal del cantón La Libertad?.



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

Yo, CINDY ROSALIA CHAVEZ CANALES en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Modelo de atención en los trámites ciudadanos realizados por usuarios permanentes en comisión de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Libertad** de la modalidad de semi presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Cindy Rosalía Chávez Canales

Nombre y Apellidos del Autor

*Cindy R. Chavez*

Firma

No. de cédula: 0925913220

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



Factura: 005-002-000032645



20192403003D00085

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192403003D00085**

Ante mí, NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) CINDY ROSALIA CHAVEZ CANALES portador(a) de CÉDULA 0925913220 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en LA LIBERTAD, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 23 DE ENERO DEL 2019, (12:19).

*Cindy R. Chavez L.*

CINDY ROSALIA CHAVEZ CANALES  
CÉDULA: 0925913220

*[Handwritten signature of Jose Marcelo Mena Guerrero]*

NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO  
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN LA LIBERTAD

**AB. Marcelo Mena G.**  
NOTARIO TERCERO DEL CANTÓN LA LIBERTAD  
TELF.: 2785668 - 0994348452



*[Handwritten signature]*





# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0925913220

**Nombres del ciudadano:** CHAVEZ CANALES CINDY ROSALIA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

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

**Fecha de nacimiento:** 2 DE MARZO DE 1986

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** CHAVEZ CHAVEZ RAMON

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** CANALES MITE EPIFANIA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 30 DE AGOSTO DE 2012

**Condición de donante:** SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 23 DE ENERO DE 2019

Emisor: FANNY DEL ROCIO ZAMORA BONILLA - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 3 - SANTA ELENA  
- LA LIBERTAD



*Cindy R. Chavez C.*

N° de certificado: 199-191-70088



199-191-70088

*Vicente Taiano G.*

Lcdo. Vicente Taiano G.

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



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**CHAVEZ CANALES CINDY ROSALIA**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
SANTA ELENA  
SALINAS  
SALINAS  
FECHA DE NACIMIENTO 1985-03-02  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO F  
ESTADO CIVIL SOLTERA

Nº. 0925913220





INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V4443V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
CHAVEZ CHAVEZ RAMON

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
CANALES MITE EPIFANIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
SALINAS  
2012-08-30

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2022-08-30

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO  
*Lindy R. Chavez L.*



CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

002 JUNTA No. 002-130 NÚMERO 0925913220 CEDULA

**CHAVEZ CANALES CINDY ROSALIA**  
APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
LA LIBERTAD CANTÓN ZONA: 5  
LA LIBERTAD PARROQUIA





REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV




NOTARIA TERCERA DEL CANTÓN LA LIBERTAD EN ATRIBUCIÓN A LA FACULTAD CONFERIDA EN EL ART. 18, NUMERAL 5 DE LA LEY NOTARIAL, DOY FE Y CERTIFICO: QUE EL PRESENTE DOCUMENTO ES FIEL COPIA DE SU ORIGINAL, EL MISMO QUE UNA VEZ QUE ME FUERA EXHIBIDO, FUE DEVUELTO AL INTERESADO.

LA LIBERTAD, 23 EN EL MES DE ENE DEL AÑO 2019

*OSp* *prl*

**AB. Marcelo Mena G.**  
EL NOTARIO

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

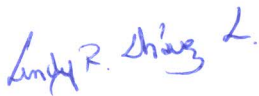
Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **MODELO DE ATENCIÓN EN LOS TRÁMITES CIUDADANOS REALIZADOS POR USUARIOS PERMANENTES EN COMISIÓN DE TERRENOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD**. Y problema de investigación: **¿Cómo incide la incorporación de un modelo de atención en los trámites ciudadanos realizados por los usuarios permanentes en la comisión de terrenos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, en la provincia de Santa Elena, en el año 2018?**, presentado por Chávez Canales Cindy Rosalía como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Tutor:



Chávez Canales Cindy Rosalía



Ing. Javier Jiménez Peralta, Mgs.

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Wuiss Alberto Ahate  Wuiss Alberto Ahate

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT