



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresa

TRABAJO DE TITULACIÓN

**“Plan de mejora para la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección
de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vïnces”.**

**Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo (a) en
Administración de Empresa.**

Autor (a):

YAILYN YAMILETH RODRÍGUEZ MORÁN

Tutor:

Lcda. Evelyn De la Llana Pérez

Guayaquil - Ecuador

2020

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Lcda. Evelyn de la Llana Pérez, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Administración de Empresas, cuyo tema es: **“Plan de mejora para la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vinces”**, fue elaborado por la Srta. Yailyn Yamileth Rodríguez Morán , ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....
Lcda. Evelyn de la Llana Pérez
Tutor de Trabajo de Titulación

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, quien me inspiro y guío a seguir adelante llenándome de bendiciones para alcanzar las metas y objetivos como persona y como futura profesional.

A mi madre por ser mi ejemplo y motivación constante, ha sido mi motor mi apoyo mi inspiración a seguir adelante, gracias a ella soy quien soy como persona mis valores, mis principios, mi perseverancia, mi empeño para conseguir mis objetivos.

A mi familia, y amigo por confiar en mí siempre, y brindarme su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien ha sido el principal motor a lo largo de mi vida por haberme dado fuerza y valor para culminar esta nueva etapa.

Agradezco a mi madre, que ha sido mi principal apoyo y fuente de inspiración día a día para luchar por mis sueños, velando por mi bienestar y educación, siendo mi ejemplo a seguir.

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial, por permitirme realizar mis estudios de tercer nivel en tan prestigiosa entidad educativa, gracias a todos los docentes que fueron parte de mi formación académica que han contribuido con su conocimiento y me brindan la oportunidad de obtener nuevos conocimientos y mejorar la actitud frente a la vida.

Agradezco a la Lcda. Evelyn de La Llana, por su invaluable ayuda y asesoramiento, la cual ha sido de gran importancia para la realización de esta tesina.

INDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN	6
2.1	MARCO HISTÓRICO	6
2.1.1	Breve historia de la mejora continua	6
2.1.2	Breve historia de la evolución del servicio al cliente	9
2.1.3	Análisis de la creación de las Juntas Cantonales de Protección de Derechos.....	10
2.1.4	Funciones de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Vïnces	12
2.1.5	Integración de las Juntas Cantonales de Protección de Derechos	12
2.2	MARCO TEÓRICO	13
2.2.1	Definición de Plan	13
2.2.2	Característica de un plan.....	13
2.2.3	Definición de Planeación.....	14
2.2.4	Definición de Plan de Mejora.....	15
2.2.5	Estructura de Plan de Mejora según Francesc 2005	16
2.2.6	Estructura de plan de mejora por ANECA	17
2.2.7	Objetivos del Plan de Mejora	18
2.2.8	Pasos para la elaboración de un plan de mejora	18
2.2.9	Identificar el área de mejora	19
2.2.10	Detectar las principales causas del problema	19
2.2.11	Formular el Objetivo	19
2.2.12	Seleccionar las acciones de mejora	19
2.2.13	Realizar una planificación	20
2.2.14	Llevar a cabo un seguimiento.....	20
2.2.15	Protocolos de un plan de mejora	20
2.2.16	Identificación de las áreas de mejora.....	21
2.2.17	Detectar las principales causas del problema	21
2.2.18	Formulación del objetivo.....	21
2.2.19	Selección de las acciones de mejora.....	21
2.2.20	Realización de una planificación y seguimiento	21
2.2.21	Componentes del plan de mejora según el Ministerio de Educación del Ecuador.....	22
2.2.22	Procedimientos del plan de mejora según el Ministerio de Educación del Ecuador.....	22
2.2.23	Definiciones del Servicio al cliente	23
2.2.24	Características del servicio al cliente.....	24
2.2.25	Satisfacción al cliente	24
2.2.26	La importancia de la satisfacción al cliente.....	25
2.2.27	Niveles de Satisfacción.....	25
2.3	MARCO CONCEPTUAL	25
2.4	MARCO JURÍDICO	27
2.4.1	Constitución de la República del Ecuador 2008.....	27
2.4.2	Plan Nacional De Desarrollo (2017 – 2021) Toda una vida	28
2.4.3	Ley Orgánica De Servicio Público, (LOSEP)	29

2.4.4	Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2010).	29
2.4.5	Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor	30
2.4.6	Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD)	31
2.4.7	Código del Trabajo	32
3.	CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	34
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.2	Tipos de Investigación	35
3.2.1	Descriptiva	35
3.2.2	Explicativa	35
3.3	Métodos de Investigación	35
3.3.1	Método Teórico.	36
3.3.2	Método Empírico.	37
3.3.3	Método Estadístico	37
3.3.4	Universo y Muestra	38
3.3.5	Análisis de los Resultados	39
3.3.6	Análisis de Observación	55
4.	CAPÍTULO III DESARROLLO DE LA PROPUESTA	57
4.1	Análisis Dafo (FODA)	57
4.1.1	Valoración general del componente Del F.O.D.A.	58
4.1.2	Cuantificación del F.O.D.A.	61
4.2	Modelo Capa	64
4.3	CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA	66
4.3.1	Título de la propuesta	66
4.3.2	Objetivo de la Propuesta	66
4.3.3	Descripción de la propuesta	66
4.4	FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN	66
4.4.1	Factibilidad Operativa	67
4.4.2	Factibilidad Técnica-Tecnológica	67
4.4.3	Factibilidad Legal	67
4.4.4	Factibilidad Financiera	67
4.5	PROPUESTA	68
4.6	RESULTADOS ESPERADOS EN LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	69
5.	CONCLUSIONES	70
6.	RECOMENDACIONES	71
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
8.	ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género	39
Tabla 2 Atención Brindada.....	40
Tabla 3 Atención con Amabilidad.....	41
Tabla 4 Capacidad del Personal.....	42
Tabla 5 Tiempo de Espera	43
Tabla 6 Solución del Problema.....	44
Tabla 7 Información Brindada.....	45
Tabla 8 Horario.....	46
Tabla 9 Situación de insatisfacción	47
Tabla 10 Descripción del servicio	48
Tabla 11 Calificación del Servicio	49
Tabla 12 Resolver tus necesidades	50
Tabla 13 Mejorar el servicio.....	51
Tabla 14 Ambiente Laboral.....	52
Tabla 15 Recursos	53
Tabla 16 Capacitación para los Funcionarios.....	54
Tabla 17 Foda	57
Tabla 18 Matriz MEFI.....	62
Tabla 19 Matriz MEFE.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Género	39
Gráfico N° 2 Atención Brindada	40
Gráfico N° 3 Atención con Amabilidad	41
Gráfico N° 4 Capacidad del Personal	42
Gráfico N° 5 Tiempo de Espera.....	43
Gráfico N° 6 Solución del Problema	44
Gráfico N° 7 Información Brindada	45
Gráfico N° 8 Horario	46
Gráfico N° 9 Situación de insatisfacción	47
Gráfico N° 10 Descripción del servicio	48
Gráfico N° 11 Calificación del Servicio	49
Gráfico N° 12 Resolver tus necesidades.....	50
Gráfico N° 13 Mejorar el servicio	51
Gráfico N° 14 Ambiente Laboral.....	52
Gráfico N° 15 Recursos	53
Gráfico N° 16 Capacitación para los Funcionarios	54

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Círculo de Deming	16
Imagen 2 Estructura de Plan de Mejora Según Francesc 2005	17
Imagen 3 Procedimiento del plan de mejora Ministerio de Educación.....	23

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta	75
Anexo N° 2 Guía de Observación.....	79
Anexo N° 3 Registro de Observación.....	80
Anexo N° 4 Propuesta del plan de mejora.....	81

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en elaborar un plan de mejora para la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vinces, para mejorar las diferentes falencias que existen al momento de brindar los servicios la cual ayudará a que brinden una mejor atención y optimizar procesos en desarrollar habilidades que son beneficios para los funcionarios. El objetivo del presente trabajo es de elaborar un plan de mejora para la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vinces siendo una entidad pública municipal, encargada de la protección y defensa de los derechos de la ciudadanía, ubicada en el cantón Vinces, Provincia de los Ríos, en la calle Bolívar entre calle Olmedo y Av. Córdova.

En la investigación se implementó un enfoque mixto con metodología cualitativa y cuantitativa con un tipo de investigación de tipo descriptivo y explicativo y métodos para obtener conocimiento como: histórico - lógico, inducción- deducción y análisis-síntesis, que fueron aplicados en diferentes circunstancias del proceso de investigación.

En el desarrollo de la investigación se implementaron técnicas de investigación como es la observación y encuesta, los resultados obtenidos de la encuesta fueron procesados y tabulados mediante la herramienta de Microsoft Excel para ser analizados, permitiendo así obtener información de la problemática existente y poder desarrollar estrategias que contribuya a mejorar la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de derechos del Cantón Vinces.

ABSTRACT

This research work consists in developing an improvement plan for customer service at the Cantonal Board for the Protection of the Rights of Girls and Adolescents in the Canton Vinces, to improve the different shortcomings that exist when providing services which will help to provide better attention and optimize processes in developing skills that are benefits for officials. The objective of this work is to elaborate an improvement plan for customer service in the Cantonal Board for the Protection of the Rights of Girls and Adolescents of the Canton Vinces being a municipal public entity, responsible for the protection and defense of the rights of the citizenship, located in the canton Vinces, Province of Los Ríos, in Bolivar Street between Olmedo Street and Av. Córdoba.

In the investigation, a mixed approach with qualitative and quantitative methodology was implemented with a type of descriptive and explanatory type of research and methods to obtain knowledge such as: historical - logical, induction - deduction and analysis-synthesis, which were applied in different circumstances of the process research.

In the development of the investigation, research techniques such as observation and survey were implemented, the results obtained from the survey were processed and tabulated by means of the Microsoft Excel tool to be analyzed, thus allowing information on the existing problem and to develop strategies that contributes to improve customer service in the Cantonal Board for the Protection of rights of the Canton Vinces.

1. INTRODUCCIÓN

La mejora en las entidades públicas, son de gran importancia debido a que gran parte de las empresas, presentan problemas en el manejo de las funciones que deben ser solucionado y poder aumentar la productividad y obtener un buen resultado.

Los administradores de las empresas son la persona que planea, organiza, dirige y controla las actividades de una organización que le permita analizar o diagnosticar la situación existente en la compañía y trazar objetivos a corto y a largo plazo, que puedan ser enmendados a través de planes de mejoras, guías o medidas de cambios para mejorar su rendimiento y solucionar problemas que se presentan en el entorno organizacional.

La novedad de la investigación tiene como problema central la escasa importancia en la atención al cliente en las entidades públicas, siendo una necesidad de brindar una asistencia de calidad a quien lo solicita, existiendo un sin número de quejas del cliente que reciben el servicio público.

La tarea de las entidades públicas, es dar un servicio eficaz a los habitantes, dando como resultado que los clientes se sientan cómodos al recibir una buena atención al cliente, siendo parte de los mandos pertinentes dar una debida vigilancia a las personas encargadas de brindar el servicio y a su vez realizando capacitaciones constantes a los funcionarios para permitir ofrecer un buen servicio.

La forma de lograr una mayor importancia en la atención al cliente son las técnicas de servicios, dado a que los clientes son más estrictos y buscan un mejor servicio con eficacia y eficiencia. Las entidades públicas se enfocan en el bienestar de los clientes que presten un servicio de calidad, siendo el objetivo la prosperidad de la colectividad.

En el contexto la presente investigación se considera como caso de estudio en el Cantón Vinces, Provincia de los Ríos, la **Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes**, fundada en el año 2010, ubicada en la calle Bolívar entre calle Olmedo y Av. Córdova, que es una entidad pública municipal con autonomía administrativa, encargada de la protección y defensa de los derechos de los niños, niñas

y adolescentes, a la disposición de todas las personas, volviéndose activa cada vez que un derecho es amenazado o vulnerado.

Todo acto de negligencia, maltrato físico, sexual y psicológico hacia niños y adolescentes, debe ser denunciado en la Junta Cantonal de Protección de Derechos, que debe de garantizar, proteger los derechos vulnerados, siguiendo el procedimiento empleado correspondiente y no volviéndose un hecho de juzgamiento, si no de protección de los derechos.

El cliente es parte fundamental, dada que la misión es vigilar, garantizar el cumplimiento de los derechos amenazados, violentados y vulnerados de los niños, niñas y adolescentes, mediante la correspondencia del Estado, sociedad y familia que permitan disfrutar una vida digna con respeto a los derechos enmarcados en la ley.

En la **Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes**, existen problemas de escasa comunicación y relación entre los funcionarios ya que no es la adecuada debido a que tienen discusiones frente a los clientes por el requerimiento solicitados, acudiendo simultáneamente a la Junta Cantonal en búsqueda de información para tener conocimiento si el problema presentado ha tenido alguna solución, esto es causado por la falta de herramientas adecuadas o en mal estado y no contar con una área de atención al cliente.

Estos problema genera mal ambiente de trabajo y falta de compromiso interno, que hace que cuando los clientes necesiten información no se brinde la atención respectiva, este factor frente a los clientes externo propende una percepción de falta de capacitación en atención al cliente y falta de organización, que al final afecta de manera negativa la relación con los clientes.

La Junta Cantonal no cuenta con un área o departamento de servicio al cliente que permita establecer indicadores para la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de sus actuales clientes, sin embargo el número de quejas y reclamos ha ido en aumento durante el último año.

Por esta razón se considera la importancia de conocer la percepción actual de los clientes con el fin de proponer mejoras que permitan consolidar la imagen de la **Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes de Vinces**, e identificar errores logrando solucionar problemas existentes. .

La calidad del servicio que brinda la Junta Cantonal de Vinces, tiene como reto mejorar a través de la información que se brinda a las personas, una mejor gestión administrativa, capacitaciones a los colaboradores, protocolo personal, uno de los aspectos principales para optimar la calidad del servicio es reducir las amenazas constantes que afecten a la entidad pública.

Con esta investigación pertinente realizada a la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes se logrará demostrar una mejor atención y recibir un buen servicio, que los funcionarios se beneficien mediante la creación de este plan, dando a conocer la adecuada atención al cliente, esperando obtener resultados favorables mediante el plan de mejora que contribuya a capacitaciones en manejo de técnicas para una buena atención, con el fin de motivar a sus colaboradores y buscar eficacia para realizar las actividades internas, de esta forma se logre disminuir reclamos y quejas de los clientes.

El desconocimiento del trabajo que realizan los funcionarios de la Junta Cantonal de Vinces, que desempeña un factor que imposibilita la pronta atención de los trámites presentados por los clientes, la descoordinación genera una total confusión en el beneficiario a la hora de receptar la información requerida, normalmente esta área debe llegar al cliente, se requiere tengan conocimiento de todo lo pertinente y necesario de los casos a resolver de la Junta, una mala organización puede ser clave para ocasionar problemas internos dentro de la organización, los funcionarios deben tener claras las responsabilidades de cada uno y que les corresponda realizar.

Según Zapata (2018) la queja sobre la calidad del servicio al cliente en Ecuador es recurrente, expertos en el área indican que existe una carencia de estudios, por falta de ejecución de protocolos en atención al cliente, de acuerdo a la encuesta más reciente del INEC, al 7% de la población entrevistada, las razones de queja o reclamo en las instituciones públicas es por la insuficiente información (14,3%), falta de profesionalismo de funcionarios (15,8%) y de comprensión del problema (24,6%), sin embargo, Ecuador se convirtió en el sexto país con altos índices de eficiencia en servicio público.

Cada empresa, compañía o institución debería tener protocolos de atención al cliente personal, telefónico y virtual, enfocados en el servicio y reclamo para así evitar inconvenientes.

Teniendo en cuenta la situación explicada anteriormente se plantea lo siguiente:

PROBLEMA GENERAL:

¿Cómo mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Junta Cantonal Protectora De Derechos Del Cantón Vïnces?

Para contribuir a solucionar la problemática existente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Vïnces se traza como objetivo general lo siguiente:

OBJETIVO

Elaborar un plan de mejora para la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vïnces.

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo principal el desarrollo de un plan de mejora siendo estas medidas de cambio que toman una organización para optimar su rendimiento, que consta varios parámetros que se realiza para lograr mejor rendimiento dentro de la Junta Cantonal de Vïnces.

El servicio de atención se vuelva más óptimo y adecuado, si se tiene en cuenta que la atención brindada va a ser apropiada mediante la implementación de este plan, que se va a brindar una información más eficiente, con una mejor comunicación entre trabajadores, teniendo a realizar capacitaciones del uso adecuado de la atención al cliente para disminuir las quejas constantes que existe dentro de la Junta Cantonal.

La mejora de la atención en la Junta Cantonal de Vinces, es un avance en lograr obtener un buen clima laboral, para alcanzar los objetivos de la institución y tener buenos resultados para que el cliente logre conseguir una atención eficaz, adquiriendo una buena relación laboral dentro de la Junta Cantonal dando resultados óptimos como: personal motivado y capacitado, mayor comunicación entre empleados, relaciones laborales funcionales, bienestar social, cumpliendo con su rol laboral, logrando obtener calidad en el servicio brindado.

2. CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Breve historia de la mejora continua

Desde la antigüedad las empresas han funcionado de manera empírica, debido a que no le daban importancia a solucionar los problemas internos de la empresa, siendo necesario plantear alternativas que puedan detectar aquellos puntos que generan inconvenientes y corregirlos, porque el ser humano continuamente busca satisfacer las necesidades con el fin de mejorar.

Según el autor Berroa (2016) manifiesta que los países investigan la manera de mejorar constantemente y así poder ser más competitivos y unas de las formas para poder mejorar se empiezan con la mejora continua.

La mejora continua consiste en realizar cambios en los procesos y conseguir una mejor calidad y eficiencia de los mismos, que es indispensable que todos los funcionarios de las empresas logren un trabajo en equipo para alcanzar sus metas y mejorar su rendimiento laboral.

Según Contreras (2017), la mejora continua se produjo en los tiempos de post grado de la segunda Guerra Mundial, la economía de Japón debía iniciar su camino de reconstrucción, durante ese tiempo la ocupación de las fuerzas aliadas fueron lideradas por General Douglas MacArthur de Estados Unidos desde el 1945 hasta 1954.

En Japón por primera vez presencia de ocupación extranjera y necesitaría técnicas de calidad y gestión modernas avanzando en su reconstrucción, pronto comenzaron a llegar catedráticos de prestigiosas Universidades, entre ellos el estadístico y profesor de la Universidad de Columbia, William Edwards Deming, quien fue un difusor del concepto de la calidad, descifraba que los japoneses daban lo mejor de sí mismo, para mejorar la calidad y aumentar la productividad.

Para Contreras (2017), la población pasaba por un colapso profundo llamado "condición kyodatsu" que quiere decir sin ganas de vivir, fue una manifestación colectiva que denominó "el gran enemigo que podría destruir Japón". Un gran número de japoneses perecieron ante las adversidades, sin embargo, sí lograron salir adelante. Ese pueblo resiliente tenía arraigado los conceptos milenarios Kaizen que literalmente significa "cambio para mejorar" y es interpretado como hacer algo mejor mediante el esfuerzo y Ganbaru que se traduce como "dar lo mejor de uno mismo", o su aplicación social (colaboración) que en ese momento se aplicaba a superar la dificultad ante un país devastado por la guerra.

Edward Deming en Agosto de 1950 en el Centro de Convención Hakone en Tokio expuso una conferencia llamada "Estadística de la Calidad del Producto" donde definió 14 principios gerenciales y el ciclo PDCA (del inglés Plan, Do, Check, Act) como una estrategia de mejora continua conocida como espiral de mejora continua o ciclo de calidad basados en los conceptos ideados por Walter A. Shewhart. Esta conferencia fue de gran inspiración para la audiencia conformada por los líderes empresariales de la industria manufacturera que era una industria sinónimo de productos baratos y de mala calidad y con un total desconocimiento de las herramientas estadísticas de estándares internacionales.

La mejora continua pasó a ser una metodología y filosofía de calidad. Sobre esta base ocurre a lo que se llama el "milagro japonés" a la superación japonesa que en la década de 1960 los posicionó como la segunda potencia mundial después de Estados Unidos.

En 1986 Masaaki Imai publicó en Estados Unidos el libro "KAIZEN, la clave de la ventaja competitiva japonesa", por lo que el término fue ampliamente conocido en occidente y se tradujo como "mejoramiento continuo" que involucra a gerentes y trabajadores de la organización.

En la actualidad, Kaizen es el corazón de Lean Manufacturing (Sistema de Producción Toyota) y es el marco conceptual base de mejora continua para las normas ISO 9001

que hasta el día de hoy, sigue creando valor y forjando ventaja competitiva para muchas compañías e industrias.

Según Berroa (2016), Toyota basa su estrategia en exprimir al máximo los recursos que dispone, para ello se apoya en su mejor exponente, los empleados. Por contraposición, en occidente, se busca únicamente innovar sin tener en cuenta a las personas.

Un revelador estudio es proyectado, dando como resultado la productividad y calidad, siendo superior Toyota, frente a o diferentes constructoras automovilísticas del occidente. Se implementa el Sistema de Mejora Continua en todo el mundo, convirtiéndose en una herramienta indispensable para conseguir una mejor productividad.

Esta herramienta es importante y capaz de reducir tiempos, costos de una máquina cuando no está trabajando, aprovecha al máximo el espacio del lugar de trabajo, que permite obtener mayor eficiencia sin realizar una inversión en maquinaria y recursos.

Se han realizado varias tesis relacionadas con planes de mejoras entre ellas se destacan:

Según Rodríguez (2015) en su tesis “Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio del Coordinación de Desarrollo Social” indica que en los últimos años se ha impulsado la “mejora” en el contexto ejecutivo que permitirá mejorar el nivel de compromiso y bienestar general para fomentar la excelencia en el desempeño de los servicios.

Para los autores Huayamabe y Mendoza, (2015) en su tesis “Propuesta de Mejora en el Servicio al Cliente del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Guayaquil”, manifiesta que mediante un plan se pueden realizar capacitaciones para mejorar la atención y elevar la satisfacción de los clientes.

Según Salas, (2017) en su tesis sobre “Plan de Mejora de Calidad para el Área del Servicio al Cliente en la Agencia de Viajes Alimundo” manifiesta que con el plan de mejora le permitió identificar que la empresa tenía procesos ausentes.

El autor Mora, (2018) en su tesis “Propuesta De Mejora Al Proceso De Distribución De La Empresa Quifatex S.A” manifiesta que el plan de mejora es conveniente porque proporcionará nuevas alternativas para el mejor desarrollo de la distribución de la empresa, cumpliendo los estándares de calidad y las metas proyectadas.

2.1.2 Breve historia de la evolución del servicio al cliente

El servicio al cliente consistía en vender un producto, con el paso del tiempo los servicios han evolucionado, teniendo la correcta aplicación del servicio en la instituciones públicas y privadas, e incluso en la vida diaria esto debido a que en la actualidad todos ofrecemos desde bienes y servicios hasta la imagen que proyectamos a los demás.

La autora Fernández (2018) manifiesta que la atención al cliente ayuda a ofrecer un excelente servicio y cautivar ha sido objetivo de cambios continuos, la frase célebre “El cliente siempre tiene la razón” ha dominado el escenario de la atención al cliente, a partir de la década de los 90 la atención adquiere un papel activo para las empresas, que coloca al cliente y sus necesidades como el centro de todas las decisiones de los negocios.

Sus inicios fueron mediante la Organización Internacional de Normalización, por sus siglas ISO, en el año de 1946, en donde se crea los primeros estándares sobre la atención al cliente y la calidad en el servicio

En la década del 1980 la agencia como el Instituto de Calidad de Servicio, da como estrategia inicial la capacitación de empleados, a través de seminarios y cursos, que logren mejorar la estandarización de los procesos en la atención al cliente.

Se destaca en la década de los 80 el inicio a nuevas tecnologías relacionadas al servicio, por ejemplo, la creación de encuestas en línea.

Durante el año 1990 en adelante se produjo el origen de nuevas tecnologías que impactan positivamente en la atención al cliente, dando paso a estrategias de marketing como es la bonificación y regalos, con el objetivo de mantener a los clientes felices con el servicio otorgado. El Internet se convierte rápidamente en una herramienta de capacitación, que logra abrir nuevas oportunidades para brindar un buen servicio:

- ✓ 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.

Para Fernández, (2018) la atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de requerimientos y necesidades de los mismos.

Los clientes constituyen como elemento vital en cualquier organización, pocas son las empresas que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal.

Se debe garantizar la calidad del servicio que se oferta a los clientes, porque la vida de la organización depende de ellos.

La evolución de atención al cliente ha tenido grandes cambios a lo largo de las últimas décadas, este progreso depende de los avances tecnológicos que facilitan y cambian la manera de comunicarse.

2.1.3 Análisis de la creación de las Juntas Cantonales de Protección de Derechos

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces tiene como función conformar la Junta Cantonal de Protección de Derechos, es un órgano de nivel

operativo que tiene como función pública la resolución a través de la vía administrativa, situaciones de amenaza o vulneración de los derechos individuales y colectivos, dentro del marco de la ley.

El alcalde es el representante legal, a nivel cantonal y/o parroquial, con un plan de desarrollo social, consta de un órgano funcional que es financiada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces, con los recursos establecidos en el Código de la Niñez y Adolescencia y más leyes. (Junta Cantonal Protectora de Derechos de Vinces, 2010).

Para la creación de las juntas cantonales de protección de derechos la carta magna 2008, Art. 264.-Determina y cede la competencia a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales que fundamenta su ámbito de acción en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en adelante me referiré solo como COOTAD en el Art. 148 dispone que; “Los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán las competencias destinadas a asegurar los derechos de niñas, niños y adolescentes que les sean atribuidas por la Constitución, COOTAD y el Consejo Nacional de Competencias en coordinación con la ley que regule el sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y adolescencia. (COOTAD, 2010)

El literal j) del Art. 54 del COOTAD, define que son funciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales “Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. (COOTAD, 2010)

Obedeciendo a la Constitución de la República 2008, Instrumentos Internacionales, COOTAD y Código Orgánico de la Niñez Adolescencia se efectiviza el mandato en todos los cantones del país, impulsar la creación de éstas entidades para fortalecer el sistema, incrementando inversión en programas, proyectos, capacitación permanente

para garantizar la prevención, protección y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (Macas, 2018).

2.1.4 Funciones de las Junta Cantonal de Protección de Derechos de Vïnces

Para la Junta Cantonal Protectora de Derechos de Vïnces, (2010) las funciones que se plantean son:

- a) Conocer, de oficio o a petición de parte, los casos de amenaza o violación de los derechos individuales de niños, niñas y adolescentes dentro de la jurisdicción del respectivo cantón; y disponer las medidas administrativas de protección que sean necesarias para proteger el derecho amenazado o restituir el derecho violado;
- b) Vigilar la ejecución de sus medidas;
- c) Interponer las acciones necesarias ante los órganos judiciales competentes en los casos de incumplimiento de sus decisiones;
- d) Requerir de los funcionarios públicos de la administración central y seccional, la información y documentos que requieran para el cumplimiento de sus funciones;
- e) Llevar el registro de las familias, adultos, niños, niñas y adolescentes del respectivo Municipio a quienes se haya aplicado medidas de protección;
- f) Denunciar ante las autoridades competentes la comisión de infracciones administrativas y penales en contra de niños, niñas y adolescentes;
- g) Vigilar que los reglamentos y prácticas institucionales de las entidades de atención no violen los derechos de la niñez y adolescencia; y,
- h) Las demás que señale la ley.

Procurarán, con el apoyo de las entidades autorizadas, la mediación y la conciliación de las partes involucradas en los asuntos que conozcan, de conformidad con la ley

2.1.5 Integración de las Juntas Cantonales de Protección de Derechos

La Junta Cantonal de Protección de Derechos se integrará con tres miembros principales y sus respectivos suplentes, los que serán elegidos por el Concejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia los candidatos que acrediten formación técnica necesaria

para cumplir con las responsabilidades propias del cargo, propuestos por la sociedad civil. Durarán tres años en sus funciones y podrán ser reelegidos por una sola vez. (Codigo, 2003)

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Definición de Plan

El autor Landa (1976) define que un plan no es más que un conjunto coordinado de metas, directivas, criterios y disposiciones con que se instrumentaliza a un proceso.

El autor Arder (1988) manifiesta que un plan es el parámetro técnico-político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos y menciona que un plan hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan:

- ✓ Lineamientos
- ✓ Prioridades
- ✓ Estrategias de acción
- ✓ Asignación de recursos
- ✓ Conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos.

En el año 2005 Velasco plantea que un plan es la gestión materializada en un documento, que proponen acciones que buscan conducir el futuro hacia propósitos predeterminados, donde se indican las alternativas de solución a los problemas de la sociedad y la forma de llevarlo a cabo determinando las actividades prioritarias y asignando recursos, tiempos y responsables a cada una de ellas.

2.2.2 Característica de un plan

Para Acosta, (2003) un plan debe contar con los siguientes requisitos:

- ✓ Definir diversas etapas que faciliten la medición de los resultados.
- ✓ Establecer metas a corto y mediano plazo.
- ✓ Definir con claridad los resultados finales esperados.
- ✓ Identificar posibles oportunidades para aprovecharlas en su aplicación.

- ✓ Involucrar en su elaboración a los ejecutivos que vayan a participar en su aplicación.
- ✓ Prever las dificultades que puedan presentarse y las posibles medidas correctivas.
- ✓ Deben ser claros, concisos e informativos.

2.2.3 Definición de Planeación

La planeación es la primera etapa del proceso de administración, es lo principal e inicial para la ejecución de alguna estrategia que se plantea en la organización para poder así cumplir con las metas y objetivos esperados.

Existen varias definiciones según autores sobre la planeación, en la cual se destacan los siguientes:

El autor Chiavenato (2002), indica que la planeación es la primera función administrativa que sirve de base a las demás funciones que determina por anticipado que son los objetivos que deben cumplirse y poder alcanzarlos, esto incluye que el problema se resuelva y así poder tomar una buena decisión para mejorar las alternativas en el futuro.

Los autores Robbins y Coulter (2005) indican que la planeación es una función de la administración en las que se definen metas, y se fijan estrategias para alcanzarlas mediante planes que se puedan integrar y coordinar actividades.

Según Robbins clasifica los planes por su importancia en estratégicos y operacionales, y por su marco temporal en corto, mediano y largo plazo.

Planes estratégicos y operacionales.- Toda organización, que establecen objetivos y buscan posicionar a la organización en términos de su ambiente se llaman planes estratégicos, tienden a incluir un periodo largo, un área más amplia y tienen que ver menos con detalles. Aquellos que especifican los detalles de cómo deberán alcanzarse los objetivos se llaman planes operacionales el cual tienen un alcance más estrecho y limitado.

Planes a corto, mediano y largo plazo.- Las organizaciones han adoptado la terminología de los analistas financieros quienes describen los rendimientos de las inversiones como de corto, mediano y largo plazo. El corto plazo cubre menos de un año, el mediano plazo cubre de uno a cinco años, y cualquier periodo mayor que cinco años se clasifica como largo plazo.

Para el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, (2015) la planeación es la "toma anticipada de decisiones" y se basa en el conocimiento previo de la realidad para controlar las acciones presentes, encaminadas al logro de un objetivo deseado y satisfactorio, y prever sus consecuencias futuras.

2.2.4 Definición de Plan de Mejora

Constan definiciones y estructuras de planes de mejoras con diferentes autores y entre ellas se destacan las más relevantes:

Es importante conocer conceptos de autores de los que significa un plan de mejoras, se debe evaluar el padre de la calidad total que es Deming, que enfoca principalmente en base a su experiencia el concepto de un plan de mejoras.

Para Deming, (1996) la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

Círculo de Deming

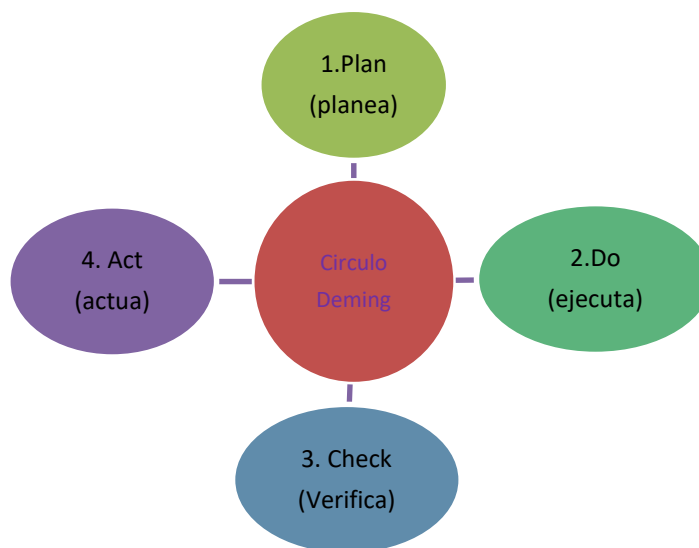
El ciclo de Deming, planificar, hacer, comprobar y actuar (Plan-Do-Check-Act, PDCA), muestra cómo conseguir la mejora continua en cualquier proceso.

Hay varias metodologías asociadas a la Mejora Continua; entre ellas están Lean Manufacturing, Six Sigma, Kaizen, entre otras pero podemos decir que la piedra angular de la Mejora Continua en cualquier ámbito de los procesos, productos y/o servicios, es el llamado Círculo de Deming. (Escuela de **Organización** Industrial, 1998).

El círculo de Deming permite resumir la forma de pensar y de resolver los problemas que se presentan como parte de un proceso que **planea** lo que va a hacer para optimizar, **ejecuta** paso a paso su estrategia, **verifica** (check) mediante indicadores de gestión que se esté obteniendo un buen resultado y **actúa** de acuerdo a los valores de las

mediciones para ir corrigiendo o continuar por el mismo camino en la búsqueda de los objetivos planteados.

Imagen 1 Círculo de Deming



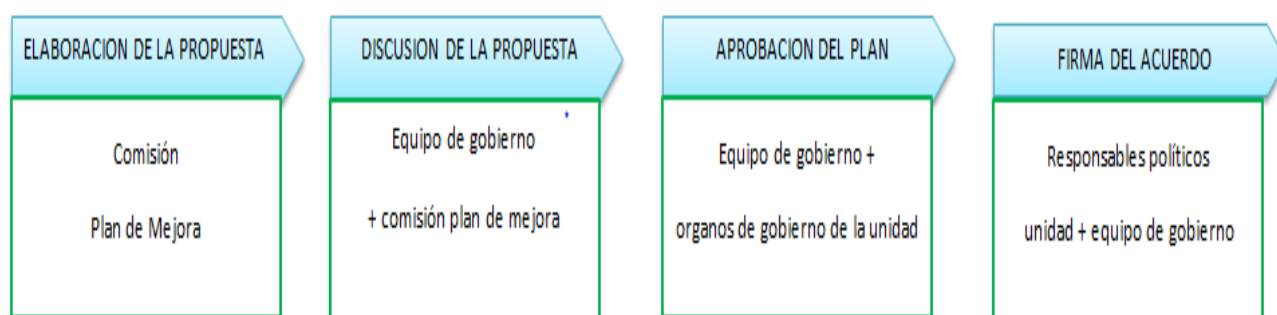
Fuente: Escuela de Organización Industrial

Los autores Francesc , Arboix, Chaves , Vilardell, y Roca, (2005) definen que un plan de mejoras como la “propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.

2.2.5 Estructura de Plan de Mejora según Francesc 2005

La estructura de un plan de mejora debe incluir un análisis de los puntos fuertes y débiles detectados, los objetivos de mejoras a corto y largo plazo, realizar un cronograma con plazos para cada acción, fijar un responsable de cada actividad para que de informes y seguimiento de las acciones.

Imagen 2 Estructura de Plan de Mejora Según Francesc 2005



Elaborado por: Francesc 2005

La elaboración de la propuesta es tener en presente mejorar el plan, para cambiar y empezar a armar la gestión indicada.

La aprobación del plan, se podrá en marcha con persona o departamento sea responsable de cada acción que se maneje y se cumpla a la perfección, lo que lleva al último paso que es la firma del acuerdo.

Así mismo, un plan de mejora debe incluir según Francesc, Arboix, Chaves, Vilardell, y Roca, (2005) los siguientes puntos:

- (a) Los puntos fuertes y débiles detectados
- (b) Los objetivos de mejora
- (c) Las acciones de mejora vinculadas a cada objetivo
- (d) El calendario y los plazos de cada acción
- (e) Los responsables de cada acción
- (f) Los recursos asignados a cada acción.

Según ANECA, (2012) **Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación**, el plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

2.2.6 Estructura de plan de mejora por ANECA

Plan de mejora como herramienta

Según ANECA, (2012) toma en cuenta que la excelencia de una organización está marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos los procesos que rigen las actividades, para mejorar la producción cuando las organizaciones aprende de sí mismas, y de otras, es decir, el conjunto de debilidades que la rodean. La planificación es la estrategia para las metas es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el producto/servicio, para lograr esto es importante realizar un análisis de la situación de la empresa, después de esto es sencillo establecer la estrategia para que se perciba la mejora implantada.

2.2.7 Objetivos del Plan de Mejora

El autor ANECA, (2012) define que el plan de mejora se debe tomar en cuenta los objetivos que son:

- ✓ Identificar las causas que generan debilidades que se han de detectar.
- ✓ Identificar las acciones de mejora que se aplicara y analizar las posibilidades de aplicación.
- ✓ Establecer prioridades en las actividades que se van a poner en marcha.
- ✓ Disponer de un plan con las actividades a desarrollar en un futuro y del sistema de control y seguimiento.
- ✓ Mentalizar las estrategias que se pondrá en práctica.

2.2.8 Pasos para la elaboración de un plan de mejora

- ✓ Identificar el área de mejora
- ✓ Detectar las principales causas del problema
- ✓ Formular objetivos
- ✓ Seleccionar las acciones de mejora
- ✓ Realizar una planificación
- ✓ Llevar a cabo un seguimiento

2.2.9 Identificar el área de mejora

La solución planteada para la problemática y la superación de la misma y por tanto del área de mejora, en encontrar en donde produce el origen del problema, existiendo varios instrumentos metodológicos para identificar, entre las que se destaca: el diagrama de espina (causa-efecto), casa de la calidad, tormenta de ideas. Con la aplicación de cualquiera de estas herramientas ayudará a analizar la gravedad del problema y preparar la vía correcta para mejorar las causas. (ANECA, 2012)

2.2.10 Detectar las principales causas del problema

Para ANECA (2012) se debe buscar una solución del problema, se empieza a buscar el área donde se produce el problema, este punto hay varios instrumentos metodológicos para poder identificar en ella se destacan: el diagrama de espina (causa y efecto), diagrama de Pareto, casa de la calidad, tormentas de ideas, cualquiera de estas herramientas ayudaría a resolver el problema y preparar y aplicar la correcta.

2.2.11 Formular el Objetivo

Identificar el área que se necesite mejorar y conocer el origen del problema, se formula el objetivo y se establece periodo de tiempo para así resolverlas, donde se debe redactar y tener en cuenta que se puede dar de manera positiva para así poder obtener un buen resultado.

2.2.12 Seleccionar las acciones de mejora

El paso siguiente es optar por las elecciones correctas de mejora y poder así escoger las más adecuadas y poner en práctica las técnicas como tormentas de ideas, técnicas de grupo nominal, entre otras ayudaran a elegir las acciones de mejora que se puedan implementar para superar las debilidades.

2.2.13 Realizar una planificación

El listado elegido es el efecto de la actividad realizada, sin preferencia de prioridad alguna. Sin embargo, van a existir acciones elegidas pueden excluirla aplicación, postergarse o eliminar del plan de mejoras. Es necesario e importantes saberlas restricciones que pueden existir; formar el orden de prioridad no es tan sencillo como proponer, en primer lugar, la ejecución de las acciones asociadas a los factores necesarios, se debe tener otros criterios para poner en práctica las actividades. (ANECA, 2012).

2.2.14 Llevar a cabo un seguimiento

Para ANECA (2012) el paso a seguir es la preparación de un cronograma para la búsqueda e implementar las acciones de mejora, donde se van a organizar y dar prioridad a los plazos dispuesto para el progreso de las actividades.

2.2.15 Protocolos de un plan de mejora

Según ANECA, (2012) para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas es necesario especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos. Para ello hay que determinar quién es el responsable de la puesta en marcha y de la ejecución de las acciones de mejora, las diferentes tareas a desarrollar, los recursos humanos y materiales necesarios, el período de consecución, la fecha de inicio, los indicadores de seguimiento y los responsables de realizar el control y seguimiento de las mismas. Es muy posible que esta planificación conlleve una negociación entre todos los responsables e implicados, a diferentes niveles, de la titulación evaluada. El hecho de dar al plan de mejoras un carácter formal adecuado, según las características y el modo de hacer de cada institución, favorecerá su éxito, y por tanto, la consecución del objetivo previamente fijado. A continuación, ofrecemos el protocolo que deberá seguirse para construir el plan de mejoras y realizar el seguimiento a lo largo de su implantación.

2.2.16 Identificación de las áreas de mejora

Es el conjunto de fortalezas y debilidades detectadas durante el proceso de evaluación institucional será el punto de partida para la detección de las áreas de mejora. Es posible que el análisis centrado en los criterios del modelo, dada la interrelación que existe entre ellos, de lugar a la aparición de fortalezas y debilidades que, salvando los matices, se puedan ver repetidas. (ANECA, 2012).

2.2.17 Detectar las principales causas del problema

Para ANECA (2012) son conocidas las áreas de mejora habrá que identificar las causas del problema siguiendo las recomendaciones establecidas en la detección de las principales causas del problema y reflejarlas en unas tablas. Se rellenarán tantas tablas como áreas de mejora identificadas.

2.2.18 Formulación del objetivo

Una vez conocidas las causas que originaron el problema se fija la meta a conseguir según la formulación del objetivo planteado y se refleja en la tabla que se puede plantear.

2.2.19 Selección de las acciones de mejora

Según ANECA, (2012) es la selección de las acciones de mejora es consecuencia lógica del conocimiento del problema, de sus causas y del objetivo fijado. Aplicando una metodología adecuada, se pueden seleccionar las acciones más apropiadas, es importante tener en cuenta que este ejercicio se debe hacer con total y plena libertad, las restricciones se tendrán en cuenta en el paso siguiente, cuando tengamos que hacer la priorización.

2.2.20 Realización de una planificación y seguimiento

Las condiciones de comenzar a elegir, de priorizar las actuaciones a implantar y de establecer el resto de elementos que son necesarios para conseguir el objetivo prefijado. Una vez elegidas por orden de prioridad, procedemos a construir el plan de mejoras incorporando también los elementos que permitirán realizar el seguimiento detallado del plan para garantizar su eficacia y eficiencia, de acuerdo con la tabla que se añade a continuación. La tabla obtenida, posiblemente, implicará a la unidad evaluada, lo que obligará a realizar una negociación entre los diferentes implicados, con el fin de obtener el acuerdo. Dicho acuerdo constituirá el plan que se aplicará para obtener la mejora de

la calidad del servicio prestado y que deberá ser claramente percibida por los destinatarios finales.

Según el Ministerio De Educación Del Ecuador (2012) manifiesta que un plan de mejora es un instrumento para identificar y organizar la posible respuesta de cambio a las debilidades que se presentan y se debe darle prioridad a los problemas para resolverlos.

2.2.21 Componentes del plan de mejora según el Ministerio de Educación del Ecuador

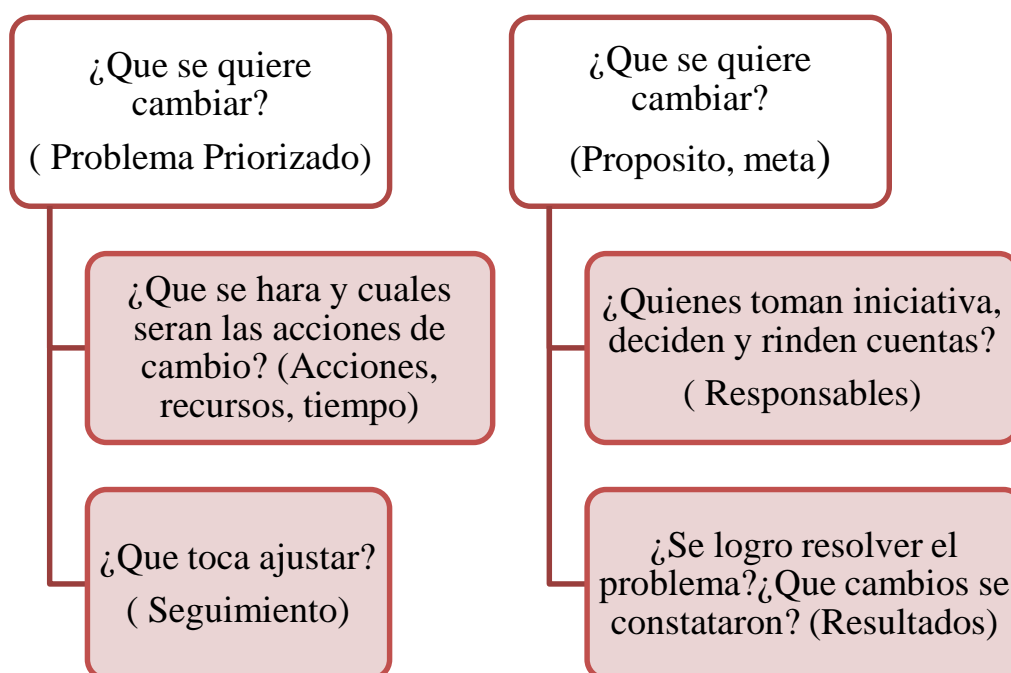
Para el Ministerio de Educación del Ecuador, (2012), son seis los componentes que permitirán establecer un excelente plan de mejora en las organizaciones:

- ✓ Los Problemas Priorizados
- ✓ Las Metas
- ✓ Las Acciones Concretas
- ✓ Los Recursos
- ✓ Responsables
- ✓ El Seguimiento permanente
- ✓ Los Resultados

2.2.22 Procedimientos del plan de mejora según el Ministerio de Educación del Ecuador

El Ministerio de Educación del Ecuador, (2012) plantea que se debe tener en cuenta los procedimientos que se indican a continuación para lograr obtener un eficiente plan de mejora:

A continuación, se presenta el procedimiento de plan de mejoras que aplica el Ministerio de Educación, según fuentes de la Subsecretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Educación.



Fuente: Documento de apoyo plan de mejora. Ministerio de Educación, 2012.

2.2.23 Definiciones del Servicio al cliente

Se muestran diferentes conceptos respecto al objeto de estudio:

El autor Kotler en su libro de atención al cliente (2006) manifiesta que es la clave para el éxito de un servicio al cliente que es la calidad de la relación con el cliente, el estar complacido genera afinidad con la marca y esto da lugar a una gran lealtad de los consumidores.

El autor Couso (2005) define que para recibir un buen servicio es fundamental tener una buena comunicación con el cliente, ya que ellos son la razón de ser de la empresa ya que se debe permanecer en el mercado y tener clientes fieles.

El autor Vallejo (2018) manifiesta que el servicio al cliente ha sido importante en cada era de la humanidad y sin embargo siempre se tiende a creer que el cliente tiene la razón y parece imposible lograr sistemáticamente su entera satisfacción, el secreto para esto es que los empleados y la organización comprendan que no se trata de convencer al

cliente si no de llevarlo a comprender que hay otras maneras de satisfacer sus necesidades.

2.2.24 Características del servicio al cliente

Según Serna, (2003) afirma que entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

- ✓ El servicio al cliente es un intangible. Es eminentemente perceptivo, así tenga elementos objetivos.
- ✓ Es perecedero. Se produce y consume instantáneamente.
- ✓ Es continuo. Quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- ✓ Es integral. En la producción del servicio es responsable toda la organización.
- ✓ Por ello, todos los colaboradores de la empresa son parte fundamental en la calidad del ciclo del servicio, que genera la satisfacción o insatisfacción de los clientes.
- ✓ La oferta del servicio promesa básica es el estándar para medir la satisfacción de los clientes. "El cliente siempre tiene la razón cuando exige que cumplamos lo que prometemos".
- ✓ Por ende, el foco del servicio es la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes.

2.2.25 Satisfacción al cliente

El autor Kotler en su libro de Dirección de Marketing, (2003) define a la satisfacción como el nivel del estado de animo de una persona que resulta comprar el rendimiento de un producto o servicio con sus expectativas.

Para Thompson (2005) indica que es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende en el mercado meta, el objetivo es mantener satisfecho a cada cliente.

