

Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresa

TRABAJO DE TITULACIÓN

**“PLAN DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA LUCÍA”.**

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

Autor (a):

Katherine Annabel Briones Jimenez

Tutor:

Guayaquil - Ecuador

2019

Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional, Administrativa y Comercial

Carrera:

Tecnología en Administración de Empresa

TRABAJO DE TITULACIÓN

**“PLAN DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA
LUCÍA”.**

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

Autor (a):

Katherine Annabel Briones Jimenez

Tutor:

Lcda. Evelyn de la Llana Pérez

Guayaquil - Ecuador

2019

Declaración de responsabilidad del egresado (a).

Yo, **KATHERINE ANNABEL BRIONES JIMENEZ**, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de Titulación, válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Administración de, Empresa titulado: **“Plan De Mejora de la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía”**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....
Katherine Annabel Briones Jimenez

C.C 0923205355

Reconocimiento de firma, notariado (Documentos de la notaria).

Copia a color de: Cédula de Ciudadanía y Certificado de Votación.

Certificación de Tutor (a), debidamente firmada por el / la docente.

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 de la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía ”, fue elaborado por la señorita Srta. Katherine Annabel Briones Jimenez, 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

Dedico esta tesis a Dios que supo guiar mi camino, dándome fuerzas para seguir adelante día a día en el camino de la educación, y ser mejor persona.

A mis padres quienes supieron inculcarme valores, principios, apoyo, comprensión y nunca dejarme decaer ante cualquier situación que se presentara, siempre fueron mi motor mi guía mi ayuda. Gracias padres y familia.

Katherine Annabel Briones Jimenez

Agradecimientos

Agradezco a Dios, porque a pesar de todo nunca me abandonas siempre estás conmigo y más aún en los peores momentos, eres el que me encaminó hacia esta carrera, quien me acompañó durante 3 años, a no decaer a seguir adelante a pesar de todas las adversidades que se presentaron en el camino, todos pueden fallar menos tu Dios, por eso es que siempre te tengo presente en mis oraciones y te doy gracias por tener con salud a mi familia y a mí, eres único sin ti no soy nadie.

Gracias padres de mi vida Eugenio Briones y Justina Jiménez soy tan feliz al tenerlos conmigo, sus consejos son por mi bien y si cometo un error están ahí siempre para mí. Tanto cariño hacia la única hija y eso provoca una satisfacción grande, hay que valorar muchos a nuestros padres porque son los que nos levantarán si llegamos a caer. Los quiero mucho.

Gracias amiga Yailyn Rodríguez sin tu ayuda no habría sido posible culminar mi tesis.

A mis docentes quienes me brindaron sus conocimientos.

Katherine Annabel Briones Jimenez

Índice

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN..... | 7 |
| 2.1 MARCO HISTÓRICO..... | 7 |
| 2.1.1. Breve historia de plan de mejora | 7 |
| 2.1.2 Breve historia del servicio al cliente | 9 |
| 2.1.3 Breve historia de la Municipalidad Ecuatoriana | 11 |
| 2.1.4 Breve historia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía. | 12 |
| 2.2 MARCO TEÓRICO..... | 14 |
| 2.2.1 Definición de planeación | 14 |
| 2.2.2 Definición de plan de mejora | 14 |
| 2.2.3 Estructura de plan de mejora..... | 16 |
| 2.2.4 Definición de Servicio al Cliente | 20 |
| 2.3 MARCO CONCEPTUAL | 20 |
| 2.4 MARCO JURÍDICO..... | 22 |
| 2.4.1 Constitución de La República del Ecuador..... | 22 |
| 2.4.2 Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) toda la vida..... | 23 |
| 2.4.3 Ley orgánica de defensa al consumidor..... | 25 |
| 2.4.4 Ley Orgánica del Servicio público, LOSEP | 26 |
| 2.4.5 Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización COOTAD..... | 27 |
| 2.4.6 El Código de Ética de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía..... | 29 |
| 2.4.7 El reglamento interno para los trabajadores y obreros del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón santa lucía, regidos por el código del trabajo. | 31 |
| 3. CAPÍTULO II: METODOLOGIA EMPLEADA..... | 33 |
| 3.1 MARCO METODOLÓGICO..... | 33 |
| 3.2 Tipo de estudio..... | 33 |
| 3.2.1 Investigación Descriptiva..... | 34 |
| 3.2.2 Investigación Explicativa..... | 34 |
| 3.3 Métodos de investigación | 34 |
| 3.3.1 Metodo teórico | 34 |
| 3.3.2 Métodos Empíricos | 35 |
| 3.3.3 Método Estadístico..... | 36 |
| 3.3.4 Universo y muestra | 36 |
| 3.3.5 Análisis de Resultados | 37 |
| 3.3.6 Análisis del Registro de observación | 54 |
| 4. CAPITULO III DESARROLLO DE LA PROPUESTA..... | 55 |
| 4.1 Análisis FODA..... | 55 |
| 4.1.1 Valoración general de los componentes de la matriz F.O.D.A..... | 56 |
| 4.1.2 Cuantificación del F.O.D.A. | 59 |
| 4.2 CAPA..... | 62 |
| 4.3 Título de la Propuesta | 64 |
| 4.3.1 Justificación de la propuesta | 64 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.3.2 | Objetivo de la Propuesta | 65 |
| 4.3.3 | Descripción de la propuesta | 65 |
| 4.4 | FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN..... | 65 |
| 4.4.1 | Factibilidad Operativa..... | 65 |
| 4.4.2 | Factibilidad Técnica- Tecnológica..... | 66 |
| 4.4.3 | Factibilidad Legal | 66 |
| 4.4.4 | Factibilidad Financiera..... | 66 |
| 4.5 | Propuesta..... | 67 |
| 4.6 | RESULTADOS ESPERADOS EN LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA | 67 |
| 5. | CONCLUSIONES | 68 |
| 6. | RECOMENDACIONES..... | 69 |
| 7. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 70 |
| 8. | ANEXO..... | 72 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 1 Género | 38 |
| Tabla N° 2 Servicios Brindados..... | 39 |
| Tabla N° 3 Uso de Servicios del GAD | 40 |
| Tabla N° 4 Atención recibida | 41 |
| Tabla N° 5 Mejorar la atención..... | 42 |
| Tabla N° 6 El personal demostró tener conocimientos..... | 43 |
| Tabla N° 7 Tiempo en resolver un problema..... | 44 |
| Tabla N° 8 Satisfacción con la atención | 45 |
| Tabla N° 9 Horarios establecidos | 46 |
| Tabla N° 10 Personal no capacitado | 47 |
| Tabla N° 11 Deben ser capacitados | 48 |
| Tabla N° 12 Compromiso laboral | 49 |
| Tabla N° 13 Mejorar Servicios | 50 |
| Tabla N° 14 Elaborar Plan de Mejora..... | 51 |
| Tabla N° 15 Ha tenido inconvenientes | 52 |
| Tabla N° 16 Inconvenientes presentados | 53 |
| Tabla N° 17 FODA | 55 |
| Tabla N° 18 Matriz de Evaluación Interna (MEFI)..... | 60 |
| Tabla N° 19 Matriz de Evaluación Externa (MEFE)..... | 61 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico N° 1 Género | 38 |
| Gráfico N° 2 Servicios Brindados | 39 |
| Gráfico N° 3 Uso de Servicios del GAD | 40 |
| Gráfico N° 4 Atención recibida | 41 |
| Gráfico N° 5 Mejorar la atención | 42 |
| Gráfico N° 6 El personal demostró tener conocimientos..... | 43 |
| Gráfico N° 7 Tiempo en resolver un problema..... | 44 |
| Gráfico N° 8 Satisfacción con la atención | 45 |
| Gráfico N° 9 Horarios establecidos | 46 |
| Gráfico N° 10 Personal no capacitado | 47 |
| Gráfico N° 11 Deben ser capacitados | 48 |
| Gráfico N° 12 Compromiso laboral..... | 49 |
| Gráfico N° 13 Mejorar Servicios | 50 |
| Gráfico N° 14 Elaborar Plan de Mejora..... | 51 |
| Gráfico N° 15 Ha tenido inconvenientes | 52 |
| Gráfico N° 16 Inconvenientes presentados..... | 53 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo N° 1 Encuestas..... | 72 |
| Anexo N° 2 Guía de Observación..... | 75 |
| Anexo N° 3 Registro de Observación..... | 76 |
| Anexo N° 4 Propuesta..... | 77 |

INFORME DEL URKUND

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en la deficiente atención brindada a los clientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía (GADMCSL), el objetivo del presente trabajo es elaborar un plan de mejora para la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, el GAD se encuentra ubicado en el cantón antes mencionado y es el encargado del cobro de los predios y de realizar las obras que benefician al Cantón. Para la realización de esta investigación se utilizaron los siguientes métodos como: historico-lógico, inducción-deducción y análisis –síntesis, los cuales fueron aplicados en la investigación realizada. Para conocer el problema que existe en el GAD, fue necesario realizar encuestas a los clientes quienes a diario acuden por un servicio, los resultados obtenidos fueron tabulados en Excel con la respectiva tabla y el análisis correspondiente. Se aplicó la observación, no se realizó la encuesta a los servidores públicos porque el investigador estaba presente en el lugar, quien se percató de los sucesos y actividades que en lugar había, y trabajo en encubierta pudo analizar y verificar por sí mismo los acontecimientos que se presentaban, por eso se consideró en brindar las capacitaciones a los servidores públicos del GAD con el único beneficio de que los clientes estuvieran satisfecho por la atención.

ABSTRACT

This research focuses on the poor attention given to users in the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton Santa Lucía (GADMCSL), the objective of this work is to develop an improvement plan for customer service in the Autonomous Municipal Decentralized Government of Canton Santa Lucia, the GAD is located in the aforementioned canton and is in charge of the core of the premises and of carrying out the works that benefit the Canton. The following methods will be used to carry out this investigation: historical-logical, induction-deduction and analysis-synthesis, which were applied in the investigation carried out. To know the problem that exists in the GAD, it is necessary to conduct surveys of users who receive a diary per service, the results were tabulated in Excel with the respective table and the corresponding analysis. The observation was applied, the public servants' survey was not carried out because the investigator was present at the place, who noticed the events and activities that existed in the place, and the work undercover could analyze and verify for himself the events that occurred, that is why it is considered in providing the capabilities to the public servants of the GAD with the sole benefit of the clients being satisfied by the attention.

1. INTRODUCCIÓN

La atención al cliente es una imagen externa que una empresa u organización presenta a través de sus colaboradores, haciendo que los clientes se sientan satisfechos, o en otros que se vayan inconformes al ver una actitud negativa. Debe el GAD-MCSL mostrar una gestión organizada, para que el cliente obtenga todo tipo de información llenando así todas sus expectativas.

Brindar un servicio oportuno de calidad y calidez a los clientes es un proceso con gran número de entidades, ya sean públicas o privadas, se plantea cuya finalidad, es el buscar la satisfacción de los clientes. En el Ecuador existen varias empresas, donde se mide precisamente su calidad en cuanto a servicio, esto se dio en el año 2006 y se realizaban mediante entrevistas por medio de vía telefónica, para definir como era el nivel de servicio y está debería ser mejorada. Cabe destacar que un cliente satisfecho hablará bien de la empresa que visite, la frase el cliente siempre tiene la razón debe hacerse válida, aunque en casos no sea así, pero para evitar problemas debe ser analizada la frase. Las características del servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado(GAD), se basan específicamente a los servidores públicos, que deben tener los debidos conocimientos de las actividades que hay se realizan, ser amables, respetuosos, educados, con un buen léxico, entre otras características.

En el Artículo 6 de la conducta organizacional menciona que los servidores públicos que ofrecen servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía (GAD-MCSL) deben acatar órdenes, leyes y reglamentos que disponga el Alcalde de dicho GAD, lo cual es beneficioso para el buen manejo del Municipio y las funciones que se desarrollen. Se expresa que un código de ética, son herramientas que mejoran las tomas de decisiones, para poder incorporar valores y principios beneficiando la empresa.

Los servidores públicos realizan las actividades establecidas de acuerdo a leyes existentes, que rigen a los diferentes GADS Municipales y a las normas internas a seguir en una organización, laborando de una forma correcta sin permitir el soborno ni tener preferencia a ciertos tipos de clientes.

La presente investigación se engloba a la mejora de una buena atención a los clientes, en la actualidad se ha vuelto prioridad el hecho de satisfacer al cliente,

teniendo en cuenta métodos para ser aplicados, debido a varios estudios realizados, se ha incrementado la mala atención en las empresas u organizaciones permitiendo así a la disminución de clientes y en otros casos a la inconformidad de los clientes, la estrategia a darse se implementará en base a los resultados de las encuestas. En los estudios realizados ciertas empresas han optado por implementar herramientas de apoyo, que son utilizadas en sus empresas aparte de tener un ambiente laboral adecuado, también se dé la satisfacción del cliente en los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados(GAD) Municipales.

Santa Lucía un cantón de la provincia del Guayas, el cual es uno de los principales centros agrícolas y también de la producción de arroz, con personas amables, solidarias y hospitalarias, quienes al visitar su cantón te recibirán de la mejor manera, un lugar donde podrás disfrutar de su lugar turístico y platos típicos junto a familiares y amigos, además de estos lugares, el cantón cuenta como en todos los cantones existentes con un GAD Municipal el cual es gobernado por el Abg. Edson Alvarado Aroca, donde se ha venido dando inconsistencia en cuanto a su atención.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal es de derecho público, administrativo y financiero, que está presto a brindar atención a toda la población en general, posee varias funciones que establecidos en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD,) entre ellas y las más importante es la implementación del sistema de participación ciudadana, con el fin de la intervención de la ciudadanía de dicho Cantón, para que haya acuerdos en las diferentes decisiones que toma el alcalde del GAD quien es el encargado de velar por los moradores del lugar.

Dicha investigación es muy importante debido a que ayudará, a la que mejora para una buena atención, en todos los departamentos y que los clientes tengan acceso dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía(GAD-MCSL), la comunicación y los modales, influencia en el buen trato hacia las demás personas, esto también se debe dar entre los mismos compañeros de trabajo, si se tiene buena comunicación habrá clientes satisfechos y para esto debe haber un buen ambiente laboral que sea reflejado al momento de la atención, además disminuir el inconveniente presentado en muchas empresas, motivo por el cual se debe a que los

servidores públicos no cuentan con una debida capacitación para poder orientar a los clientes, de una manera adecuada, y a su vez se da la debida importancia a las personas que son atendidas en una institución pública o privada, por lo que se está realizando este estudio, el cual servirá para mejorar el servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, los cuales serán beneficiados cada uno de los clientes y esto será plasmado ante la sociedad. Hay empresas privadas o públicas como está, y salir inconforme por la mala atención, y sobre todo ir en busca de una información y no obtenerla, es hay que viene el tema de querer saber, cuál es el motivo por el cual sucede este tipo de inconvenientes, por qué no se evita esto, y también hasta que tiempo seguirá sucediendo. Por eso se tiene la estrategia de las capacitaciones para que haya un cambio favorable.

El GAD Municipal del Cantón Santa Lucía (GAD-MCSL) presenta inconvenientes en la atención de los clientes, debido a que el personal es nuevo y no tiene la capacitación debida para poder brindar una buena atención a los clientes, perjudicando así no solo a ellos si no al GAD-MCSL como tal, por ende, brindando un mal aspecto en cuanto a servicio e información por desconocer ciertos temas, en otros casos hay clientes que por no obtener información suelen ser groseros.

En este antecedente se estipula que los GAD Municipales son los encargados de llevar responsabilidad de un cantón para sacarlo adelante, mejorando la calidad de vida de los habitantes del lugar, ademas demostrar la capacidad de la persona que esta a cargo, incrementando las mejoras en obras, para el cambio positivo en la sociedad, el regimen de desarrollo, establecido en mejorar la calidad, esta dispuesto en la Constitución.

Los retos profesionales son dedicar tiempo y esfuerzo, además leer libros, revistas, monografías, artículos y demás informaciones verídicas posibles que se puede encontrar, en base al tema el cual es aplicado a esta investigación, para definir un concepto o un criterio bien formado, y a la vez proponer un comentario desde el punto de vista de un cliente, para poder entender y comprender a las personas que acuden por un servicio. Aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas y plasmarlas en dicha investigación, realizar un trabajo de calidad, aportando métodos diferentes. Conocer el lugar de lo que se va a describir

sus funciones y sobre todo el tema que se va a desarrollar, también tener una mejor comunicación con las personas y desenvolverse más en el ámbito profesional. Cada reto propuesto contribuye a una formación personal, que va en busca de más retos y metas a lo largo de la vida, siempre y cuando sean hechas las cosas con dedicación y esmero lo que suele hacer que todo marche de manera excelente.

En el marco social, la investigación pretende cumplir con todos los parámetros establecidos brindando calidad y calidez, mejorando la atención brindada a clientes y a la vez haciendo que los servidores públicos entreguen más de sí, en cuanto a atención, según lo establecido en el marco legal de la Constitución de la República del Ecuador.

El personal también debe de estar en constante monitoreo, con jefes o superiores que los motiven a cumplir su trabajo, labor que es reflejada en un pueblo, al estar en un GAD da pie de que se dé, malos comentarios o simplemente las personas lo entiendan de otra manera, las especulaciones como tal, si se hacen presente, en este tipo de lugares donde son atendidos muchas personas.

Las falta de monitoreo en las empresas y poca aplicación de leyes y protocolos, hacen que no haya un registro o un seguimiento de la atención en las diferentes organizaciones, la administración que es realizada en las instituciones públicas deben contener eficacia y eficiencia en sus actividades realizadas, para ofrecer al público en general una atención diferente, capaz de llenar las expectativas de quienes visitan las empresas u organizaciones. Los principios básicos de un servicio son los conductores hacia la excelencia de la institución y si esta no dispone de ello, habrá incumplimiento.

Esta investigación va dirigida a los servidores públicos quienes deben de brindar su mejor atención e igualdad, para todos con el debido respeto, amabilidad y también a clientes que son atendidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía (GAD-MCSL), quienes esperan ser atendidos de una forma eficiente y eficaz. Las condiciones existentes son las opiniones vertidas por los clientes en este caso se aplica el método cuantitativo mediante una especie de entrevista. Para el desarrollo de esta investigación se llevará a cabo el método cualitativo, que se hará por medio de las encuestas a los clientes, para así recopilar información. Lo que se busca por medio del proyecto es mejorar los niveles de

satisfacción del cliente interno y externo, analizando las fortalezas y debilidades del servicio que se brinda en todos los departamentos que conforman el Gobierno Autónomo del Cantón Santa Lucía (GAD-MCSL) y así mejorar la imagen que se proyecta al entorno la cual será de gran ayuda para que haya una mejora en la atención a los clientes en el GAD-MSCL.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo mejorar la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

El problema nace de una necesidad y genera malestares e inconformidades en un determinado caso, para poder encontrar el problema, se tuvo que analizar la parte brindada por los servidores públicos, la cual al momento no está siendo tan buena, y es ahí que se pretende poder alimentar esa parte que está dando malestar, ciertos clientes se han quejado de la mala atención que ellos reciben, en el GAD influyen muchas posibles causas como; el nuevo personal, falta de capacitaciones, y personas que no están de acuerdo a su cargo.

Para poder mejorar la atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía se debe aplicar capacitaciones estratégicas para que las personas atiendan de una manera adecuada a sus clientes. La calidad del servicio al usuario es una parte fundamental, porque es la clave del triunfo o el fracaso, de cualquier empresa. Lo que las personas desean, al momento de ir por un servicio es ser bien atendido con amabilidad y cortesía, además de una atención personalizada, también que sean educados, agradables y que estén bien capacitados. Para que no haya ningún tipo de inconvenientes por más mínimo que sea. Con el plan de capacitación se pretende hacer cumplir la gestión administrativa para la obtención de resultado, mejorando la atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, que todos sus departamentos funcionen de una mejor manera, para que se realicen todos los servicios de una forma ágil y sin problemas.

OBJETIVO:

Elaborar un plan de mejora para la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

El objetivo principal del presente trabajo investigativo se basa en aplicar un plan de mejoramiento de la atención al cliente, se han detectado al momento varias inconsistencias o quejas por parte de los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía (GAD-MCSL). Un plan de mejora es la solución, para el problema existente de la atención al usuario, ya que es un conjunto de medidas de cambios o un mecanismo que le permitirá a la empresa cumplir aquellas metas que se han propuesto.

Para que una empresa pueda responder ante los cambios que presenta su entorno y cumplir con los objetivos de su empresa, debe implementar un plan de mejora con la finalidad de detectar puntos débiles de la empresa, y de esta manera atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema. La mayoría de las empresas disponen de un departamento exclusivo a mejorar los procesos continuamente, el resultado de aplicar procesos de mejora continua será un producto o servicio mejorado, más competitivo y que responda mucho mejor a las exigencias del cliente. El fin de aplicar la mejora es que incremente la productividad en el trabajo, se minimizará los errores también se aumentará la motivación en los equipos de trabajo.

El plan de mejora también implementa conciencia en el equipo de trabajo, haciendo que este se vuelva más competitivo, y más eficaz dentro de la organización, para los procesos de mejora generalmente se elige a un equipo formado por trabajadores de diferentes áreas de la empresa y con distinto rango jerárquico, para tener diferentes puntos de vista. Este grupo de trabajo se encarga de analizar procesos o productos dentro de la empresa, e identificar fortalezas y debilidades. Una vez hecho esto, se proponen las soluciones y se llevan a cabo las acciones necesarias para implantarlas. La búsqueda y el afán por seguir mejorando es la única manera de conseguir y alcanzar la máxima calidad y la excelencia. Es el primer paso para alcanzar la calidad total.

2. CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1. Breve historia de plan de mejora

Según Vargas (2017) el plan de mejora se produjo en los tiempos de post grado de la segunda Guerra mundial, gracias a la unión de dos culturas. Japón tenía definido en ese entonces continuar y empezar su camino de restauración. En la época de (1945-1952) existieron las fuerzas aliadas que era gobernada por Estados Unidos, Japón estaba en una etapa muy importante sobre las técnicas de calidad y a la vez de gestión lo que producía su avance. Precisamente en el año 1950 en Tokio, se expuso una conferencia de nombre Estadística de la calidad de producto, que determinó 14 principios gerenciales y el ciclo de PDCA, basada como una propuesta de la mejora continua.

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. Deming era la clave principal para poder inducir más a los japoneses, aunque en sus mentes dominaba la palabra Kaizen que daba como resultado cambio para mejorar, pero en su significado no decía si el cambio era considerable o insignificante. La mejora continua se estableció con mucha más fuerza, y llegó a ser una metodología e ideología de calidad.

En 1960 se dio el milagro japonés que tuvo lugar después de Estados Unidos. En el año de 1986, el consultor de gestión Masaaki Imai, quien publicó el libro titulado, Kaizen, fue la clave de la ventaja competitiva japonesa, libro que fue conocido en occidente, siendo participes de los colaboradores de una organización. Kaizen sigue avanzando y siendo muy útil en el mundo de las empresas, Lean Manufacturing tiene como parte fundamental a Kaizen quien con su desarrollo aporta lo fundamental, para que siga aumentando la competitividad y el liderazgo en las diferentes organizaciones.

Desde el año 2000 se busca ir mejorando procesos, y acabando con los fallos, se requiere disminuir tiempo y a la vez esfuerzo humano, para satisfacer al cliente, estar a la par con sus necesidades y demandas, la calidad total abarca una serie de responsabilidades regidos por el producto o servicio, la calidad forma parte de las

diferentes funciones administrativas de una empresa. Ha medida de que pasan los años la sociedad es cada vez más novedosa, les gusta estar a la moda con cosas exclusivas y las que tienen más demandas. Las empresas que aplican el plan de mejora como: Nike, Intel, Ford, Toyota, Kimberly, Clark Corporation, John Deere y otras empresas, las hacen con el fin exclusivo de ser únicos en el mercado obteniendo una mejora continua.

Se han realizado varios estudios sobre los planes de mejora los cuales se destacan los siguientes:

Los autores Bothia y Rivera (2008), en su tesis Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo Unipharm Bogotá, en la universidad de la Salle facultad de administración de empresas Bogotá, D.C., menciona que el plan de mejoramiento se ve basado a la farmacéutica establecida, para conocer las necesidades de los clientes, establecer los estándares de calidad, segmentar en el mercado, surgiendo esta necesidad y comprometer a los empleados al mejoramiento y el servicio en beneficio de la empresa.

Según Cisneros y Ruíz (2012), en su tesis Propuesta de un modelo de mejora continua de los procesos en el Laboratorio Protal – ESPOL, Basado en la integración de un sistema ISO/IEC 17025:2005 con un sistema ISO 9001:2008 en el año 2011 en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, manifiesta que innovar no es fácil, pero actualmente se da con más frecuencia, los planes de mejora en las empresas, ayudan a incrementar las ventas, y ser los mejores en el negocio, líderes en el mercado ya que son procesos en el cual será como resultado la victoria, específicamente lo que pretende es mejorar la calidad, también indica que es muy necesario y que debería adaptarse en todas las empresas.

La autora Gaitán (2017), en su tesis Proyecto de mejora de servicio al cliente en la empresa distribuciones AC SAS en la universidad Santo Tomas Bogotá D.C, expresa que el plan de mejora ayuda al crecimiento de la empresa, también renovar el servicio al cliente, adicional a esto, se puede mencionar el incremento de la

competitividad con otras empresas. Pretende tener una mejora en la entidad, que pueda ser notoria en ella, y con sus clientes.

Según Molero (2017), en su tesis Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017 en la universidad César Vallejo de Perú, esta tesis está enfocada a la atención al usuario de dicha Unidad educativa, donde se realizó una encuesta con el fin de obtener resultados, los cuales no fueron favorables y por este motivo que se procede a realizar el plan de mejora, para obtener mejor beneficio.

2.1.2 Breve historia del servicio al cliente

Según Bárcena (2010), manifiesta que, de acuerdo a la época, la atención al cliente ha venido dando cambios. Durante los años 10, 20, 30, 40 y 50`en estos años había gran demanda, pero poco producto, además durante estos años no era una prioridad ya que se mantenían esclavos a los clientes, producido de una oferta limitada de fabricantes.

Se define que, en los años 60, los hábitos de consumo empezaron a cambiar igual que la ideología social, surgieron nuevos fabricantes que rápidamente se fueron infiltrando en el mercado global.

En los años 70, los jóvenes comenzaban a tener recursos suficientes, como clientes, empezaban a ejercer la influencia económica y afectar decisivamente el mercado y la mercadotecnia, es en ese periodo en que las grandes corporaciones empiezan a invertir más en el servicio ya que los oferentes iban en aumento. También incluyó a los aparatos electrónicos en la filosofía del servicio al cliente, especialmente el uso de escáner y sistemas de códigos de barras para la estandarización de los procesos de producción, despacho y trazabilidad en mejora de la logística y los tiempos de respuesta a los clientes. Agencias como el Instituto de Calidad de Servicio, han proporcionado capacitación en el servicio al cliente desde 1972, desarrollando seminarios, libros, videos y otras publicaciones orientadas a la capacitación y divulgación de las mejores prácticas en el ámbito.

En los años 80, la tecnología se hizo muy novedosa y estaba al alcance de todos quienes podrían tener computadora, mediante el cual se obtuvo accesos de diferentes tipos de servicios ya sea personal, individual o incluso privado.

Desde la década de los 90, se vuelve la prioridad el cliente y las necesidades y esto da pie a conocer más sobre la filosofía del cliente, siendo estos los más importantes del negocio, se estableció estándares para el servicio al cliente en el año 1946, gracias a la Organización Internacional de Normalización que se fundó en Ginebra. Las agrupaciones se encaminaron a premiar a los clientes, en esa misma época por la lealtad, de diferentes formas como las ofertas, descuentos, puntos de bonificaciones en las tarjetas de crédito, entre otras promociones que se dieron para incrementar las ventas. El cliente empezaba a tener importancia en el mundo de las empresas o negocios establecidos en ese entonces, era la forma de poder crecer de rango y avanzar para tener ganancias.

Para Bárcena (2010) manifiesta que el cliente cada día fue adquiriendo voz de mando, de cómo, dónde y de qué manera querían su servicio convirtiéndose en la voz de las marcas. Hay clientes que buscan comentarios antes de adquirir algún producto o servicio, para estar seguros de comprar el producto, se basan más en los comentarios de los clientes, porque saben que se pronuncian como clientes que ya han experimentado la compra o servicio. Los jóvenes de hoy en día tienen incluso más conocimiento que sus padres acerca de los productos que recién salen al mercado, debido a que siempre están en uso de las redes sociales y las nuevas tendencias.

Actualmente las redes sociales son utilizadas por las personas para promocionar los diferentes productos, dando a conocer ofertas y calidad de lo que ofrecen, también se evalúan las opiniones de los clientes, dando credibilidad, si es conveniente o no, adquirir algo por ese medio, también el autoservicio sigue incrementando, las empresas deben entender que hay personas que prefieren brindarse un servicio así mismo.

Según Bárcena (2010) indica que, al principio de este siglo, el internet está implementando alternativas nuevas capaces de incentivar a los clientes, proporcionando la plataforma y dando persecución con el fin de mejorar el servicio al cliente. Gracias al internet las personas y empresas tienen más comunicación entre sí.

Cada vez la competencia está más agresiva, las personas están más exigentes, en un mundo donde lo que más exigen es calidad de atención, los clientes son más cómodos y esperan ser mejor tratados, a medida que ha transcurrido el tiempo las empresas optan con canales directos de comunicación obteniendo como resultado un servicio inmediato y asertivo. Todas estas medidas incrementadas en las empresas harán que tenga un crecimiento y sea competitiva.

2.1.3 Breve historia de la Municipalidad Ecuatoriana

Para Noboa (2009) la municipalidad ecuatoriana ha venido proyectando cambios, debido al desarrollo político, económico y jurídico, se ha visto inmerso a una situación presentada con el resto de países de América, los percances presentados han sido de gran ayuda para poder desenvolverse de una manera más eficaz. En el año de 1830, se vivía la época de las colonias, en tiempos aquellos se obedecía las necesidades que se presentaran, el tema con respecto a la municipalidad ha presentado numerosas cartas Constitucionales y variaciones. Para esto es importante mencionar lo que se estableció en las constituciones:

En la constitución de 1830, se establecieron ciertos artículos donde orienta como estaría dividido un consejo Municipal en los diferentes cantones de las provincias del Ecuador, siendo participes los concejales y alcaldes de esa época. Mientras que en la constitución de 1835 se remitía una ley declarativa, que fue dispuesto directamente a los alcaldes. En la constitución de 1843, procede que las disposiciones expuestas en la constitución anterior siguen vigentes esperando que sea decretado, la municipalidad no prevé progreso. En la constitución de 1845 menciona el tiempo que estableció los miembros que conformaron los departamentos de una municipalidad. En la constitución de 1850 por primera vez se analiza y se anota, que habrá el régimen municipal, y es por eso, que ya era un hecho la creación de las municipalidades. En la constitución de 1852 se analiza un avance de la constitución de 1850, para poder establecer un acuerdo de la constitución vivida de ese entonces. En la constitución de 1861, prevé que en el caso de las parroquias, donde no puede haber municipalidades están deberán estar a disposiciones de las que se encargan del cantón. En la constitución de 1869, se enlista que los jefes políticos, serán quienes estén a

cargo de la municipalidad. En la constitución de 1878 se estableció totalmente lo antes estipulado en la constitución de 1869, expresando de esta manera que se encuentran las municipalidades y que los jefes políticos son los encargados de dicha labor. En la constitución de 1883 es verificar si se estaba realizando lo estipulado en la constitución de 1878, se convalida que el jefe político no tiene nada que ver con la municipalidad. En la constitución de 1897, solo se analiza los intereses para esto se realiza un intercambio de palabras. En la constitución de 1906, obtienen su emancipación, en las actividades administrativas, desamparando la participación de la fuerza del estado, esto se produjo sin obligar las órdenes generales. En la constitución de 1945, establece los parámetros y verdaderas leyes, que definirán el trato con el alcalde y los habitantes, además los reglamentos y funciones que, por primera vez serán expuestos frente a las personas. En la constitución de 1946, interviene la parte económica y pretende no afectar con los cobros de rubros de la parte urbana de los cantones. En la constitución de 1967, establece las trazas con el alcalde, sigue de la misma manera el cobro de los rubros, y por supuesto la implementación de un municipio en cada cantón. En la constitución de 1978, intervienen los cambios del dominio militar, originado en los años 70, esto es de acuerdo a la estructura del consejo Cantonal. Las municipalidades en el año 2005, comprende un grado de autonomía, económico, financiera, teniendo presente las necesidades de las personas que están en el entorno, gracias a los municipios se da pie de que las obras lleguen con más rapidez, dándole a conocer las problemáticas correspondientes a la autoridad (Noboa, 2009).

2.1.4 Breve historia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

El 12 de diciembre de 1820, en la casa de cabildo, el Alcalde Manuel de León y Regidores los ciudadanos José Rugel y Ciudadano Antonio Núñez, con el procurador sindico ciudadano Pedro Jiménez, se comenzó a la designación de un secretario y se hizo con José Antonio de Saa, persona que le hará juramento de estilo el Alcalde, se acordó señalar, ochenta pesos de renta, en el ayuntamiento el cual propone a la suprema junta de Gobierno para aprobarlo. Al principio de la vida republicana, el Municipio era denominado como Casa de Gobierno, su dirección era en la calle José

Santos Coloma y 10 de agosto en toda la esquina, estaba edificada como en la era colonial, tenía vista hacia la plazoleta actualmente parque Eloy Alfaro, hay se daban concentraciones de las asociaciones llamadas Monteros y Chapulos, pasando esa plazoleta en lo próximo a edificarse en el centro de enormes operaciones en las cuales se daba hazañas guerrilleras. La casa consisterial perteneciente a la familia Matamoros, era el único edificio que existía en esa época. Fue adquirido en condición de compra para que se desempeñe la antigua casa municipal, se produjo mediante el ayuntamiento de Santa Lucia en el año 1821, su estructura fue de madera, techo de tejas, los ventanales eran con especies de arcos, con ancho pórtico en ambas fronteras, era de dos plantas en la parte de arriba era la dependencia publica, además contaba con un lugar grande para eventos, en dicho espacioso lugar se festejaban acontecimientos sociales, culturales y a la vez políticos, se dice del lugar que es histórico porque en él estuvo el libertador Simón Bolívar. Tenía dos escaleras, una de ellas de cinco escalones y la otra fue el doble, la entrada era al frente del parque Eloy Alfaro. En el 1895, dos funcionarios ingresaron a trabajar a la casa consisterial, quienes eran juzgados de lo primero y segundo civil, se debe mencionar que en la casa consisterial, funcionaron dos cárceles hombres y mujeres respectivamente, que estaban en la planta baja. El 29 de junio de 1905, la casa consisterial se incendió. Después del ayuntamiento se dio el acta constitutiva del primer cabildo Municipal el cual se produjo el 3 de julio de 1987, en el mismo año, la casa consisterial ya era denominada Ilustre Municipalidad de Santa Lucia, el primer presidente fue Jaime Almeida García, el segundo Roberto Pita Macías, el tercero Genes Rugel Anchundia, estos presidentes implementaron medidas de atención en la Municipalidad, el alcalde que hizo cambios en la infraestructura de la Municipalidad Dr. Ubaldo Urquizo Rugel, el siguiente alcalde fue el Abg. Edson Alvarado Aroca, después el Ing. Miguel Ángel Solórzano Sánchez y finalmente Edson Alvarado Aroca (Córdova, 1997).

Según Alvarado (2011), establece la ordenanza Municipal del cambio de denominación del de Gobierno Municipal del Cantón Santa Lucía al de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Definición de planeación

Según Robbins (1998), la planeación es básicamente la definición de las metas de la empresa, empleando diversas estrategias para poder cumplir lo establecido, se debe asociar con lo que se va a realizar, teniendo como argumento integrar planes y coordinar las actividades.

El autor Ruedlinger (2008), indica que Idalberto Chiavenato manifestó que la planeación se trata de un molde a seguir, con metas y objetivos planteados, para ser ejecutados de una manera mejor posible, específicamente se debe alcanzar lo planeado, realizar lo necesario, lo que se requiere hacer, útil para sí mismo.

Los autores Hernández y Torres (2014), en su libro de Planeación y Control establece que la planeación es uno de los primeros cinco elementos administrativos de Fayol, para poner en orden y ser eficiente cualquier organización. Es el primero de los cinco elementos que se conoce como proceso administrativo, en efecto cualquier administrador, que desea saber como está, y como estuvo su empresa, debe elaborar un diagnóstico para después establecer lo posible con lo deseable, que se conoce como pronóstico organizacional.

2.2.2 Definición de plan de mejora

Para Navarra, (2009) un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares con el objetivo de mejorar el rendimiento y aumentar la excelencia.

Según la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2005) define que un plan de mejora es 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.

Para la Consultoría en Herramientas para la productividad y competitividad (2007) indica que el plan de mejora no es un fin o una solución, sencillamente es mecanismos para identificar riesgos e incertidumbre dentro de la empresa, y al estar

consciente de ellos trabajar en soluciones que generen mejores resultados. El desarrollo de plan de mejora permite definir mecanismos que le permitirán a la empresa aquellas metas que se ha propuesto y que le permitirán ocupar un lugar importante y reconocido dentro de su entorno.

Para el Grupo de Gestión Administrativa Empresarial (2009) manifiesta que el plan de mejora es un proceso que permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes que han venido desarrollando través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazando sólo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas.

Según Flores, (2010) manifiesta que la mejora continua, es una forma de trabajar para hacer más productivo y agradable el sitio de trabajo, que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.

Para el Blog Calidad y Excelencia, (2015) la mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora. La mejora continua constituye un método eficaz para lograr la calidad total, también denominada excelencia, que es la evolución que ha ido experimentando el concepto de calidad.

Según Riquelme (2018), la mejora continua se definen como los cambios tecnológicos y administrativos y crecen paralelos a la modernización, cualquier empresa que desee mantenerse, crecer ser exitosa y rentable debe desarrollar procesos de mejora continua que le permite visualizar un horizonte amplio, en busca de la excelencia y la innovación es el deseo y la acción de mejorar hoy lo que sea que realices, mañana mejorar lo que se hizo ayer y así seguir día a día y no parar aun habiendo alcanzado la excelencia. Obtener resultados cada vez mejores, es parte de un

proceso progresivo, no se logra en un día, por ello se requiere esfuerzo, dedicación constante, planeación y preparación para próximos requerimientos.

2.2.3 Estructura de plan de mejora

Para la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2005), expresa que la estructura del plan de mejora debe incluir lo siguiente:

- ✓ Los puntos fuertes y débiles detectados
- ✓ Los objetivos de mejora.
- ✓ Las acciones de mejora vinculadas a cada objetivo.
- ✓ El calendario y los plazos de cada acción.
- ✓ Los responsables de cada acción.
- ✓ Los recursos asignados de cada acción.
- ✓ Los indicadores de seguimiento.
- ✓ Las condiciones de seguimiento del plan.

Los puntos fuertes y débiles detectados.

Abarca variedades de objetivos propuestos, los que sean considerados los más importantes en el contexto de la organización global de la universidad y en el marco que se desarrolla la actividad a la cual hace referencia, los objetivos escogidos de mayor importancia pueden ser fuertes o incluso débiles.

Los objetivos de Mejora

Estos indican el tiempo de duración ya sea a largo o a mediano plazo y tiene como objetivo incrementar la calidad de las funciones que se desarrolla.

Las acciones de mejora vinculadas a cada objetivo

Precisar de cómo hay que proceder para conseguir el objetivo de mejora. Cabe destacar que hay acciones que puede comprender más de un propósito y en otros casos suele suceder que para conseguir un objetivo hay que establecer distintas acciones.

El calendario y los plazos de cada acción

Un hecho puede ser no repetitiva y a la vez repetitiva y los diferentes hechos pueden empezar en tiempo, lugar y momentos distintos. En el plan de mejora que se realice se debe detallar el tiempo de duración de cada hecho.

Los responsables de cada acción.

Fijar un responsable de acción que certifique su realización y reconocer quien debe indicar la conclusión del hecho en el instante del seguimiento del plan. La responsabilidad de una acción es muy importante y es la persona que está a cargo de ella para efectuar la misma.

Los recursos asignados de cada acción.

El consumo de recursos que conlleva el incremento de las diferentes mejoras y que esta puede ser muy variado. Los recursos asignados de los planes de mejora establecidos pueden provenir de dotaciones adicionales que el equipo de gobierno de universidad destine a acciones de mejora o también de reasignaciones de recursos en el seno de dicha unidad.

Los indicadores de seguimiento

Este se da por el seguimiento anual de la elaboración y ejecución de planes de mejora que obliga a asegurar indicadores los cuales permitan valorar el grado de cumplimiento. Existen dos tipos de indicadores

- ✓ cuantitativos
- ✓ cualitativos

Los cuantitativos fija el valor al momento de establecer el plan. Los cualitativos establecen valores que están bajo el control de la unidad.

Las condiciones del seguimiento del plan

Abarcan dos aspectos importantes

- ✓ El procedimiento del seguimiento
- ✓ Los criterios de concesión de los recursos asignados.

Para el cumplimiento de los planes de mejora, se necesita de los recursos necesarios o de otros recursos para el debido funcionamiento, y cumplimiento de los objetivos.

Los autores Proaño, Gilbert y Pérez (2017), argumenta sobre la estructura de plan de mejora, la cual debe contener los siguientes pasos:

- ✓ Análisis de las posibles causas que han provocado problemas del tiempo.
- ✓ Propuesta y planificación del plan
- ✓ Implementación y seguimiento
- ✓ Evaluación

Análisis de las posibles causas que han provocado problemas del tiempo.

Para realizar este requerimiento específico debe de seguir los siguientes puntos:

- ✓ Identificar el área y procesos a ser mejorados y debe ser priorizada en función de su importancia en vinculo a la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización.

- ✓ Analizar el proceso que se tiene en el área, para alcanzar los objetivos propuestos de la organización o empresa.

- ✓ Detallar el motivo y las consecuencias negativas que existen en la problemática, apoyándose en varias herramientas y habilidades de argumentación como:

- ✓ Diagrama causa- efecto.
- ✓ FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas).
- ✓ Árbol del problema o Diagrama del árbol.
- ✓ Los 5 ¿Por qué?
- ✓ AMFE (Análisis de Modo y Efecto de Falla).

Propuesta y planificación del plan

Las acciones estipuladas pueden darse a corto, mediano o largo plazo, estas deben ser factible y maleable, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Determinar objetivos y resultado del análisis realizado en el punto 1.
- ✓ Examinar las alternativas de mejorar en herramientas como:
- ✓ Diagrama de flujo
- ✓ Matriz de relación
- ✓ Diagrama de comportamiento
- ✓ Lluvia de ideas

Fijar las alternativas para las posibles soluciones: se establecen varias herramientas para la solución de problemas tales como:

- ✓ Planificación estratégica y operativa
- ✓ Análisis y rediseño de procesos
- ✓ Cuadro de mando integral
- ✓ Benchmarking
- ✓ Verificar la aplicación de las acciones en el proceso
- ✓ Establecer los indicadores que evidencien la mejora en el proceso.
- ✓ Certificar el plan de mejora.

Implementación y seguimiento

Los que son participativos en esta fase es el personal encargado de realizar las acciones propuestas, los cuales deben realizar las siguientes funciones establecidas:

- ✓ Comunicar sobre el plan
- ✓ Efectuar las acciones programadas con las personas involucradas.
- ✓ Proporcionar seguimiento a los indicadores de impacto.
- ✓ Examinar que se cumpla el plan de acuerdo que estaba establecido.
- ✓ Evaluar el cumplimiento del plan.

Evaluación

En el punto número cuatro la evaluación consiste en verificar el cumplimiento del plan de mejora continua, de acuerdo a la propuesta, planificación e implementación.

Requiere de observaciones ante anomalías y acontecimientos que hayan producido.

La técnica utilizada para la evaluación del plan de mejora:

- ✓ Diseñar un plan en el cual sirva para verificar los objetivos e indicadores.
- ✓ Efectuar el plan de evaluación.
- ✓ Realizar un informe sobre la evaluación de los resultados que fue obtenida a través del plan de mejora.

Según Barrera, García, Vargas y Torres (2017), la estructura de plan de mejora, requiere de fases, para la elaboración del plan de mejora:

- ✓ Fase 1.
- ✓ Fase 2.
- ✓ Fase 3
- ✓ Fase 4

Fase 1. Análisis de las áreas de mejora

Considerar los estándares a cumplir para la acreditación, además analizar las posibles causas que han provocado la situación identificada. Se debe establecer identificada las áreas de mejora, por cada categoría de análisis, también hay que realizar un análisis de los problemas existentes, en cada área o departamento que se

desea verificar, para realizar el plan de mejora y encontrar así una solución, considerando las necesidades y objetivos ya establecidos.

Fase 2. Establecer los objetivos, metas y productos a lograr en un plazo de cinco años.

Fase 3. Definir las acciones relevantes para el logro de las metas y estas deben ser medibles y viables a realizar en este periodo.

Fase 4. Establecer responsables para cada una de las metas establecidas.

El tiempo establecido puede variar dependiendo del área que se quiere mejorar, hay que tener en cuenta que no debe ser mayor a cinco años, el tiempo establecido debe ser suficiente para verificar ciertas acciones de forma permanente.

2.2.4 Definición de Servicio al Cliente

Los autores Rodríguez y Jaén (2008), expresan que el servicio al cliente es la agrupación de actividades que establece una conexión entre el vendedor y el cliente, con el fin de que este obtenga el bien o servicio, en las mejores condiciones.

El autor Serna (2011), manifiesta que el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores, cubriendo las necesidades y expectativas de los clientes externos.

Según Da Silva (2018), menciona que el servicio al cliente son las gestiones realizadas dentro de la empresa, cubriendo las necesidades presentadas en ella, al momento de adquirir un bien o servicio. Para dar una buena atención al cliente se debe tener en cuenta, lo que va a adquirir, lo que el cliente necesita conocer antes de la compra. Lo importante en la atención al cliente es conocer e identificar al usuario, cabe mencionar que las empresas tienen más de un tipo de clientes, varía la personalidad, el sexo, situación económica y medio en que ellos se viven.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración

Es un proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar a las personas que conforman la organización, agilizando todos los procesos para alcanzar las metas establecidas y a la vez cumplirlas. (Stoner , Freeman, & Gilbert, 2006).

Cliente

Se define como un individuo que hace una adquisición o arriendo, ya sea de un bien o servicio a un individuo u organización. (Rodríguez & Jaén Jimenez, 2008).

Mejora

Es el cambiar algo con el fin de mejorarlo, siendo este eficiente y eficaz, el cambio ya depende de quien lo haga proyectar y como desea que se proyecte. (Harrington, 1993).

Planeación

Es una herramienta la cual hace que las empresas, se encuentren preparadas para acontecimientos que se den en futuro, ayuda a que sus esfuerzos sean orientados de una manera eficaz, por eso es importante conocer, entender y emplear los componentes que participan en el desarrollo de la planeación. (León Benavides, 2011).

Plan de mejora

Es una herramienta para conducir una organización o empresa, examinando lo real y alcanzando los objetivos propuestos con certeza de mejorar las falencias. (Martinez, 2015).

Servicio

Es una función que es relacionada entre la organización y el cliente, con la finalidad de que haya la satisfacción de este, hay dos modelos de consumidores como es el cliente activo y el cliente inactivo, lo importante es que la organización sepa cómo tener captados los clientes realizando diversos planes y estrategias, para tener que cubrir las necesidades de los clientes. (Peel, 1990).

2.4 MARCO JURÍDICO

2.4.1 Constitución de La República del Ecuador

Título I

Elementos Constitutivos del Estado

Capítulo séptimo

Administración pública

Sección primera

Sector público

Art. 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

TÍTULO V

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO

Capítulo primero

Principios generales

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

2.4.2 Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) toda la vida

Eje 1: Derechos para todos Durante Toda la Vida

Objetivo 1:

Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Políticas:

1.2.1. Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.

1.6 Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.

1.9. Erradicar toda forma de discriminación, desigualdad y violencia, particularmente el machismo y la homofobia, a través de la modificación de patrones sociales y culturales que las naturalizan y perpetúan, para propiciar un ambiente seguro.

1.11. Garantizar el ejercicio de los derechos humanos y el cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado, a lo largo del ciclo de vida, asegurando el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas.

Metas:

Reducir la brecha en el empleo adecuado entre hombres y mujeres del 35,5% al 32,30%.

Universalizar la atención a personas con discapacidad que requieren ayudas. Técnicas que están en situación de vulnerabilidad.

- ✓ Reducir la tasa de femicidios por cada 100.000 mujeres.
- ✓ Combatir el microtráfico y reducir el consumo de drogas en los menores de edad.
- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta en atención integral de emergencias.

- ✓ Mejorar el tiempo de respuesta en atención integral de emergencias.
- ✓ Incrementar el porcentaje de la población con acceso a agua segura.

Eje 3: Más sociedad, mejor Estado.

Objetivo 7:

Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía

Políticas:

7.1. Consolidar la participación ciudadana en el ciclo de las políticas públicas y en los mecanismos de control social.

7.2. Promover el diálogo como forma de convivencia democrática y mecanismo para la transformación de conflictos.

7.5. Consolidar una gestión estatal y gubernamental eficiente y democrática que opere en sociedad, impulsando las capacidades ciudadanas e integrando las acciones sociales.

7.6. Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico y social.

7.7. Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

7.8. Fortalecer las capacidades de los gobiernos autónomos descentralizados para el cumplimiento de los objetivos nacionales, la gestión de sus competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos a su cargo, con énfasis en agua y saneamiento.

Metas

- ✓ Aumentar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano.
- ✓ Mejorar la autogestión de los gobiernos autónomos descentralizados para la generación de mayores ingresos propios.

✓ Aumentar el número de espacios nacionales de diálogo político coordinados entre el Ejecutivo, otras funciones del estado y los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

2.4.3 Ley orgánica de defensa al 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 básicos;

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.

Art. 5.- Obligaciones del Consumidor. - Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

2.4.4 Ley Orgánica del Servicio público, LOSEP

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- d) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;
- e) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;
- f) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
- g) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- h) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;
- i) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;
- j) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse

imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

Art. 25.- De las jornadas legales de trabajo. - Las jornadas de trabajo para las entidades, instituciones, organismos y personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley podrán tener las siguientes modalidades:

a) Jornada Ordinaria: Es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo; y,

b) Jornada Especial: Es aquella que por la misión que cumple la institución o sus servidores, no puede sujetarse a la jornada única y requiere de jornadas, horarios o turnos especiales; debiendo ser fijada para cada caso, observando el principio de continuidad, equidad y optimización del servicio, acorde a la norma que para el efecto emita el Ministerio de Relaciones Laborales.

Las servidoras y servidores que ejecuten trabajos peligrosos, realicen sus actividades en ambientes insalubres o en horarios nocturnos, tendrán derecho a jornadas especiales de menor duración, sin que su remuneración sea menor a la generalidad de servidoras o servidores.

Las instituciones que, en forma justificada, requieran que sus servidoras o sus servidores laboren en diferentes horarios a los establecidos en la jornada ordinaria, deben obtener la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, esta facultad será competencia de la máxima autoridad.

2.4.5 Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización COOTAD.

TITULO III

GOBIERNOS AUTONOMOS DESCENTRALIZADOS

Art. 28.- Gobiernos autónomos descentralizados.-Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados:

- a) Los de las regiones;
- b) Los de las provincias;
- c) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y,
- d) Los de las parroquias rurales. En las parroquias rurales, cantones y provincias podrán conformarse circunscripciones territoriales indígenas afroecuatorianas y montubias, de conformidad con la Constitución y la ley. La provincia de Galápagos de conformidad con la Constitución, contará con un consejo de gobierno de régimen especial.

Art. 29.- Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados.- El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social.

Título VIII

Disposiciones comunes y especiales de los Gobiernos Autónomos

Descentralizados

Capítulo VI

Estructura Administrativa de los Gobiernos Autónomos

Descentralizados

Art. 338.- Estructura administrativa.- Cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera

desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno, se evitará la burocratización y se sancionará el uso de cargos públicos para el pago de compromisos electorales. Cada gobierno autónomo descentralizado elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la Constitución y la ley. El gobierno autónomo descentralizado parroquial rural tendrá una estructura administrativa mínima requerida para el cumplimiento de fines y el ejercicio de sus competencias. Todas las entidades que integran los gobiernos autónomos descentralizados, así como las personas jurídicas creadas por acto normativo de estos gobiernos para la prestación de servicios públicos, son parte del sector público, de acuerdo con lo previsto en la Constitución.

Capítulo VII

Actividad Jurídica de las Administraciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de los Procedimientos Administrativos

Sección Segunda

Procedimientos Administrativos

Art. 382.- Principios. - Los procedimientos administrativos que se ejecuten en los gobiernos autónomos descentralizados observarán los principios de legalidad, celeridad, cooperación, eficiencia, eficacia, transparencia, participación, libre acceso al expediente, informalidad, intermediación, buena fe y confianza legítima.

Los procedimientos administrativos no regulados expresamente en este Código estarán regulados por acto normativo expedido por el correspondiente gobierno autónomo descentralizado de conformidad con este Código. Dichas normas incluirán, los plazos máximos de duración del procedimiento y los efectos que produjere su vencimiento.

2.4.6 El Código de Ética de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía

Código de conducta organizacional

Artículo 6.- Conducta Organizacional. - Las personas que presten servicios laborales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, deben en todo momento cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones administrativas expedidas por el Alcalde.

La institución no tolerará a los servidores municipales quienes, a través de sus actividades, logren resultados al margen de la ley y demás normativas internas. Esto incluye cualquier clase de dádivas, regalos o dinero distinto a su remuneración; sin perjuicio de iniciar las acciones legales respectivas.

Políticas éticas de los directores y jefes departamentales

Artículo 17.-Las políticas éticas contemplan acciones a las que se comprometen los Directores y Jefes de las dependencias municipales, a fin de generar una cultura de servicio, que incluya canales de comunicación y soluciones de conflictos, por lo tanto, dirigirán sus acciones a:

- ✓ Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la institución, promoviendo una nueva cultura del manejo de lo público desde los principios éticos.
- ✓ Evaluar permanente y públicamente el nivel de cumplimiento del Plan Anual Operativo y de los principios éticos asumidos.
- ✓ Construir una estrategia de prevención y manejo ético de conflictos de intereses, para hacer realidad la prioridad del interés público.
- ✓ Establecer procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la administración municipal, lo que supone que los servidores municipales tendrán acceso a la información sobre la gestión municipal y conocerán la situación económica, social y financiera de la entidad.
- ✓ Manejar de forma eficiente los recursos, gestionando el gasto municipal en detalle y priorizando las necesidades ciudadanas, para realizar con excelencia y calidad las metas del Plan de Desarrollo en beneficio del interés público.
- ✓ Habilitar espacios de conciliación para la solución de los conflictos que se presenten entre la ciudadanía y la administración, y entre los servidores de la Municipalidad.

2.4.7 El reglamento interno para los trabajadores y obreros del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón santa lucía, regidos por el código del trabajo.

Título V

De la terminación de la relación laboral y medidas disciplinarias

CAPÍTULO II

De las medidas disciplinarias y su aplicación

Artículo 46.- Las infracciones que cometan los/as trabajadores/as u obreros/as del GAD Municipal del Cantón Santa Lucía en sus obligaciones contractuales y a la normativa del presente Reglamento Interno, serán sancionadas por el/la Alcalde (sa) de acuerdo a su gravedad, en la siguiente forma:

1). Ausentarse del lugar de trabajo durante las horas de labores, lo que se entenderá como abandono del trabajo.

2). Presentarse al lugar de trabajo en estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes o introducir, distribuir o ingerir bebidas alcohólicas o estupefacientes, debidamente comprobadas.

3). Sustracción de bienes a empleados o compañeros del trabajo debidamente comprobados.

4). Falsificación o alteración maliciosa de los documentos de la institución.

5). Falta de atención o negligencia a las solicitudes de sus inmediatos superiores.

6). Uso de insultos o lenguaje impropio o de actos indecentes u obscenos en los lugares de trabajo, exhibición de publicaciones indebidas o pornográficas en los sitios de labor.

7). Lenguajes o actos amenazadores o injuriosos, actos de indisciplina, tales como desobediencia o incumplimiento de órdenes superiores.

8). Falta de información sobre cualquier enfermedad, impedimentos físicos o afectos conocidos en el trabajo que puedan poner en peligro la salud o la seguridad de los demás compañeros de trabajo.

9). Actos de deslealtad contra la institución.

10).Faltar injustificadamente a los trabajos especiales, debida y oportunamente ordenados para el servicio público.

11). Aprovechamiento de su función para fines económicos personales, aunque no vayan en perjuicio del GAD Municipal.

12). Faltas manifiestas y reiteradas en el cumplimiento de sus deberes contemplados en el Código de Trabajo.

13). Trato grosero al público.

14). No registrar su asistencia diaria en el reloj biométrico institucional.

15). No observar la línea jerárquica establecida.

16). Por atraso o inasistencia injustificada al trabajo.

17). Conducir los vehículos y equipo caminero sin el correspondiente permiso, orden de movilización o salvoconducto.

18). Ingerir licor en el interior de las dependencias de la institución y ocasionar trifulcas ya sea mediante provocaciones a sus propios compañeros o extraños.

19). Causar daños a la institución, a sus dependencias que además serán pagadas por los causantes.

20). Amenazar de palabra u obra, injuriar o agredir al señor Alcalde, Concejales, Directores o Jefes Departamentales, compañeros, subalternos, o incurrir en actos de indisciplina ante sus superiores dentro o fuera de la institución.

21). Tomar arbitrariamente las herramientas y vehículos que pertenecen al GAD Municipal del Cantón Santa Lucía y sacarlos para uso personal.

22). Conducir los vehículos municipales bajo la influencia de bebidas alcohólicas o infringiendo las leyes y reglamento de tránsito y más disposiciones afines.

23). Ocasionar algún daño grave a los vehículos o maquinaria de la institución por falta de prevención, mantenimiento o cuidado.

24). Incurrir en el delito de cohecho, peculado o en general recibir cualquier dádiva o remuneración que no sea legal.

3. CAPÍTULO II: METODOLOGIA EMPLEADA

3.1 MARCO METODOLÓGICO

Enfoque Mixto

El enfoque de la investigación es mixto, se da por la combinación entre ambos métodos como lo es el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo, poseen características similares que son asociadas entre sí, con el fin de obtener resultados específicos y detallados.

Cualitativo

La investigación cualitativa, estudia la realidad en su contexto natural, permite obtener información minuciosa, respuestas con historias o datos, además de ser subjetivas permite describir un aspecto más no medirlo, en lo que respecta a las encuestas, es menos estructurada y va más allá para obtener información, las preguntas que se realizan son el ¿Por qué? ¿Como? ¿Para qué?

La investigación presente se basa en la obtención de datos no cuantificables y en la observación que se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

Cuantitativo

La investigación cuantitativa, es uno de los pasos más importante a investigar, además es aquella que permite recoger y analizar datos cuantitativos, en una forma estructurada, se utilizan datos numéricos y objetivos, se hacen preguntas con las opciones sí o no, y se basa en un enfoque positivista.

Con la investigación realizada se obtendrá diferentes datos, que serán interpretados, analizados y tabulados para tener los resultados de la investigación.

3.2 Tipo de estudio

Los tipos de investigación que se utilizarán en el proyecto son:

- ✓ Investigación Descriptiva
- ✓ Investigación Explicativa

3.2.1 Investigación Descriptiva

Se aplica la metodología descriptiva, porque se va a analizar la características, situaciones, entorno y problemática existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, dicha problemática se requiere mejorar la atención que está causando malestar y tener una mejor comprensión el cual estará dirigido el estudio de factibilidad.

3.2.2 Investigación Explicativa

La problemática presentada de cómo mejorar la atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, es analizada debido a la importancia que esta presenta, causa la inconformidad de ciertos habitantes del Cantón Santa Lucía por la mala atención que se está presentando de ciertos servidores públicos, el efecto que se quiere ver es que esta mala atención desaparezca pero para esto se debe llevar a cabo la propuesta, donde se requiere hacer una capacitación a los servidores públicos con el fin de mejorar el servicio que están brindando.

3.3 Métodos de investigación

Los métodos de investigación que se utilizaron en el presente trabajo de investigación son:

- ✓ Método teórico
- ✓ Método empírico
- ✓ Método Estadístico

3.3.1 Metodo teórico

Permitirá descubrir en el proceso de la investigación las relaciones, enfoques y fundamentos esenciales de la propuesta, por eso se utilizó los procesos: Historico-Lógico, Inducción- Deducción y Análisis- Síntesis.

Historico- Lógico

Este método permite a la autora de la investigación, indagar porque analiza la historia de la problemática que abarca sobre el plan de mejora, atención al cliente donde se analiza la historia y la evolución de la atención, la historia de la

Municipalidad y la historia del cantón Santa Lucía, donde se detallan los sucesos ocurridos, desde sus inicios, también los antecedentes que se produjeron en dicho marco, referente al GAD Municipal el cual es el encargado de llevar la responsabilidad total de un cantón y brindar la mejor atención a los clientes y todos los datos históricos que abarcan esta investigación.

Inducción- Deducción

El método de Inducción-Deducción tendrá su aplicación en los resultados de la investigación de lo cual se obtiene resultados y sirven para detallar los problemas que posee la empresa y a la vez tener soluciones por medio de la investigación teórica como también de las revisiones bibliográficas que fue utilizada para esta implementación de la propuesta.

Análisis- Síntesis

Este método se encuentra en toda la investigación, desde el momento en que se realiza la introducción hasta la parte final de la investigación, porque se trata del análisis que se realiza en cada parte de lo investigado, como en el teórico donde se detalla la variedad de conceptos propuestos de parte de los autores, en el marco legal donde se analiza las leyes que rigen la investigación, marco metodológico y también en el análisis que se realiza en las tablas y gráficos que son los resultados del cuestionario correspondiente aplicado.

3.3.2 Métodos Empíricos

Este Método es un modelo que sirve para la recolección de datos y obtención específica de resultados.

Observación

Es llamada **observación directa**, porque el investigador se encuentra observando directamente en el lugar para analizar, observar y sacar resultados de este método. Se considera **no participante** porque el investigador no labora en la empresa, que está siendo estudio de esta investigación. Es **estructurada** porque hay una guía de observación donde se detallan los aspectos a observar que aparece en el anexo N° 2 la

cual será realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía. Es **encubierta** porque en el momento que se realiza la observación los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal no tienen conocimiento de que están siendo observados.

Encuesta

La técnica de encuesta realizada con 16 preguntas que son elaboradas de origen dicotómicas y politómicas las cuales son cerradas, será considerado el total de 38.923 habitantes del Cantón Santa Lucía, datos proporcionados del INEC según el último censo que fue en el año 2010.

3.3.3 Método Estadístico

Se aplicó los métodos estadísticos porque se calculó la muestra para analizar la cantidad de los habitantes del Cantón Santa Lucía y de esta manera aplicar el cuestionario y obtener los datos y resultados de las encuestas realizadas. También se realizaron las distribuciones de frecuencias por cada una de las preguntas del cuestionario calculando la frecuencia relativa porcentual en cada una de las opciones de respuesta.

Muestreo

Es un muestreo probabilístico porque se calcula de forma estadística la muestra a la que se le va a aplicar el cuestionario y se toma en consideración los elementos que aparece a continuación

3.3.4 Universo y muestra

Universo

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) la población del Cantón Santa Lucía es de 38.923, por lo que se considera como universo la totalidad de este cantón debido a que cualquiera de ellos, puede ser un usuario del GAD Municipal.

Muestra

Se calcula la muestra de forma estadística teniendo en cuenta la población del Cantón Santa Lucía se utiliza la siguiente fórmula con el nivel del 95% de confianza y 5% de margen de error.

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra, 38923

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

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento q=0.5

e: Error, considera el 5%; e=0.05

z= Nivel de confianza, para el 95% igual a 1.96

$$N = \frac{38923(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{38923-1 \cdot 0,10 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}$$

$$N = \frac{38923(3,8416) \cdot 0,5 \cdot (0,5)}{(38922) \cdot 0,01 + 3,8416 \cdot 0,5 \cdot (0,5)}$$

N= 381

3.3.5 Análisis de Resultados

Se detallaran los resultados que han sido obtenidos en las encuestas realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, donde se aplicó a 381 clientes del Cantón Santa Lucía.

FORMULARIO DE PREGUNTAS

Se realiza una encuesta a los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

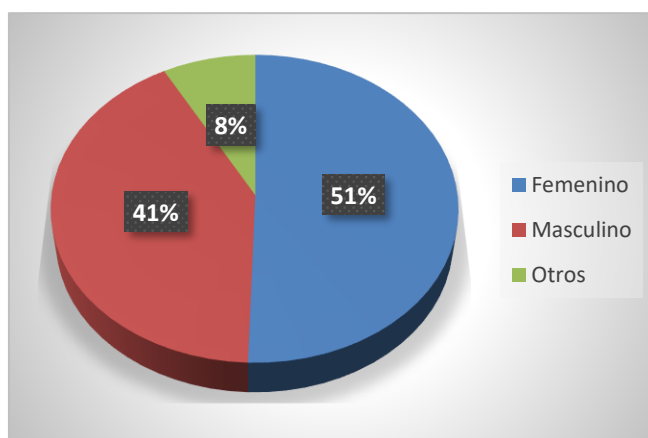
1. Género de los encuestados

Tabla N° 1 Género

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Femenino | 195 | 51% |
| Masculino | 160 | 41% |
| Otros | 31 | 8% |
| TOTAL | 386 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 1 Género



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestas realizadas con respecto al género dio como resultado 51% femenino, 41% masculino y otros al 8%, que hacen un total del 100%, demostrando que fueron encuestadas más mujeres que hombres, quienes son clientes y acuden por un servicio al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

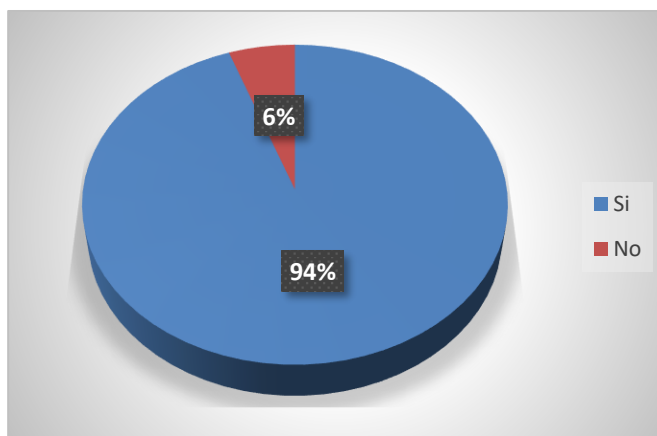
2. ¿Conoce usted los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 2 Servicios Brindados

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| Si | 360 | 94% |
| No | 21 | 6% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 2 Servicios Brindados



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de las personas encuestadas indicó el 94% que si conoce el servicio que el GAD Municipal brinda y el 6% indicó que no conoce el servicio que este ofrece, dando como resultado que el 94% del total de encuestados si conoce los servicios que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía brinda a la población.

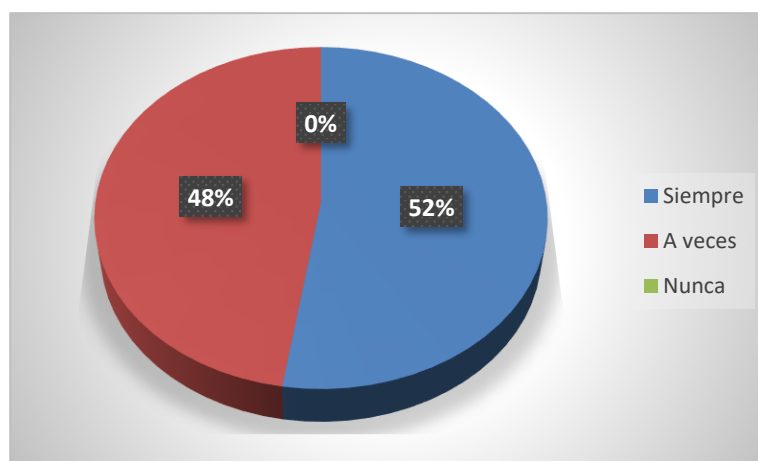
3. ¿Con que frecuencia hace uso de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 3 Uso de Servicios del GAD

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Siempre | 200 | 52% |
| A veces | 181 | 48% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 3 Uso de Servicios del GAD



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestados el 52% indicó que siempre acude por algún servicio al GAD, el 48% indicó a veces va al GAD y por el nunca nadie mencionó en las encuestas. Dando como resultado el porcentaje mayor con el 52%, significa que los clientes acuden siempre al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía por un servicio.

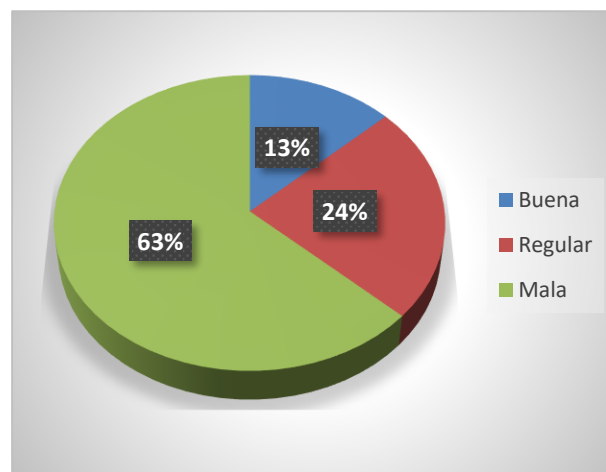
4. ¿Cómo califica la atención recibida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 4 Atención recibida

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| Buena | 50 | 13% |
| Regular | 90 | 24% |
| Mala | 241 | 63% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 4 Atención recibida



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestados, el 63% indicó que la atención recibida en el GAD era mala, el 24% regular y el 13% buena, dando como resultado por el mayor porcentaje de las encuestas con el 63%, que la atención recibida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía es mala.

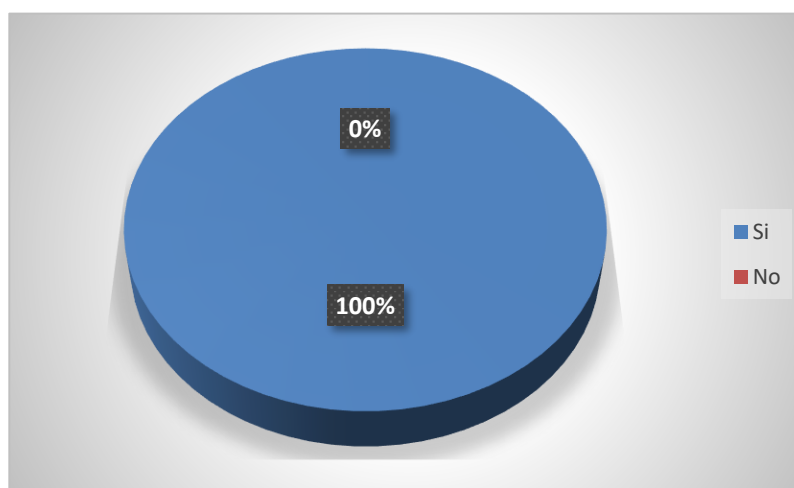
5. ¿Cree usted necesario que se deba mejorar la atención a los clientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 5 Mejorar la atención

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| Si | 381 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 5 Mejorar la atención



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de las personas encuestadas, el 100% indicó que si se debe mejorar la atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, con su totalidad en porcentaje esperando que haya una mejora.

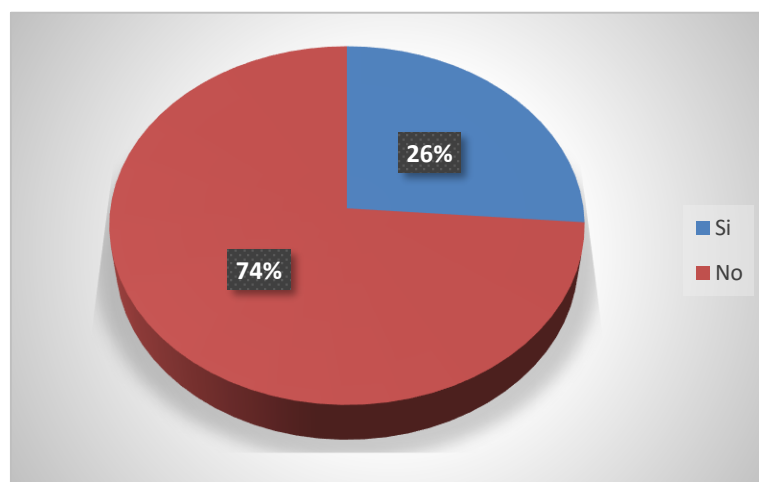
6. ¿Cuándo usted ha querido o solicitado un servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal el personal que lo atendió, demostró tener conocimiento del tema?

Tabla N° 6 El personal demostró tener conocimientos

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| Si | 100 | 26% |
| No | 281 | 74% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 6 El personal demostró tener conocimientos



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestados, el 74% indicó que el personal que lo atendió no tenía conocimiento del tema y el 26%, señaló que si tenía conocimiento el personal al momento de la atención. Dio como resultado con el mayor porcentaje del 74%, que no tenía conocimiento el servidor público al momento de la atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

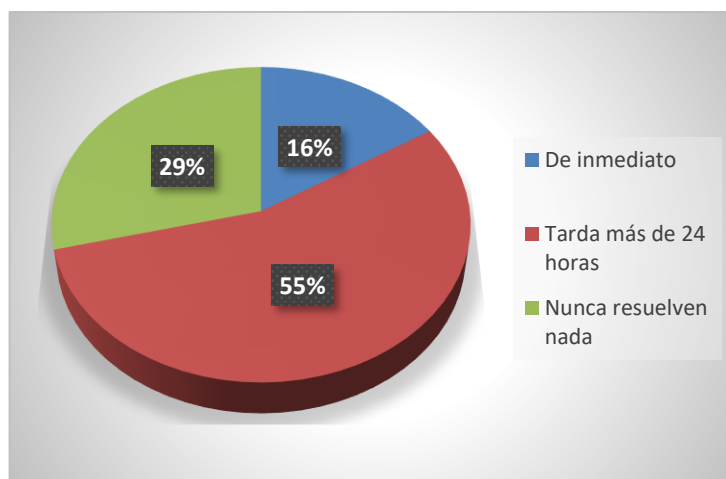
7. ¿Al momento de ir por un servicio al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, que tiempo le resuelven su problema?