Los autores Rodríguez, Campaña y Morales (2019) en la Revista Científica del Instituto Tecnológico Superior manifiesta que la satisfacción del cliente es la finalidad de la implantación de un sistema de gestión de la calidad para poder cumplir las expectativas del cliente. Todo el proceso está orientado hacia el servicio y la mejora en la organización de los procesos de la empresa, o sea, los procesos que se llevan a

cabo en la actividad productiva deben seguir estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.

2.2.26 La importancia de la satisfacción al cliente

Para Thompson, (2006) cualquier negocio tiene cuatro metas clave:

1. Satisfacer a sus clientes
2. Conseguir una mayor satisfacción del cliente que la de sus competidores
3. Conservar los clientes en el largo plazo
4. Ganar penetración en el mercado

Para alcanzar estas metas, un negocio debe entregar a sus clientes valor siempre creciente. El valor, es la calidad relacionada con el precio. Los clientes ya no adquieren sólo con base en el precio.

2.2.27 Niveles de Satisfacción

Según Thompson (2006), luego que se realice una compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Es el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Es cuando el producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Su principio excede a las expectativas del cliente.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Entre los conceptos técnicos que se a desarrollar en esta investigación, son los siguientes:

Administración:

La administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. (Robbins & Coulter, 2005).

Calidad de Servicio:

Es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la

empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medios o de cualquier otra forma. (Tschohl, 2008)

Kaizen:

Se trata de mejoramiento continuo e involucra a todas las personas de la organización, desde la dirección general hasta los operarios de primera línea, se enfoca a la simplificación de procesos, conocimiento del comportamiento humano y la mejora de las personas, creatividad aplicada, calidad como primer objetivo y la eliminación de desperdicios. (Gallegos, 2007)

Plan:

Es la intención y proyecto de hacer algo, o como proyecto que a partir del conocimiento de las magnitudes de una economía, pretende establecer determinados objetivos. (Ordaz & Saldaña García, 2006)

Plan de mejora:

No es más que un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento que se entiende como una herramienta importante para la consecución de un objetivo en el que consta de varios parámetros para realizarlo, para lograr mejorar el rendimiento, en este caso de clima laboral. (Educacion Navarro, 2009)

Satisfacción al cliente:

La satisfacción del cliente para Philip Kotler es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (Gonzalez, 2011).

Servicio:

Son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables. (Lovelock & Wirtz, 2009)

Servicio al Cliente:

Es cualquier cosa que el cliente crea que es, esta relaciona con políticas y operaciones con los clientes el servicio cálido y atento por parte de otro ser humano siempre será apreciado, sin importar cuán computarizada esté la sociedad. (Tschohl, 2008)

2.4 MARCO JURÍDICO

2.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

Título II Derechos

Sección octava

Capítulo Tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

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

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

2.4.2 Plan Nacional De Desarrollo (2017 – 2021) Toda una vida

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida

Objetivo 1:

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

Políticas

1.16 Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.

Metas a 2021:

Mejorar el tiempo de respuesta en atención integral de emergencias: mejorar el tiempo de respuesta en emergencias para seguridad ciudadana desde 0:13:27 a 0:10:53 minutos a 2021.

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida

Objetivo 2:

Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.

Políticas:

2.1 Erradicar la discriminación y la exclusión social en todas sus manifestaciones, especialmente el machismo, la homofobia, el racismo, la xenofobia y

otras formas conexas, mediante acciones afirmativas y de reparación integral para la construcción de una sociedad inclusiva.

2.2 Garantizar la interculturalidad y la plurinacionalidad en la gestión pública, para facilitar el goce efectivo de los derechos colectivos de los pueblos y nacionalidades.

Metas a 2021:

- Erradicar la discriminación por género, etnia y situación de movilidad: erradicar el porcentaje de mujeres que han vivido algún tipo de discriminación de género a 2021.

- Erradicar la discriminación por género, etnia y situación de movilidad: erradicar el porcentaje de personas indígenas, afros y montubios que afirman ser objeto de discriminación a 2021.

2.4.3 Ley Orgánica De Servicio Público, (LOSEP)

Título III

Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano

Capítulo 1

De Los Deberes, Derechos Y Prohibiciones

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos, en su literal;

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,

r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

Capítulo VIII

De La Salud Ocupacional

Art.236 en el Reglamento General de la Ley Orgánica de Servicio Público: Bienestar social. - dentro del plan de seguridad ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar.

2.4.4 Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad (2010).

Título I

Objetivo y ámbito de aplicación

Art. 1.- Esta Ley tiene como objetivo establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, destinado a:

Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas engañosas y la corrección y sanción de estas prácticas; y, promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana.

Art. 2.- Se establecen como principios del sistema ecuatoriano de la calidad, los siguientes:

1. Equidad o trato nacional. - Igualdad de condiciones para la transacción de bienes y servicios producidos en el país e importados;
2. Equivalencia. - La posibilidad de reconocimiento de reglamentos técnicos de otros países, de conformidad con prácticas y procedimientos internacionales, siempre y cuando sean convenientes para el país;
3. Participación. - Garantizar la participación de todos los sectores en el desarrollo y promoción de la calidad;
4. Excelencia.- Es obligación de las autoridades gubernamentales propiciar estándares de calidad, eficiencia técnica, eficacia, productividad y responsabilidad social; y,
5. Información.- Responsabilidad de las entidades que conforman el sistema ecuatoriano de la calidad en la difusión permanente de sus actividades.

2.4.5 Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor

Capítulo II

Derechos Y Obligaciones De Los Consumidores

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Capítulo XII

Control De Calidad

Art. 68.- Unidades de Control.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN - promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedora de bienes o prestadora de servicios.

2.4.6 Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD)

Capítulo III

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

Sección Primera

Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones

Art. 53.- Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación

ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, Juntos Cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales.

2.4.7 Código del Trabajo

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

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

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

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

3. CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque Mixto:

La investigación mixta implica combinar los enfoques cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio. Sobre un estudio cuantitativo que ofrezcan resultados llamativos en alguna de sus variables y que afecte a una determinada franja de población, se puede utilizar posteriormente un estudio cualitativo en esa franja poblacional para comprender mejor el fenómeno. (SalusPlay, 2018)

El enfoque de la investigación es mixto, porque se aplica la metodología cualitativa y cuantitativa con el fin de obtener resultados y solucionar los problemas existentes.

Cualitativo:

El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación que busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información. (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010)

La metodología que se aplica es la técnica de Observación, que permite recopilar información precisa y clara sobre las falencias y causas que genera la problemática que presenta la investigación de estudio respecto a los servicios que se dan, y así mismo poder mejorarlos.

Cuantitativo:

El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos secuencial y probatorio que pretende intencionalmente “acotar” la información (medir con precisión las variables del estudio). (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010)

Esta metodología se aplica a través de técnicas como la Encuesta, que es representada por medio de gráficos estadísticos y análisis de datos para obtener un buen resultado y así solucionar los problemas que afectan al servicio al cliente.

Con la combinación de los enfoques se recopilara información necesaria y concisa dando una conclusión de las perspectivas diferentes, que permite comparar los resultados obtenidos mediante la encuesta sobre la realidad que se presenta en la investigación de estudio y aplicar la correcta solución al problema existente.

3.2 Tipos de Investigación

La metodología a implantar en la presente investigación contiene los tipos de estudios tanto como el método descriptivo y explicativo que permite analizar y detallar la problemática existente, a través de la conducta y actitudes que los trabajadores muestren a los clientes al momento que se brinda la atención en la Junta Cantonal Protectora de Derechos del Cantón Vinces.

3.2.1 Descriptiva

La investigación descriptiva es un estudio diseñado para representar a los participantes de una manera precisa. Más simplemente, la investigación descriptiva se trata de describir a las personas que participan en el estudio. (Salkind, 2015)

La investigación es de tipo Descriptiva, porque permite describir las características generales en la Junta Cantonal Protectora de Derechos del Cantón Vinces y medir a la satisfacción del cliente e investigar las variables existentes que afectan y así poder mejorar la falencia, para poder establecer pautas para mejorar la calidad de servicio.

3.2.2 Explicativa

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. (Arias, 2006)

La investigación es de tipo Explicativa porque se usa para analiza las causas- efectos del problema que se pretende solucionar en la Junta Cantonal Protectora de Derechos del Cantón Vinces y obtener más información y determinar con amplitud la deficiencia que existe de atención al cliente, se debe dotar un plan para mejorar la calidad del servicio de atención al cliente.

3.3 Métodos de Investigación

Los métodos empleados en la investigación son los teóricos y empíricos que ayudan a identificar la problemática existente en la Junta Cantonal de Vinces. Dando un diagnóstico inicial que permita determinar la situación actual, la información recabada tras la investigación será útil en el desarrollo de la propuesta de mejorar el servicio al cliente de la institución Junta Cantonal de Protección de Derechos posterior a ello se

realizará una encuesta a la población, se procederá con la tabulación, análisis e interpretación de la información recolectada.

3.3.1 Método Teórico.

Los siguientes métodos teóricos que se utilizarán para este trabajo investigativo son Histórico-lógico, Inducción-deducción e Análisis-síntesis, que permitirán descubrir la problemática y encontrar soluciones del tema a desarrollar.

- ✓ **Histórico – Lógico:** Este método permite conocer el origen o la evolución de historia del plan de mejora como ha ido cambiando en diferentes épocas y tiempos, obteniendo información sobre la historia de la mejora continua y el plan de mejora, también de la historia o evolución del servicio al cliente y como está cambiando en la actualidad, considerando la historia de la creación de este departamento como lo es la Junta Cantonal de Protección de Derechos. Este método fue fundamental para la elaboración del marco histórico la cual permite indagar en el problema y conocer los antecedentes del tema en cuestión.
- ✓ **Inducción y Deducción:** Este método es aplicado en el marco teórico, para analizar los principales conceptos y teorías fundamentales relacionadas con la investigación, estos conceptos destacan la planeación, plan de mejora, la estructura de análisis los cuáles son los pasos para elaborar un plan de mejora y poder aplicarlo correctamente, seguido del servicio y satisfacción al cliente, que forma parte fundamental de la investigación, estos conceptos sirven para tener una mejor comprensión para la unidad de análisis y obtener mayor conocimiento, poder evaluar la realidad, para elaborar conclusiones y recomendaciones, que sean necesarias a la hora de la valoración de los resultados correspondientes.
- ✓ **Análisis y Síntesis:** Este método de investigación se realiza un análisis desde la introducción, en el marco histórico donde se analiza la historia y evolución de cada tema relacionado con la investigación, en el marco teórico se analizan los diferentes conceptos según varios autores, en el marco legal se examina las diferentes leyes y se selecciona los artículos fundamentales, en el marco metodológico da la realidad existente y se está realizando de forma adecuada las técnicas de investigación correspondientes en el análisis de las tablas de los gráficos que son resultados del cuestionario que se aplicó, en el análisis de la

observación que se realizó para ver el comportamiento de los trabajadores al momento de brindar un servicio, para poder resolver la problemática, necesidades o implementar mejoras de la misma. Además de la realización de un análisis FODA y CAPA que permitió conocer cuáles son las debilidades y fortalezas de la empresa, así como las amenazas y debilidades que pueden influir en el desarrollo de la misma.

3.3.2 Método Empírico.

Este método se basa en la experimentación y la lógica empírica, cuyo propósito se tomó en cuenta para la recolección de información mediante lo siguiente:

- ✓ **Observación:** Esta técnica determina los problemas que se presenten la Junta Cantonal de Vines, teniendo contacto directo con los clientes y verificar el desempeño, la relación entre empleado y clientes, especificar en el trato e interacción entre ambos. Se realizó una observación directa porque es realizada por el propio investigador y ayuda a tener una mejor perspectiva del lugar que se va a observar para verificar los elementos que aparecen en la guía de observación. Una observación participativa porque se trabaja en el lugar de la presente investigación. Se da una Observación Estructurada cuando se realiza la guía de observación que contiene una serie de elementos que me van a permitir la observación en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Vines. Una Observación Encubierta porque no se declara que se está realizando una investigación para evitar que los trabajadores cambien su actitud.

- ✓ **Encuesta:** Se aplica esta técnica de encuesta siendo uno de los métodos más efectivos para recopilar información, se realiza 16 preguntas cerradas que son Dicotómicas y Politómicas que se aplicara a cierta población de Vines, ayudando a proporcionar información apropiada para la realización de las encuestas, con indicadores cualitativos y cuantitativos de tipo ordinal y nominal.

3.3.3 Método Estadístico

El método estadístico permite comprobar hipótesis o establecer relaciones de causalidad en un determinado fenómeno.

Se aplica los métodos estadísticos al utilizar una fórmula de calcular la muestra y analizar a las personas que se le aplica el cuestionario, para poder procesar los datos y obtener los resultados de la encuesta.

Muestreo:

Se utiliza el muestreo probabilístico y aleatorio, que es aplicado a una parte de los clientes de la Junta Cantonal de Protección de Vïnces.

Un muestreo probabilístico para realizar el cálculo de forma estadísticas y determinar el número de los clientes como objetivo de estudio a realizar el análisis respectivo para poder indagar sobre las causas que afectan al servicio al cliente, teniendo una población de **71.736** habitantes del Cantón Vïnces.

3.3.4 Universo y Muestra

La población considerada para el presente estudio son los habitantes del Cantón Vïnces, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) tiene la población de 71.736 habitantes.

Para el desarrollo de esta investigación se realizará una encuesta, dirigida a los clientes de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, el cual se utiliza un número de 383 personas, con el objeto de recabar información sobre la forma en que son atendidos en este departamento.

Dónde:

N: Tamaño de la población, 71.736.

P: Posibilidad de que no ocurra un evento, $p= 0.5$

Q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q= 0.5$

E: Error, se considera el 5%; $E= 0.05$

Z: Nivel de confianza, que para el 95%, igual 1,96

$$N = \frac{Nz^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + z^2 p(1-p)} \quad N = 383$$

3.3.5 Análisis de los Resultados

Las encuestas realizadas en la investigación suman un total de 383 personas, el cual fue tomada a los clientes de la Junta Cantonal Protección de Derechos.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas:

Pregunta 1.- Género

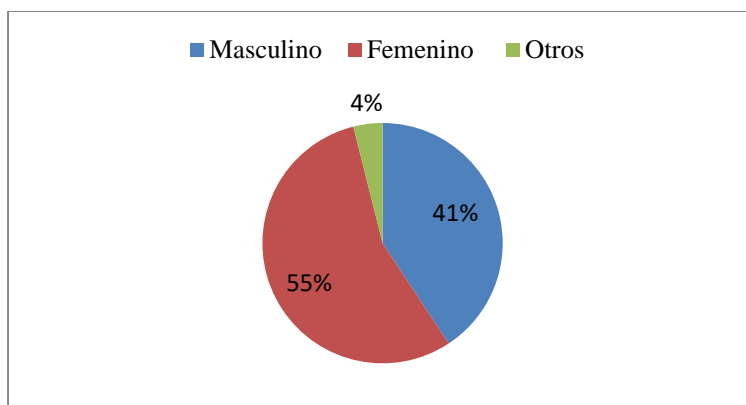
Tabla 1 Género

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Masculino	156	41%
Femenino	212	55%
Otros	15	4%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 1 Género



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De la encuesta realizada en la Junta Cantonal Protectora de Derechos se obtuvo que el 55% de las personas son de género femenino, mientras tanto un 41% fue de género masculino y un 4% fueron de otro género, esta población corresponde a las personas que registran en el INEC actualmente activo.

Pregunta 2.- ¿Qué tan satisfecho (a) está con la atención brindada por la Junta Cantonal de Vïnces?

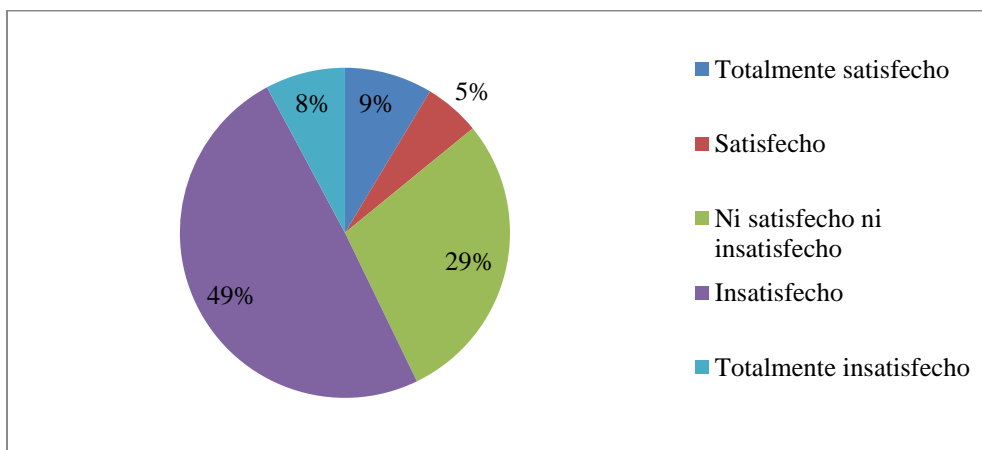
Tabla 2 Atención Brindada

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente satisfecho	33	9%
Satisfecho	21	5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	110	29%
Insatisfecho	189	49%
Totalmente insatisfecho	30	8%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Graficó N° 2 Atención Brindada



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo al resultado obtenido, el 49% y 29% de los encuestados están insatisfechos por parte de la atención brindada en este departamento y un 8% están totalmente insatisfechos, mientras que el 9% y 5% está conforme a dicha atención.

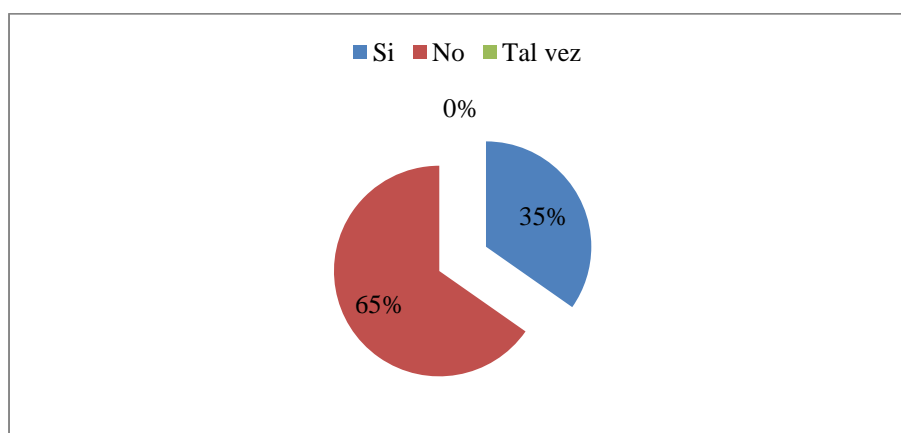
Pregunta 3.- ¿La persona que recibió su caso supo atenderlo con amabilidad?

Tabla 3 Atención con Amabilidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	133	35%
No	250	65%
Tal vez	0	0%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 3 Atención con Amabilidad



Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a las respuestas de los encuestados el 65% considera que el cumplimiento del servicio brindado no es el correcto ya que no se atendía de la manera adecuado en su lugar, mientras que el 35% de los encuestados expone que es si es bueno y el 0% no tiene una respuesta concreta.

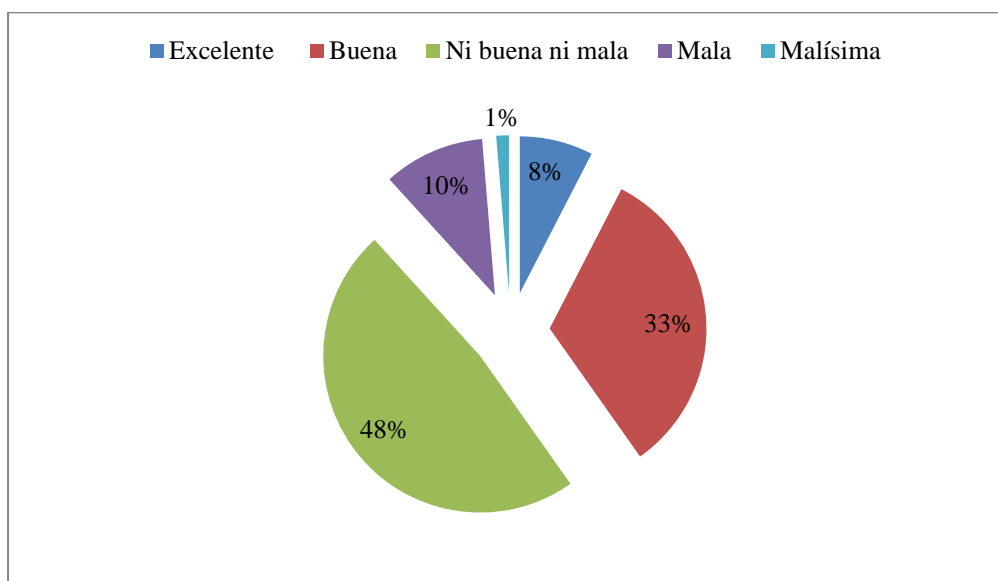
Pregunta 4.- ¿Cómo calificaría la capacidad del personal para resolver sus problemas?

Tabla 4 Capacidad del Personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Excelente	29	8%
Buena	125	33%
Ni buena ni mala	184	48%
Mala	40	10%
Malísima	5	1%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 4 Capacidad del Personal



Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo al resultado obtenido de los encuestados un 48% manifestaron que no es ni buena ni mala mientras que un 10% y un 1% indican que es mala la capacidad que poseen, por otra parte, un 33% y un 8% definen que mantienen una buena y excelente capacidad.

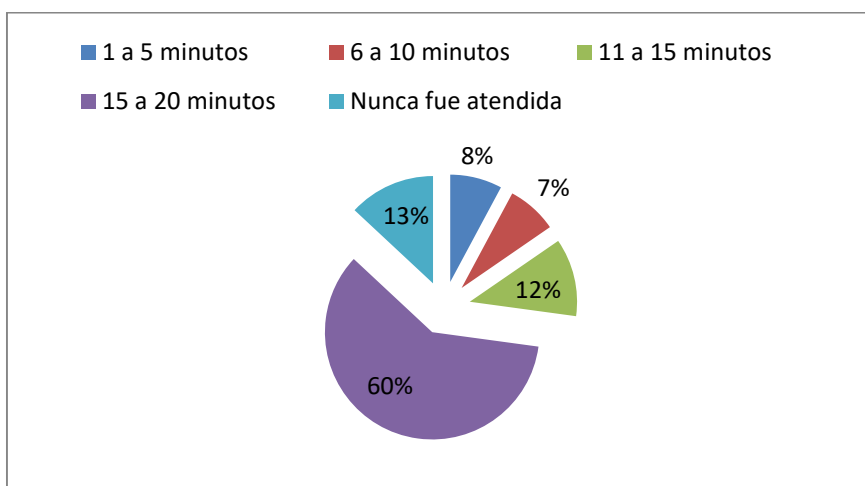
Pregunta 5.- ¿Cuál fue el tiempo de espera para que se atendiera su requerimiento?

Tabla 5 Tiempo de Espera

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1 a 5 minutos	30	8%
6 a 10 minutos	29	8%
11 a 15 minutos	45	12%
16 a 20 minutos	229	60%
Nunca fue atendida	50	13%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 5 Tiempo de Espera



Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Según lo analizado un 60% de los encuestados indican que el tiempo en atenderlos son de 15 a 20 minutos, mientras que un 13% indicaron que no fueron atendidos debido a que en ese lugar llegan muchos casos y no se pueden atender a todos, por otro lado, un 12% indica que demoran entre 10 a 15 minutos y por ultimo un 8% manifiestan que entre 1 a 10 minutos son atendido ya que muchas veces son derivados a otro departamento porque no es de su competencia el caso.

Pregunta 6.- ¿Cuántas veces tuvo que contactarse con el colaborador para solucionar el problema?

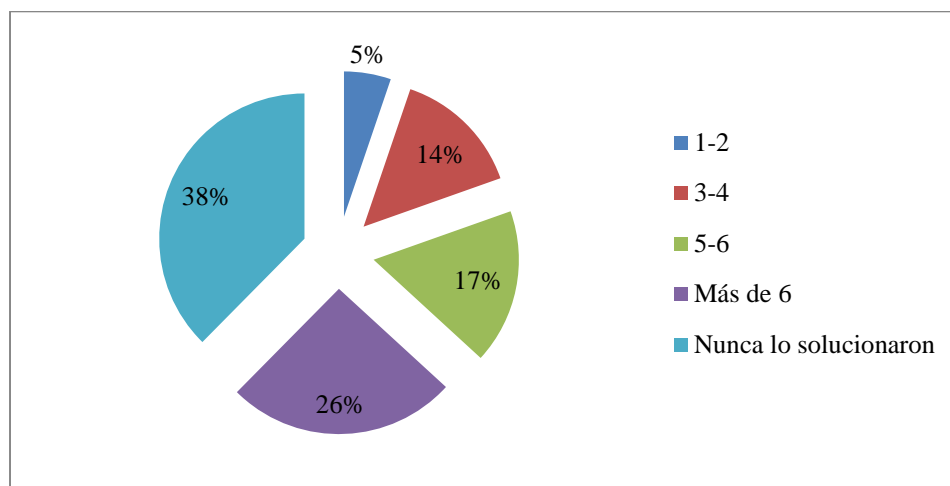
Tabla 6 Solución del Problema

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1-2	20	5%
3-4	55	14%
5-6	66	17%
Más de 6	98	26%
Nunca lo solucionaron	144	38%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 6 Solución del Problema



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo al 38% de los encuestados indicaron que nunca solucionaron su requerimiento debido a que siempre llegan más casos y no alcanzan atender a todos, mientras que un 26% manifestaron que tuvieron que ir al lugar más de 6 veces para que le solucionen el problema, un 17% indicó que de 5 a 6 veces y un 14% y 5% de 1 a 4 veces tuvieron que contactarse con el colaborador para que les resuelva el problema.

Pregunta 7.- ¿Qué tan clara fue la información brindada por el personal de servicio de atención al cliente?

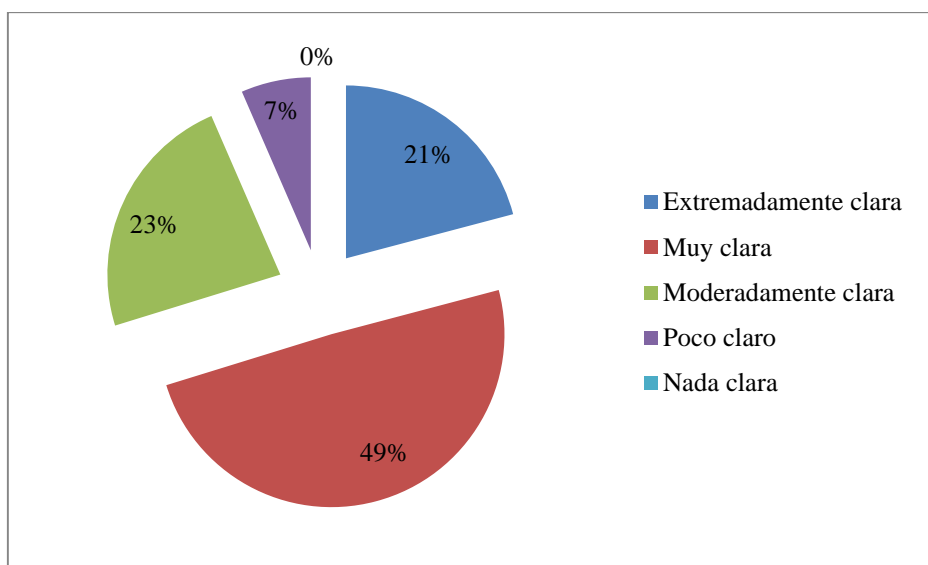
Tabla 7 Información Brindada

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Extremadamente clara	80	21%
Muy clara	189	49%
Moderadamente clara	89	23%
Poco claro	25	7%
Nada clara	0	0%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 7 Información Brindada



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a los resultados un 49%, 23% y un 21% de los encuestados consideraron que la información brindada por parte de los funcionarios fue clara ya que le solucionaron las dudas sobre el problema que requerían, mientras que un 7% indicaron que fue poco clara la información ya que no saben sobre las funciones y competencia que posee este departamento.

Pregunta 8.- ¿Qué tan satisfecho (a) esta con el horario disponible del servicio?

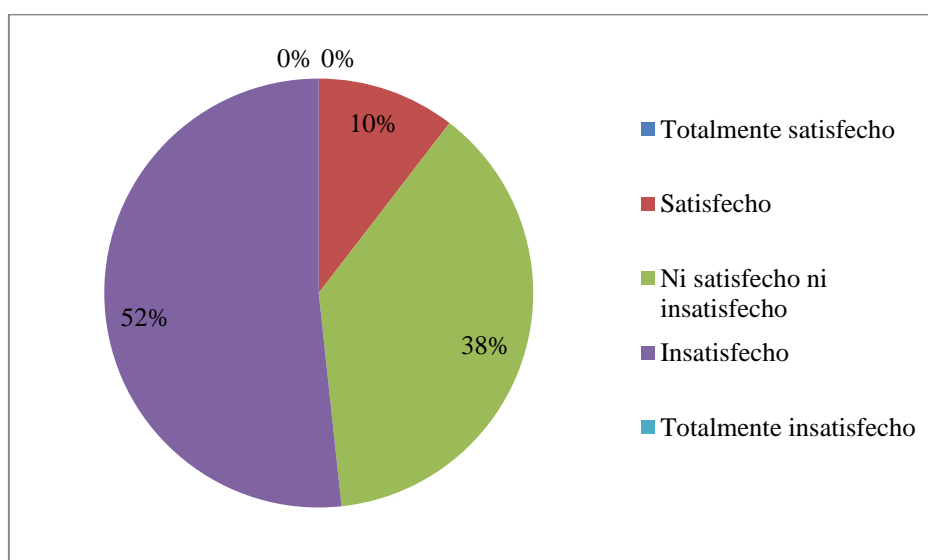
Tabla 8 Horario

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente satisfecho	0	0%
Satisfecho	40	10%
Ni satisfecho ni insatisfecho	145	38%
Insatisfecho	198	52%
Totalmente insatisfecho	0	0%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 8 Horario



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Según el resultado obtenido el 52% de los encuestados manifestaron que se encuentran insatisfechos con el horario porque no trabajan los fines de semana y hay casos que se presentan en esos días, mientras que un 38% están ni satisfecho ni insatisfecho, por otro lado, un 10% están de acuerdo con ese horario.

Pregunta 9.- ¿Qué situación te causó insatisfacción con el servicio que da la Junta Cantonal?

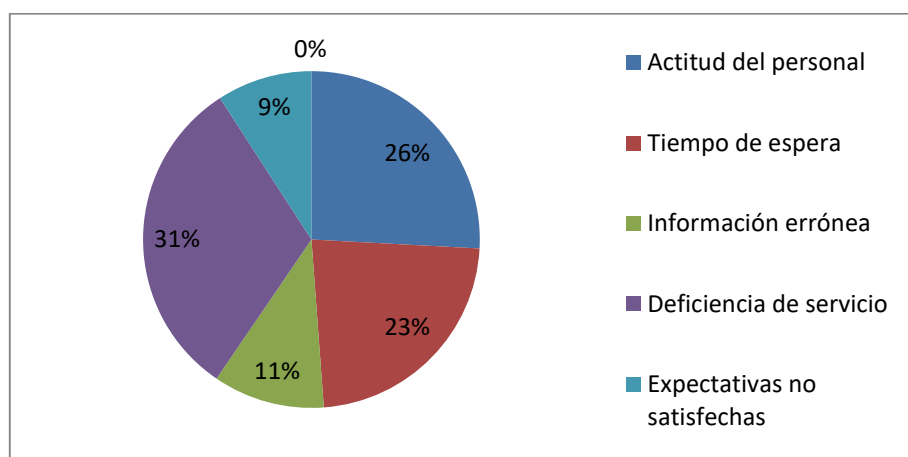
Tabla 9 Situación de insatisfacción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Actitud del personal	99	26%
Tiempo de espera	88	23%
Información errónea	41	11%
Deficiencia de servicio	120	31%
Expectativas no satisfechas	35	9%
Otro	0	0%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 9 Situación de insatisfacción



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a los resultados, de los encuestados manifestaron que un 31% gran parte de la insatisfacción es por la deficiencia del servicio ya que no reciben un servicio de calidad, seguido de un 26% que es por parte de la actitud del personal al momento de recibir algún servicio, por otro lado manifestaron con un 23% el tiempo de espera por lo que demoran en atender su requerimiento, un 11% por información errónea y para finalizar con un 9% con las expectativas no satisfechas que no cumplieron con la resolución de su problema.

Pregunta 10.- ¿Cuál de las siguientes palabras utilizaría para describir el servicio?

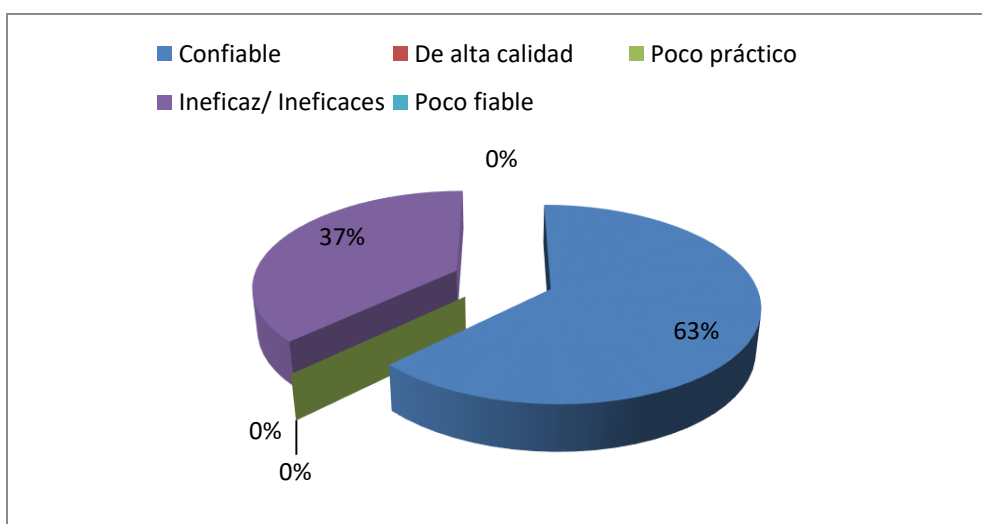
Tabla 10 Descripción del servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Confiable	130	34%
Útil	176	46%
Poco práctico	0	0%
Ineficaz/ Ineficaces	77	20%
Poco fiable	0	0%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 10 Descripción del servicio



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Según resultados proporcionados, el 46% y el 34% del encuestado indica que describe el servicio y la información que brinda de manera útil y confiable porque despeja las dudas al momento de describir su caso, por otro lado, un 20% manifiesta que lo describe ineficaces porque existe un mal ambiente laboral entre trabajadores.

Pregunta 11.- ¿Cómo calificaría la calidad del servicio?

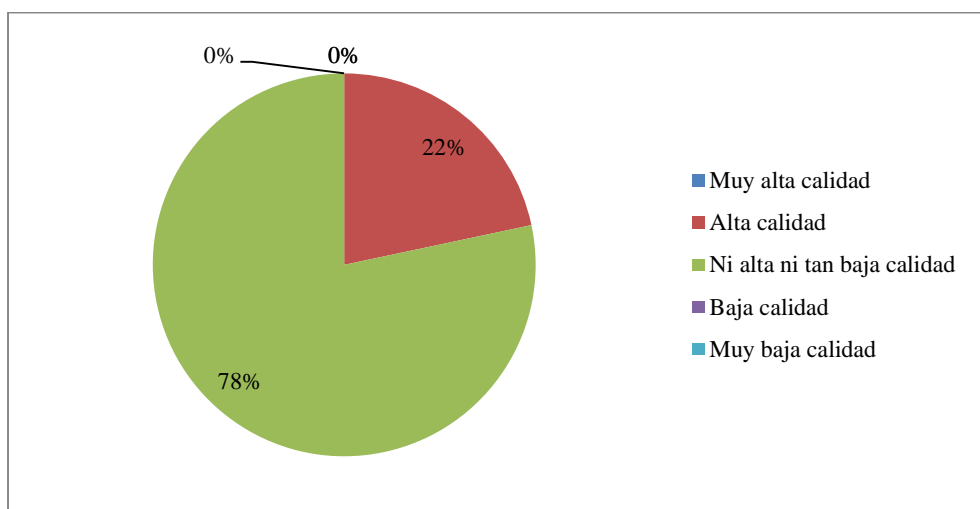
Tabla 11 Calificación del Servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Muy alta calidad	0	0%
Alta calidad	83	22%
Ni alta ni tan baja calidad	300	78%
Baja calidad	0	0%
Muy baja calidad	0	0%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 11 Calificación del Servicio



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a las respuestas de los encuestados un 78% califica que el servicio que brinda la Junta Cantonal no es ni alto ni tan bajo por lo que se debe mejorar el servicio en este departamento por otro lado indica un 22% que el servicio es de alta calidad.

Pregunta 12.- ¿Con que frecuencia resuelve el servicio tus necesidades?

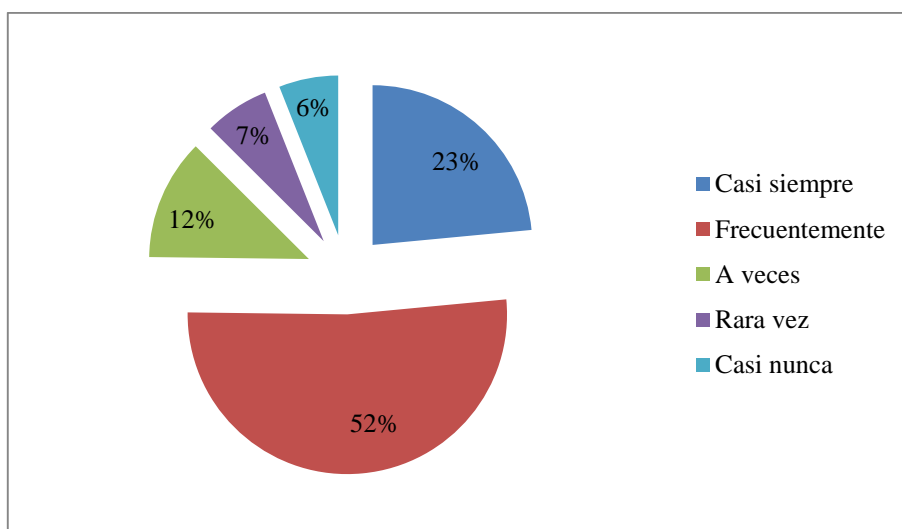
Tabla 12 Resolver tus necesidades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Casi siempre	90	23%
Frecuentemente	198	52%
A veces	47	12%
Rara vez	25	7%
Casi nunca	23	6%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 12 Resolver tus necesidades



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Según el resultado obtenido el 52% de los encuestados manifiesta que frecuentemente resuelven sus necesidades mientras que un 23% casi siempre por otro lado un 12% opina que a veces ya que no le dan prioridad a su caso, y un 7% y 6% rara vez y casi nunca.

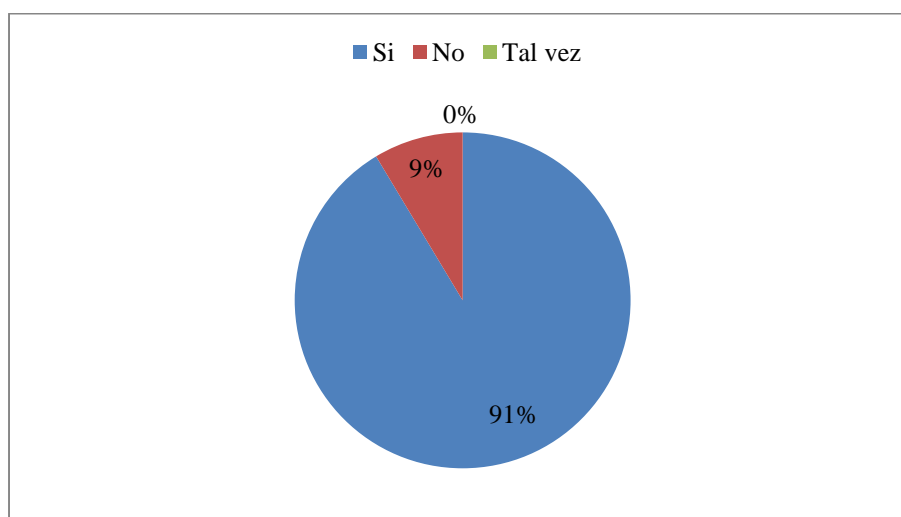
Pregunta 13.- ¿Cree usted que la Junta Cantonal necesita una línea especializada en la gestión y control del servicio que se ofrece?

Tabla 13 Mejorar el servicio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	350	91%
No	33	9%
Tal vez	0	0%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 13 Mejorar el servicio



Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo al 91% de los encuestados consideran que con la implementación de un control en el servicio mejoraría la relación entre el cliente y funcionarios, por otro lado, un 9% de los encuestados manifiesta no tienen una respuesta concreta.

Pregunta 14.- ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la Junta Cantonal de Vinces?

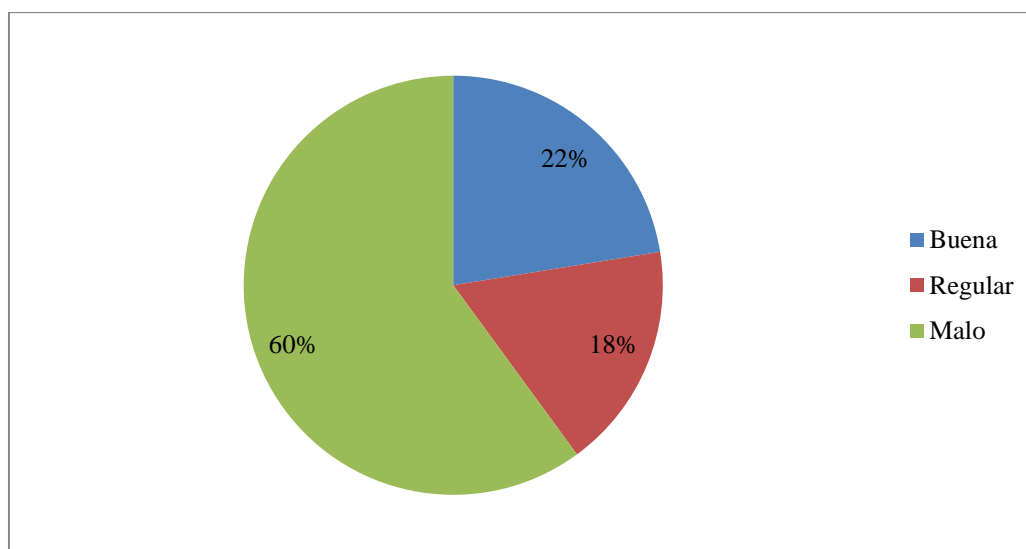
Tabla 14 Ambiente Laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Buena	86	22%
Regular	67	17%
Malo	230	60%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 14 Ambiente Laboral



Elaborado por: Autora

Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: Según el resultado obtenido, el 60% de encuestados indican que es malo ya que no están de acuerdo con el ambiente laboral en el cual se manejan los funcionarios por lo que no tienen una buena comunicación, mientras que un 22% se refleja que es buena, y un 18% no tienen una respuesta concreta ya que cuando ha visitado este lugar no ha visto inconveniente.

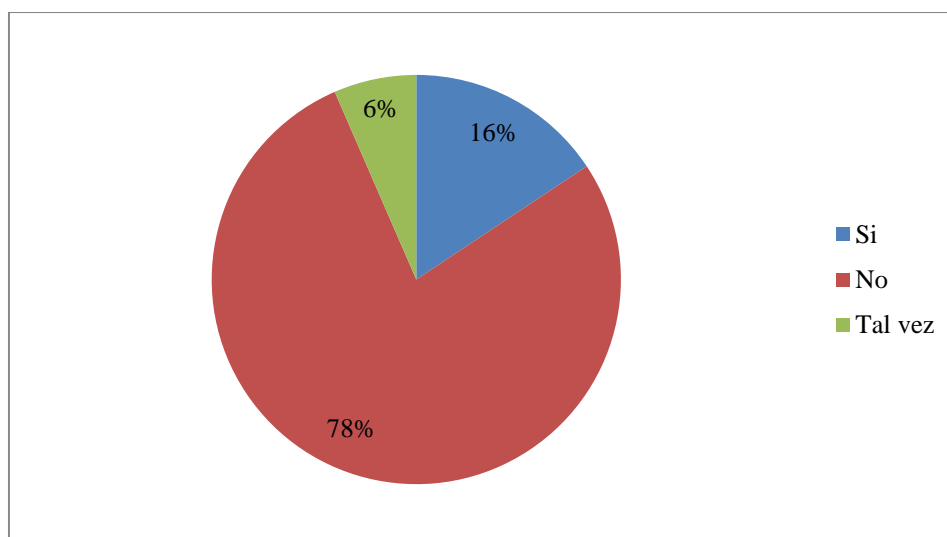
Pregunta 15.- ¿Los recursos con los que cuenta la Junta Cantonal de Vïnces son suficientes para brindar un buen servicio de calidad?

Tabla 15 Recursos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	60	16%
No	298	78%
Tal vez	25	7%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 15 Recursos



Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De la población objetivo a encuestar, el 78% indica que no tiene los recursos completos para dar un buen servicio de calidad, el 16% considera que cuenta con lo necesario ya que hay el municipio le proporciona lo que tiene, por otro lado, el 6% no tienen una respuesta concreta.

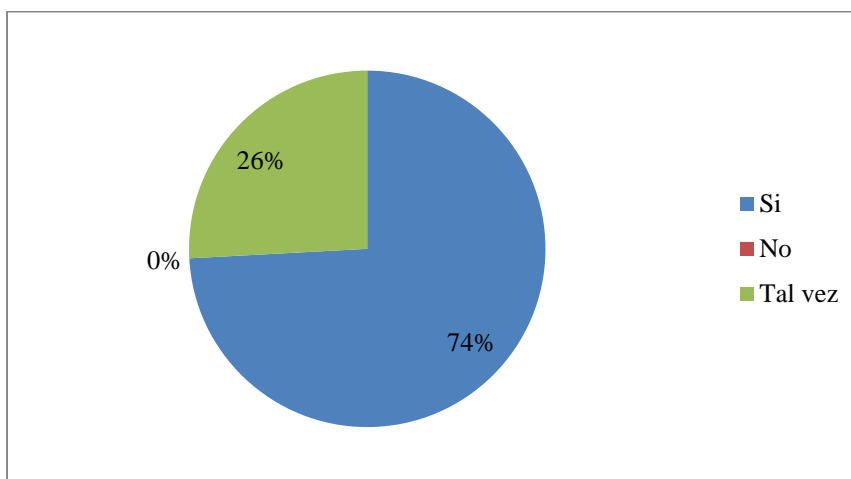
Pregunta 16.- ¿Considera usted que a través de capacitaciones sobre atención al cliente se podrá brindar un mejor servicio?

Tabla 16 Capacitación para los Funcionarios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	284	74%
No	0	0%
Tal vez	99	26%
Total	383	100%

Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Gráfico N° 16 Capacitación para los Funcionarios



Elaborado por: Autora
Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: De acuerdo a las encuestas el 74% de los resultados van enfocados a la aceptación de que se debe realizar capacitación de atención al cliente para así brindar un buen servicio, por otro lado, un 26% no tienen una respuesta concreta.

3.3.6 Análisis de Observación

El análisis de los aspectos más importantes para el desarrollo de la Junta Cantonal de Vinces, depende de los recursos que posee este departamento, las condiciones de trabajo, forma de su bienestar y salud en los funcionarios, quienes colaboran a este progreso con su esfuerzo y trabajo constante, implementando un guía de observación se puede observar en el **Anexo #2**, en días laborables desde el 1 de Octubre del 2019 al 6 de diciembre del 2019, teniendo 50 registros en los horarios de 10 a 11 de la mañana, teniendo una duración de 2 horas, que lo podemos observar en el **Anexo#3**.

Se observó la forma como se brinda el servicio, la relación funcionario – cliente, siendo primordial para realizar las actividades diarias, teniendo una atención no adecuada y para los clientes son molestias que se vuelvan quejan al ver que no resuelven su requerimiento.

El comportamiento de los trabajadores es visualizado como fatiga y el cansancio al final de cada jornada se notó en los funcionarios por lo que también tienen actividades fuera de la oficina, lo que respecta a ellos también se constató cansancio visual por su extensa jornada frente al computador.

La seguridad al momento de realizar sus funciones no es óptima, el departamento de Talento humano de la Municipalidad de Vinces no dota al funcionario con lo necesario para que el trabajo de campo sea seguro, esta área solo cuenta con escritorios, asientos en mal estado, equipos tecnológicos antiguos, lo que ocasiona al momento de brindar el servicio mucha espera de desesperación por parte de los clientes, existe una mala organización por parte de las autoridades generando un ambiente tenso dentro del trabajo.

La relación de los trabajadores con el departamento e clientes no es el adecuado por la puntualidad de los trabajadores de la Junta Cantonal de Vinces, teniendo los horarios de ingreso 8H00 y salida 17H00, no son respetados por parte de los funcionarios llegando una hora más tarde y salen media hora antes, lo relacionado con la vestimenta otorgada por la municipalidad tampoco es respetada, debe existir un control por parte de las autoridades pertinentes.

En lo que respecta a la infraestructura de la Junta el problema que tiene este departamento es que no cuenta con un lugar propio donde puedan establecerse y brindar un servicio adecuado, en donde se encuentran es un lugar alquilado donde no cuenta con el espacio necesarios para recibir a los clientes, por otra parte en el tema de la higiene tampoco es buena ya que los mismo funcionarios deben hacer limpieza porque el departamento de limpieza de la municipalidad de Vinces no va hacer la limpieza a este lugar lo que ocasiona mal imagen a este departamento por lo que se requiere que allá un control un seguimiento por parte de las autoridades y que tomen en cuentas estos problemas y puedan ser solucionados.

4. CAPÍTULO III DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1 Análisis Dafo (FODA)

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar la situación actual en la organización con la finalidad de aplicar estrategias y realizar evaluaciones de factores fuertes y débiles para obtener un diagnóstico interno y externo preciso con el cual poder tomar decisiones acordes a los objetivos y políticas empleadas.

El análisis que se realiza a la situación que presenta la Junta Cantonal para plantear las principales fortalezas y debilidades que pueden mejorar, también las amenazas y enfrentar las oportunidades que se deben aprovechar y siendo controladas para obtener un análisis amplio con soluciones a los problemas existentes. El análisis FODA y la matriz MEFE Y MEFI se usan con la finalidad de analizar la situación existente de la Junta Cantonal de Vinces.

Tabla 17 Foda

FODA	POSITIVO	NEGATIVO
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">✓ Conocimiento de leyes✓ Asesoramiento técnico✓ Resoluciones de conflictos.✓ Personal profesional✓ Capacidad de adaptación a los diferentes casos que se les presenta.	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel tecnológico insuficiente✓ Recursos económico limitados✓ Falta de establecimiento propio✓ Falta de personal de oficina✓ Falta de capacitación de atención al cliente y servicio al cliente.

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adaptación de cambios de leyes ✓ Problemas judiciales que enfrenta la población ✓ Generación de alianzas estratégicas ✓ Poca credibilidad en los asesores privados ✓ Incremento de cultura de asesoramiento en derechos en la población 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nuevas leyes y normas. ✓ Políticas municipales ✓ Crisis Económica. ✓ Publicidad e infraestructura del sector privado. ✓ Inseguridad, fraudes y corrupción.

Elaborado por: Autora

4.1.1 Valoración general del componente Del F.O.D.A

Fortalezas

Una de las principales fortalezas de la Junta Cantonal Protectora de Derechos del Cantón Vinces es brindar conocimiento en leyes, que es importante a la hora de ofrecer una atención a la ciudadanía para tomar medidas razonables que puedan dar solución a los problemas que presentan.

El asesoramiento técnico es una fortaleza que consiste en asesorar y adaptarse a necesidades de cada caso que presenta la ciudadanía y ofrecer soluciones para que el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado.

La resolución de conflicto facilita la solución a los problemas que se presentan siendo verbales o psicológicos que permita hallar salidas constructivas al conflicto y alcanzar acuerdos que proporcionen resultados perdurables y pacíficos.

Dado al análisis en la actualidad la Junta Cantonal cuenta con personal con experiencia en resolver los problemas que presenta la ciudadanía y por ende altamente

profesional con título de tercer nivel relacionado con la gestión social, cumpliendo con los estándares que establecidos en la ley.

La de capacidad de adaptación a los diferentes casos, que se dan con frecuencia y los encargados de dar solución y brinda apoyo a los que necesitan, la manera de proceder el personal asume con responsabilidad los problemas que presentan la ciudadanía será beneficiados y satisfacer sus necesidades.

Debilidades

Una debilidad identificada en la Junta Cantonal es el nivel tecnológico insuficiente ya que en la actualidad la tecnología se ha desarrollado como una herramienta muy importante para el manejo de atención a la ciudadanía, se evidencia que en este lugar no cuentan con elementos tecnológicos adecuados no tenido el apoyo necesario por parte de las autoridades pertinentes lo que causa que los clientes se sientan inconforme con el servicio que brindan.

Los recursos económicos es una debilidad que a la hora de brindar un servicio no se brinde el adecuado y no se cumpla con las necesidades de la ciudadanía al momento que presenta su denuncia. El recurso económico es de gran importancia para poder lidiar con casos que necesitan de ayuda monetaria y poder resolver el problema.

La Junta Cantonal de Vinces no cuenta con un establecimiento propio, adecuado para brindar la atención, teniendo conocimiento necesario las autoridades encargadas para que traten de solucionar el inconveniente y tener el apoyo por parte de ella, aumentando el número de quejas sobre el servicio que se brinda.

La escasas de personal es una debilidad que ocasiona pérdida de tiempo para la ciudadanía al esperar que le toque el turno para ser atendido, los funcionarios tienen sobre carga de trabajo y por ende son menos eficientes.

La falta de capacitaciones y departamento de atención al cliente es una debilidad que conlleva un sin número de problemas en el grupo de trabajo esto reduce

notablemente las tareas o actividades a desarrollar. Las capacitaciones requieren una inversión costosa y de tiempo, que el departamento de talento humano del Municipio de Vinces debe tomar en cuenta.

Oportunidades

Una de las oportunidades de la Junta Cantonal es adaptarse a los cambios en las leyes que van avanzando o modernizando para una mejor comprensión y resolver cada uno de los problemas que se presentan.

Problemas judiciales que enfrenta la población cuando los derechos son vulnerados por violencia física, psicología y verbal, direccionados a los grupos de atención prioritarias como son niños niñas y adolescente.

Generar alianzas estratégicas con World Visión y con el Área de Gestión Social de la Municipalidad de Vinces que se trasladan a distinta zonas urbanas y rurales de Vinces y dando a conocer ambas instituciones a que se dedican para poder orientar a la ciudadanía a donde deben acudir cuando los derechos son vulnerados o violados estas entidades son de gran importancia para la Junta porque apoyan con víveres y económicamente a los clientes de escasos recursos.

La poca credibilidad en los asesores privados por parte de los clientes ocasiona desconfianza al momento de contratar los servicios requeridos por motivo de demora al resolver los problemas ocasionando un gasto mayor sin haberle resuelto lo requerido.

El incremento de cultura de asesoramiento en derechos en la población hoy en día desconocen sobre cuáles son sus derechos por ende brindar información sobre ellos es educar en sociedades sanas para buscar el desarrollo de los habitantes y crear promotores para que difunda lo importante que son los derechos y garantizar una vida digna, justa y equitativa a todo los habitantes de Vinces y tener la posibilidad de defender sus derechos en cualquier situación.

Amenazas

Una amenaza es las nuevas leyes y normas que deben ser cumplidas porque el Estado Ecuatoriano se encarga de velar los derechos y que se cumplan, siendo esto necesario para la sociedad que estén resguardada con leyes que soluciones las problemáticas de la leyes que son violentadas.

Existen continuos cambios de políticas municipales que pueden afectar la situación de los clientes, la finalidad de los cambios es que permita tomar decisiones que sea favorable y se pueda obtener un mejor resultado, vigilados para el cumplimiento mediante las autoridades pertinentes.

La crisis económica es un factor que afecta de manera negativa a la población aumentando la tasa de desempleo, que perjudica a los clientes teniendo porque existen demandas que no son de la Jurisdicción de la Junta y es necesario contratar un abogado y por ende se necesita dinero.

El no poseer el espacio suficiente para brindar un servicio perjudica la atención al cliente para la comodidad que causa que el cliente busque otra competencia en el sector privado llamara la atención por su mejor infraestructura y mayor comodidad.

La inseguridad, fraudes, corrupción sustraen recursos valiosos en los servicios que brinda la Junta, que pueden denigrar la reputación y generar desconfianza e inseguridad en los clientes en la capacidad para resolver los problemas de una manera responsable y transparente.

4.1.2 Cuantificación del F.O.D.A

Con el análisis de la matriz de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenaza en donde se refleja la situación real de la Junta Cantonal de Protección de Derechos ayuda a comprender las fortalezas y debilidades de forma clara, se procede al cálculo de la Matriz de Evaluación de Factores Internos (Fortalezas y Debilidades) y Matriz de Evaluación de Factores Externos (Oportunidades y Amenazas), que permite asignar su

calificación y evaluación y cumplir con los objetivos también superarlos y conocer la empresa internamente y externamente. Posteriormente consolidar la información y determinar el orden y el puntaje de los factores internos y externos.

Matriz de Evaluación Interna (MEFI)

Tabla 18 Matriz MEFI

Factores internos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Fortalezas				
1.	Conocimiento de leyes	10%	3	0,3
2.	Asesoramiento técnico	10%	3	0,3
3.	Resoluciones de conflictos	5%	3	0,15
4.	Personal profesional	10%	4	0,4
5.	Capacidad de adaptación a los diferentes casos que se les presenta.	10%	3	0,3
Debilidades				
1.	Nivel tecnológico insuficiente	5%	2	0,1
2.	Recursos económico limitados	10%	2	0,2
3.	Falta de establecimiento propio	10%	1	0,1
4.	Falta de personal de oficina	10%	2	0,2
5.	Falta de capacitación de atención al cliente y servicio al cliente.	20%	4	0,8
Total		100%		2,85

Elaborado por: Autora

Con la ejecución del EFI se analiza la parte interna de la Junta Cantonal las fortalezas y debilidades la cual ayuda a verificar los factores que incurre en los problemas que existen dentro de ella.

En la tabla que se utiliza para el desarrollo de la EFI se determina una calificación en cada fortaleza y debilidades bajo la escala de calificación donde: 1 es igual a relevante, 2 Poco relevante, 3. Importante, 4. Muy importante.

Dio como resultado que las fuerzas internas son favorables, con un peso ponderado de 2,85, para las fortalezas y debilidades.

Tabla 19 Matriz MEFE

Matriz de Evaluación Externa (MEFE)

Factores externos clave		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Oportunidades				
1.	Adaptación de Cambios de leyes	15%	4	0,6
2.	Problemas judiciales que enfrenta la población	15%	4	0,6
3.	Generación de alianzas estratégicas	10%	2	0,2
4.	Poca credibilidad en los asesores privados	10%	2	0,2
5.	Incremento de cultura de asesoramiento en derechos en la población	10%	2	0,2
Amenazas				
1.	Nuevas leyes y normas.	10%	2	0,2
2.	Políticas municipales	5%	1	0,05
3.	Crisis Económica	5%	1	0,05
4.	Publicidad e infraestructura del sector privado	15%	4	0,6
5.	Inseguridad, fraudes y corrupción	5%	1	0,05
Total		100%		2,75

Elaborado por: Autora

La matriz EFE permite realizar una lista de factores en el proceso de análisis en la parte externa, donde se conocieron las oportunidades y amenazas que se encuentran dentro de la Junta Cantonal.

En la tabla que se utiliza para el desarrollo de la EFE se determina una calificación en cada oportunidades y amenaza bajo la escala de calificación donde: 1 es igual a deficiente, 2 Promedio, 3. Mayor Promedio, 4. Superior.

Dando como resultado que las fuerzas externas son favorables, con un peso ponderado de 2,75, para las oportunidades y amenaza.

Ambas matrices dan resultado positivo, que muestra con claridad las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que son favorables para la Junta Cantonal Protectora de Derechos del Cantón Vinces que permite plantear una serie de estrategias que ayuden a mejorar sus procesos.

4.2 Modelo Capa

Corregir las debilidades

- Actualizar equipos tecnológicos para un mejor servicio.
- Crear una partida presupuestaria mediante el área financiera del Gad Municipal de Vinces.
- Establecer propuesta de una infraestructura propia al Presidente de la Junta Cantonal.
- Coordinar con el área de Recursos Humanos para analizar los factores favorables que permita la contratación de personal para cubrir las demandas de clientes.
- Realizar capacitaciones a los trabajadores que fortalezca la comunicación y trabajo en equipo.

Al corregir las debilidades mediante la creación de un plan de mejora teniendo como punto principal actualizar los equipos tecnológicos y poder brindar un buen servicio y que los clientes se sientan satisfechos, también gestionar la creación de un partida económica para ayudar con soluciones a los problemas sociales para los clientes, al tener una infraestructura propia se debe implementar áreas recreativas para los niños al momento de realizar la audiencia por falta de departamentos de atención al cliente, el área de audiencias incluyendo la tecnología que son parte fundamental para este departamento municipal, incluir personal capacitado para esta área y crear planes de capacitaciones para que estén actualizados con los cambios tecnológicos.

Afrontar amenaza

- Estar actualizado en cuanto a las regulaciones existentes a nivel nacional e internacional.
- Socializar las nuevas políticas municipales con las autoridades pertinentes.
- Afrontar a la crisis que atraviesa el país
- Mejorar la atención al cliente brindándole soluciones oportunas y veraces.
- Implementar sistemas de seguridad

Desarrollar un plan de capacitaciones para el personal que labora en la Junta Cantonal de Vinces para afianzar los conocimientos de los funcionarios y estén actualizados con las nuevas normas y leyes que se vayan implementando, dialogar con el presidente del departamento para conocer cuáles son las nuevas políticas municipales, para poder estar alerta a la fiscalización que realizan el alto mando.

Potenciar las fortalezas

- Aprovechar los conocimientos para la resolución del problema
- Ofrecer una pertinente asesoría al cliente para que estos salgan satisfechos con el servicio brindado.
- Resolver conflictos persales e intrapersonales
- Personal capacitado
- Procurar estar atentos a los diferentes casos que se presenta a la hora de resolverlos.

Aprovechar las normas y leyes que son aplicadas por el personal activado obteniendo más conocimiento y brindar un asesoramiento adecuado y poder resolver cada conflicto que se presenta y cumplir con las necesidades de los clientes, aprovechando el personal capacitado para estar atento a los casos y brindar su respectiva solución.

Aprovechar las oportunidades

- Utilizar las herramientas necesarias que permitan adaptarse con las leyes que se implemente.
- Aprovechar los problemas que presenta la población
- Realizar las alianzas estrategias adecuadas que permitan solucionar los problemas de la ciudadanía.
- Brindar mejor comodidad al cliente creando un ambiente seguro y confiable.
- Incentivar a la retroalimentación para buscar un mayor aprovechamiento de los conocimientos y un excelente desarrollo individual.

Analizar las oportunidades para adaptarse a nuevas leyes y cambios que existan, resolver los problemas que se presentan para satisfacer las necesidades que presente los clientes, establecer plan de trabajos con otras instituciones y crear alianzas estratégicas para informar y difundir a la ciudadanía sobre cuáles son los derechos y que no sean vulnerados.

4.3 CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.3.1 Título de la propuesta

Plan de mejora para la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vïnces. .

4.3.2 Objetivo de la Propuesta

Mejorar la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vïnces.

4.3.3 Descripción de la propuesta

El objetivo de realizar un plan para mejorar la atención al cliente en la Junta Cantonal es buscar una metodología sistematizada que mejore los aspectos críticos con el propósito de fortalecer las relaciones interpersonales y gestión en la organización con el fin de obtener una mejora en los resultados que intervienen en el proceso de la Junta Cantonal.

En la presente investigación se analiza los resultados obtenidos para poder implementar el plan de mejora donde están involucrados todos los integrantes de la Junta Cantonal, donde se plantea unas series de actividades que están dirigidas tanto como para los funcionarios y encargados de la misma.

El plan de mejora se realiza con capacitaciones, que mejoren el proceso de conocimiento y comunicación, ampliando el uso de nuevas tecnologías informáticas.

Está mismo es relacionado con el Modelo CAPA que se presenta en función de potenciar las fortalezas existentes en la institución, aprovechar las oportunidades, así como afrontar amenazas y corregir debilidades.

4.4 FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN

El estudio de factibilidad es un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de un proyecto y corresponde a la última fase de la etapa

pre-operativa o de formulación dentro del ciclo del proyecto. Se formula con base en información que tiene la menor incertidumbre posible para medir las posibilidades de éxito o fracaso de un proyecto de inversión, apoyándose en él se tomará la decisión de proceder o no con su implementación. (Miranda, 2005)

Con la recopilación de información que brinda la investigación se determina que elaborar un plan de mejora es factible y viable en los siguientes aspectos:

4.4.1 Factibilidad Operativa

Con el plan de mejora se realizarán actividades de mejoras que podrá así dar solución al problema existente y aumentar la productividad de este departamento donde se plantearan capacitaciones para mejorar la atención al cliente lo que es factible para desarrollarse y lograr el objetivo.

4.4.2 Factibilidad Técnica-Tecnológica

Para la realización de las actividades tales como, capacitaciones, reuniones o talleres se necesitarán equipos técnicos y servicios de internet, para ello la Junta Cantonal cuenta con estos elementos, por recursos técnicos y tecnológicos para la realización de las actividades estará en completa y óptimas condiciones.

4.4.3 Factibilidad Legal

Dentro de la factibilidad legal, mediante el estudio del marco legal en la presente tesina se pudo notar que la Junta Cantonal está amparada en la Constitución de la República del Ecuador que vela por la protección de los niños niñas y adolescentes y de la ciudadanía en general, y por el Plan de Desarrollo Nacional que garantiza el trabajo digno en todas sus formas, por eso se lo considera legalmente factible.

4.4.4 Factibilidad Financiera

La factibilidad financiera son los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar este plan de mejora para la atención al cliente en la Junta Cantonal de Vinges la misma que es importante para conocer los recursos que deben considerarse para poner en marcha el plan, este plan de mejora tiene su presupuesto estimado en un aproximado de \$4.278,25 dólares que esta presentado en el **Anexo#4**, tabla N° 2 del plan de mejora, sim embargo se hará una reunión con el presidente de la Junta para la aprobación de este plan para mejorar el área de gestión social que será de mucha ayuda para la ciudadanía que es necesario para mejora la organización.

4.5 PROPUESTA

Como parte de la propuesta se realizó un plan de mejora donde plantean una serie de actividades que están dirigidas tanto a los funcionarios y autoridades encargadas de la Junta Cantonal. En esta propuesta se incluirá toda la información requerida para que de esta manera se pueda establecer el plan de mejora que se ajuste a las características de la Junta Cantonal de Vinces, así mismo también se incluye una alineación detallada de la visión, misión, objetivos, valores para que por medio de estas se puedan desempeñar de manera eficiente las actividades internas de la organización.

El plan de mejora se realizará a través de capacitaciones, para mejorar el proceso de comunicación interna, mejoras en la atención al cliente, trabajo en equipo con la finalidad de aumentar la productividad, liderazgo, actividades dinámicas de integración que permitan que los funcionarios se sientan motivado para alcanzar el éxito en el desempeño laboral, esto permitirá mejorar las relaciones interpersonales entre los funcionarios, el objetivo de dichas capacitaciones es mantener al personal con conocimientos, habilidades, actitudes para que de esta manera puedan resolver problemas o situaciones que se les presente día a día en su jornada laboral, por otro lado permitirá mejorar el servicio brindado, mejorar e implementar nuevas formas de trabajos lo que se verá reflejado en el rendimiento de cada uno de los trabajadores.

A continuación, se detallará la propuesta planteada a través de la siguiente modalidad que se la puede observar en el Anexo#4.

- ✓ Identificar el área de mejora
- ✓ Formular objetivos
- ✓ Seleccionar las acciones de mejora
- ✓ Realizar una planificación
- ✓ Presupuesto
- ✓ Llevar a cabo un seguimiento
- ✓ Conclusiones
- ✓ Recomendaciones

4.6 RESULTADOS ESPERADOS EN LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Los resultados son la mejora de la situación actual que presenta la investigación, donde su propósito a mejorar la atención al cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vïnces, el cual ayuda a brindar un mejor servicio a los clientes donde podrán tener una idea más clara de los requisitos o documentación que deben tener para realizar los diferentes procesos y continuar con el respectivo.

Entre los aspectos importantes para el desarrollo de esta propuesta, se espera lo siguiente:

- La comunicación entre funcionarios y clientes permitan que se brinde una información adecuada mediante los procesos que de cualquier manera favorecerán al desarrollo y cumplimiento.
- Lograr mejorar la atención al cliente brindando un mejor servicio permitiendo así disminuir los reclamos sobre la atención.
- Lograr adquirir nuevos conocimientos que permitan mejorar y obtener buen resultados.
- Cumplir con los requerimientos y necesidades de los clientes.
- Control interno sobre las metodologías de trabajo
- Lograr disminuir las quejas sobre el servicio y poder resolverlos sin tener inconveniente.

Es importante cumplir con los lineamientos determinados, con relación a las capacitaciones firmes para mejorar el desarrollo del personal y así poder brindar condiciones laborales que permitan la perseverancia tanto para los colaboradores y a los clientes, que al final reflejara la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

5. CONCLUSIONES

En la Junta Cantonal Protectora de Derechos del Cantón Vinces, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los funcionarios, no se cuenta con la adecuada infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios que se presta en la junta para incrementar la satisfacción de los clientes, en consecuencia la mayoría de clientes manifiestan que se siente insatisfecho con la atención que se brinda lo que se concluye que es deficiente.

El cliente de la Junta Cantonal no se siente satisfecho debido a los problemas que presentan los funcionarios al no tener una buena comunicación, lo que ocasiona que al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio y la deficiente ambientación de la infraestructura por no tener un lugar propio y adecuado, no sean los esperados, por lo que los clientes esperan que la atención sea en aspectos como información brindada, amabilidad y rapidez además que las instalaciones sean cómodas, aseadas, y se brinda la respectiva seguridad y servicios básicos indispensables disponibles.

En la Junta Cantonal de Vinces no existe un plan de mejora de atención al cliente que permita mejorar esta problemática, lo que provoca que no existan lineamientos, procedimientos, guías y orientaciones adecuadas, que permitan a los funcionarios trabajar en conjunto y procure la satisfacción al cliente, fortalecer los servicios prestados y mejorar la imagen de la Junta Cantonal.

6. RECOMENDACIONES

Después de realizar la investigación se considera establecer recomendaciones para la mejora de la Junta Cantonal Protectora de Derechos de Vinces.

Se recomienda a las autoridades pertinentes, implementar el plan de mejora de atención al cliente con sus respectivas actividades con el objeto de fortalecer la calidad de servicio, para poder elevar la satisfacción del cliente y crear una buena imagen, cuyo resultado beneficiará a la ciudadanía de Vinces.

Para elevar la satisfacción del cliente se recomienda capacitarse constantes al personal para mantenerse innovados y actualizados en todos los servicios que se ofrece y así poder aplicarlo al momento de realizar el mismo, con el objeto de que los funcionarios adquieran conocimientos, desarrollen habilidades y se motive al cambio de actitud al momento de brindar un servicio.

Se recomienda incentivar al personal mediante actividades de recreación de todo el personal de la municipalidad de Vinces y de actividades para el reconocimiento de logros mediante su desempeño que motiven a todo el personal para que de esta manera se comprometan tanto con sus objetivos personales como los de la Junta Cantonal.

Por otro lado es necesario dar un seguimiento total de todo lo que se ha planteado para que sea más efectivo lo propuesto y se pueda notar los cambios y buen resultados.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios* (Sexta ed.). México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Acosta, R. (2003). *Plan Estratégico Ecuatoriano*.
- ANECA. (2012). *Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación*. Recuperado el 2 de julio de 2019, de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Arder-Egg, E. (1988). Introducción a la Planificación. En E. Arder-Egg, *Introducción a la Planificación*. Humanitas.
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Berroa. (4 de Abril de 2016). *Sistemas Oee*. Obtenido de Technology To Improve Everywhere: <https://www.sistemasoe.com/mejora-continua/>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Codigó, N. (Enero de 2003). *Registro Civil*. Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/estes-06-CÓDIGO-DE-LA-NIÑEZ-Y-ADOLESCENCIA-Leyes-conexas.pdf>
- Contreras, Z. V. (10 de Julio de 2017). *LinkedIn*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/el-origen-de-la-mejora-continua-zita-vargas-c-/>
- COOTAD. (2010). Obtenido de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente, comunicación y calidad de servicio*. España: Ideas Propias.
- Deming. (1996). Mejoramiento continuo. En A. M. Giopp, *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo domingo R.D: Intec.
- Educación Navarra. (2009). Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- Educación Navarra. (2009). Obtenido de https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- Escuela de Organización Industrial. (1998). *Calidad, Manufactura, Mejora Continua*.
- Fernández, M. D. (4 de Junio de 2018). *Cuida tu Dinero*. Obtenido de Historia del Servicio al cliente: <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>
- Fisher, R. (1991). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. España: Centro de Libros PAF S, L, U.
- Francés, P., Arboix, E., Chaves, M., Vilardell, I., & Roca, S. (2005). *Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.
- Gallegos. (2007). *Innovaciones de Negocios*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/12468/1/A1.pdf>

- García, E. (Noviembre de 2016). *EQUIPO ALTRAN*. Obtenido de Tu comunidad de innovación y tecnología: <https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>
- Gonzalez, H. (Junio de 2011). *Calidad & Gestión*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html
- Huayamabe , L., & Mendoza , D. (2015). Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3496/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-183.pdf>
- Junta Cantonal Protectora de Derechos de Vices. (2010). *Reglamento Interno De Derechos* . Vices.
- Kotler, P. (2003). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de Dirección de Mercadotecnia 8va Edición : <https://es.scribd.com/doc/54545203/Direccion-de-Mercadotecnia-8a-Ed-Kotler>
- Kotler, P. (2006). *Atencion al cliente*. Malaga: IGS.
- Landa, H. (1976). *Ley General de Asentamientos Humanos*. Obtenido de Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/voz/1a.htm>
- Macas, L. S. (2018). *Dspace*.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2015). *Planeación*. Colombia.
- Ministerio de Educacion del Ecuador. (2012). *Subsecretaría de Apoyo, Seguimiento y Regulación de la Educación*. Obtenido de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan_-Mejora1.pdf
- Miranda. (2005). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-estudio-de-factibilidad-en-un-proyecto/>
- Mora, E. D. (16 de Abril de 2018). *Repositorio Digital Itb*. Obtenido de <http://200.93.198.199/bitstream/123456789/418/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20DURAN%20MORA.pdf>
- Ordaz , V., & Saldaña García, G. (2006). *Analisis y Criticas Metodologicas para Planes* .
- Patricia Calero, D. S. (Diciembre de 2018). *Embajada De La República Federal Alemana*. Obtenido de Corporación De Estudios Decide: https://www.hss.de/fileadmin/migration/downloads/0902_PB_Ecuador_sp.pdf
- Rodríguez, Campaña, Morales. (Marzo de 2019). APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS. *Revista De Investigacion ITF*.
- Rodriguez, H. (2015). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Salas, F. Y. (2017). *Dspace*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6659/1/UDLA-EC-TIAEHT-2017-15.pdf>
- Salkind, N. (2015). *Metodo de Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- SalusPlay. (2018). Obtenido de <https://www.salusplay.com/blog/investigacion-mixta/>
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista , M. (2010). *Metodologia de la Investigaciòn*. Mexico: McGraw-Hill.
- Serna, H. (2003). *Mejoramiento para el servicio al cliente*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE LA SALLE: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08%20B657%20p.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Thompson, I. (Julio de 2005). Obtenido de Promonegocios.net: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

- Thompson, I. (Julio de 2006). Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
- Tschohl, J. (2008). *“Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia* (Quinta ed.). Guatemala: Service Quality Institute.
- Vallejo, L. (2018). *Re-evolucion en el servicio*. Colombia: House.
- Velasco, M. A. (2005). Plan. En A. E. Miguel, *Análisis y crítica de la metodología para la realización de planes* (pág. 26). Guanajuato: Juan Carlos Martínez.
- Zapata, M. B. (26 de Abril de 2008). Atención al cliente con falencias en Ecuador. *Diario el Universo*.
- Zeithaml , Parasuraman, & Berry. (1988). *Aiteco*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

8. ANEXOS

Anexo N° 1 Encuesta

Estimados clientes el motivo de este cuestionario es para mejorar el servicio de atención y satisfacción del cliente en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Niñas Niños y Adolescentes del Cantón Vïnces es importante que marque todas las preguntas garantizando confidencialidad.

Género

Femenino

Masculino

Otro

1.- ¿Qué tan satisfecho (a) esta con la atención brindada por la Junta Cantonal de Vïnces?

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

2.- ¿La persona que recibió su caso supo atenderlo con amabilidad?

Si

No

3.- ¿Cómo calificaría la capacidad del personal para resolver sus problemas?

Excelente

Buena

Ni buena ni mala

Mala

Malísima

4.- ¿Cuál fue el tiempo de espera para que se atendiera su requerimiento?

1 a 5 minutos

5 a 10 minutos

10 a 15 minutos

15 a 20 minutos

Nunca fue atendida

5.- ¿Cuántas veces tuvo que contactarse con el colaborador para solucionar el problema?

1-2

3-4

5-6

Más de 6

Nunca lo solucionaron

6.- ¿Qué tan clara fue la información brindada por el personal de servicio de atención al cliente?

Extremadamente clara

Muy clara

Moderadamente clara

Poco claro

Nada clara

7.- ¿Qué tan satisfecho (a) está con el horario disponible del servicio?

Totalmente satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

8.- ¿Qué situación te causó insatisfacción con el servicio que da la Junta Cantonal?

Actitud del personal

Tiempo de espera

Información errónea

Deficiencia de servicio

Expectativas no satisfechas

Otro

9.- ¿Cuál de las siguientes palabras utilizaría para describir el servicio?

Confiable

De alta calidad

Útil

Poco práctico

Ineficaz/ Ineficaces

De mala calidad

Poco fiable

10.- ¿Cómo calificaría la calidad del servicio?

Muy alta calidad

Alta calidad

Ni alta ni tan baja calidad

Baja calidad

Muy baja calidad

11.- ¿Con que frecuencia resuelve el servicio tus necesidades?

Casi siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Casi nunca

12.- ¿Cree usted que la Junta Cantonal necesita una línea especializada en la gestión y control del servicio que se ofrece?

Sí

No

Tal vez

13.- ¿Cómo considera usted el ambiente laboral de la Junta Cantonal de Vínces?

Buena

Regular

Malo

14.- ¿Los recursos con los que cuenta la Junta Cantonal de Vínces son suficientes para brindar un buen servicio de calidad?

Si

No

Tal vez

15.- ¿Considera usted que a través de capacitaciones sobre atención al cliente se podrá brindar un mejor servicio?

Si

No

Tal vez

Guía de Observación

Anexo N° 2 Guía de Observación

Lugar:

Fecha:

Meses de Noviembre y Diciembre Observación Diaria.

Horario:

Aspecto a observar:

Condiciones Psicológicas

- ✓ Seguridad
- ✓ Comportamiento de los trabajadores
- ✓ Capacidad de los trabajadores
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Información brindada
- ✓ Motivación laboral
- ✓ Informe mensual
- ✓ Puntualidad horaria de Entrada y Salida
- ✓ Cumplimiento de vestimenta (uniforme)

Condiciones Ambientales

- ✓ Infraestructura de la Junta Cantonal
- ✓ Organización
- ✓ Actividades

Registró De Observación

Anexo N° 3 Registro de Observación

FECHA	HORARIO	DURACION
01/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
02/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
04/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
08/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
09/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
10/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
14/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
15/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
16/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
17/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
18/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
21/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
22/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
25/10/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
08/11/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
11/11/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
13/12/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
15/11/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
19/11/2019	10:00 - 11:00	2 Hora
26/11/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
27/11/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
28/11/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
03/12/2019	10:00 - 11:00	2 Hora
05/12/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
06/12/2019	10:00 - 11:00	2 Horas
TOTAL		50 Horas

Anexo N° 4 Propuesta del plan de mejora