Tabla N° 7 Tiempo en resolver un problema

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|-----------------------|-------------|-------------|
| De inmediato | 61 | 16% |
| Tarda más de 24 horas | 210 | 55% |
| Nunca resuelven nada | 110 | 29% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 7 Tiempo en resolver un problema



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestados, el 55% indicó que tarda más de 24 horas, el 29% señaló que nunca resuelven nada y el 16% indicó de inmediato, da como resultado por el porcentaje mayor, que el tiempo que tardan los servidores públicos en resolver un problema según los encuestados es más de 24 horas.

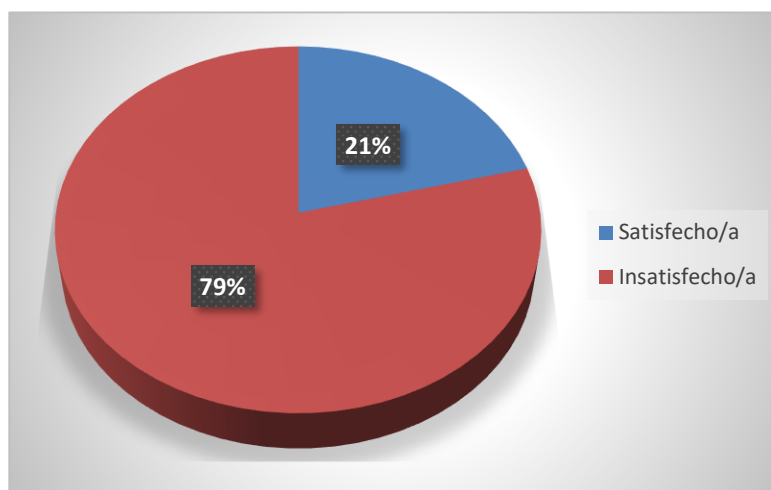
8. ¿Qué tan satisfecho/a está usted, con la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 8 Satisfacción con la atención

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|----------------|-------------|-------------|
| Satisfecho/a | 80 | 21% |
| Insatisfecho/a | 301 | 79% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 8 Satisfacción con la atención



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de las personas encuestadas, el 79% indicó estar insatisfecho/a con la atención brindada en el GAD y el 21% señaló estar satisfecho/a. Lo cual da como resultado de las encuestas que los clientes están insatisfechos con los servicios brindados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

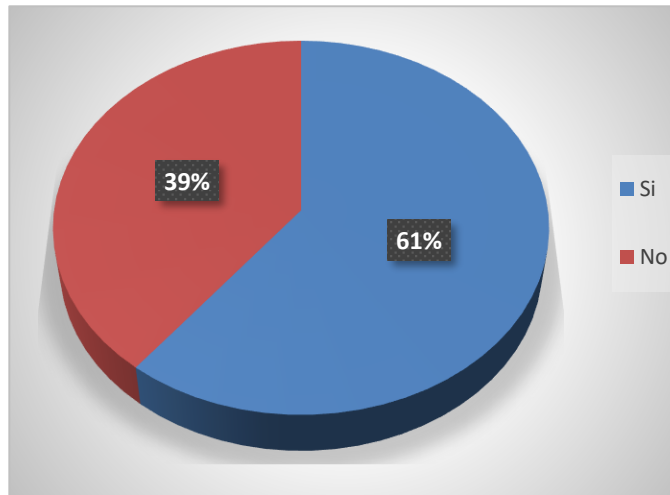
9. ¿Está de acuerdo usted con los horarios establecidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 9 Horarios establecidos

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 231 | 61% |
| No | 150 | 39% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 9 Horarios establecidos



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestados, el 61% indicó estar de acuerdo con los horarios de atención establecidos y el 39% indicó no estar de acuerdo con los horarios. Da como resultado por su alto porcentaje con el 61%, manifiesta que los clientes están de acuerdo con los horarios establecidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

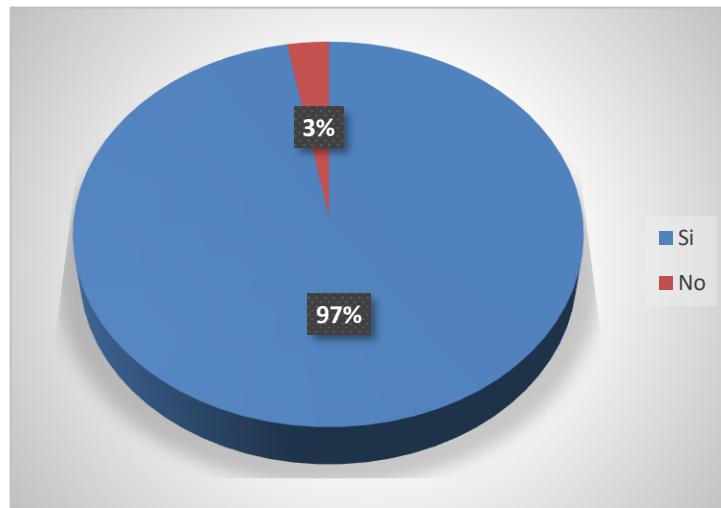
10. ¿Cree usted que la atención no adecuada, se debe al personal no capacitado?

Tabla N° 10 Personal no capacitado

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 370 | 97% |
| No | 11 | 3% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 10 Personal no capacitado



Fuente: Encuestas aplicadas

Analisis

De un total del 100%, el 97% indicó que si creen que la atencion no adecuada se debe al personal no capacitado y el 3% indicó que no se debe al personal no capacitado, dando como resultado por su porcentaje mayor del 97% creen que la atencion no adecuada se debe al personal no adecuado que labora en el Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Canton Santa Lucía.

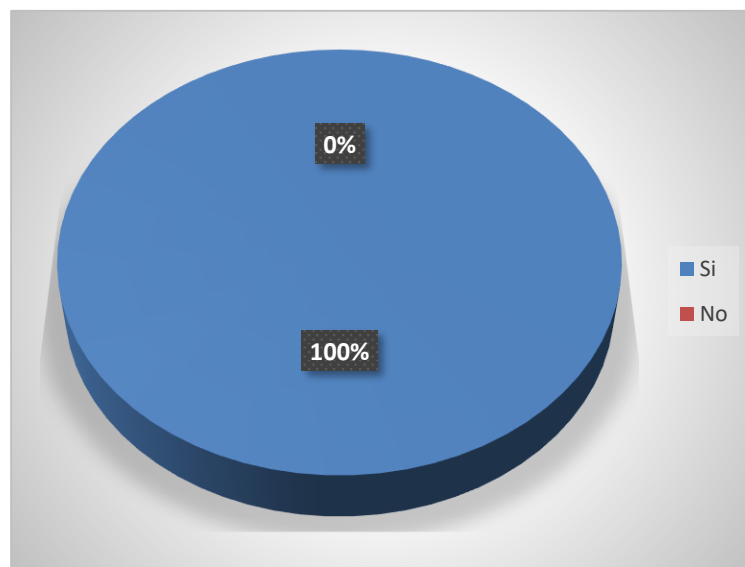
11. ¿Cree usted que los servidores públicos necesitan ser capacitados?

Tabla N° 11 Deben ser capacitados

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 381 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 11 Deben ser capacitados



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de las personas encuestadas con el 100% indicó que si están de acuerdo que los servidores públicos se los capacite para que den una buena atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

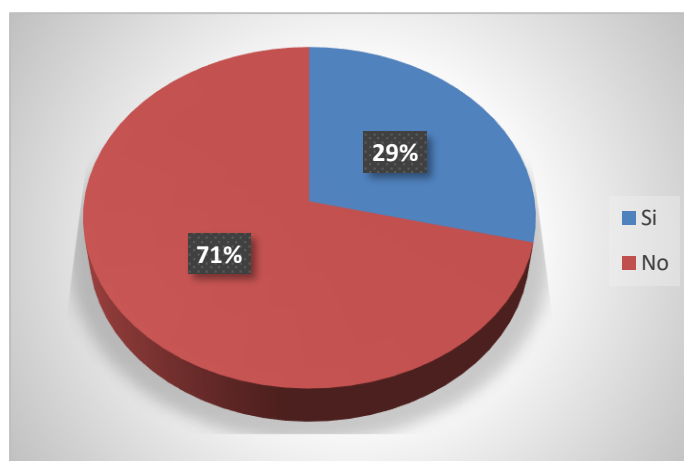
12. ¿Cree usted que exista compromiso de parte de los funcionarios y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 12 Compromiso laboral

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 81 | 29% |
| No | 200 | 71% |
| TOTAL | 281 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 12 Compromiso laboral



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

De un total de encuestados, el 71% indicó que no cree que exista compromiso entre los funcionarios y directivos, el 29% señaló que si cree que exista compromiso entre los funcionarios y directivos del GAD, dando como resultado de esta pregunta el no con la mayoría del porcentaje, los clientes no creen que exista un compromiso entre los funcionarios y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

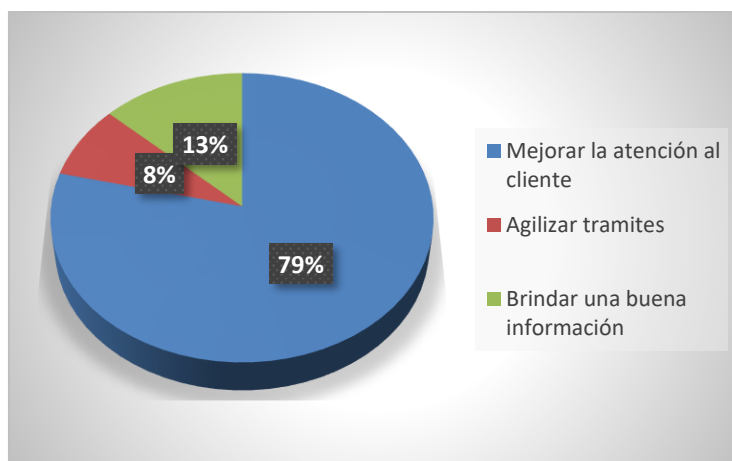
13. ¿Cuál de estos servicios quisiera que mejore en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 13 Mejorar Servicios

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------------------------|-------------|-------------|
| Mejorar la atención al cliente | 300 | 79% |
| Agilizar tramites | 31 | 8% |
| Brindar una buena información | 50 | 13% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 13 Mejorar Servicios



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total del 100%, el 79% señaló que debe de mejorar el servicio al cliente, el 13% de los encuestados indicó que el servicio que debe mejorar es brindar una buena atención y el 8% piensa que se debe mejorar en servicio agilizar los trámites. Dando como resultado por mayor porcentaje mejorar la atención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

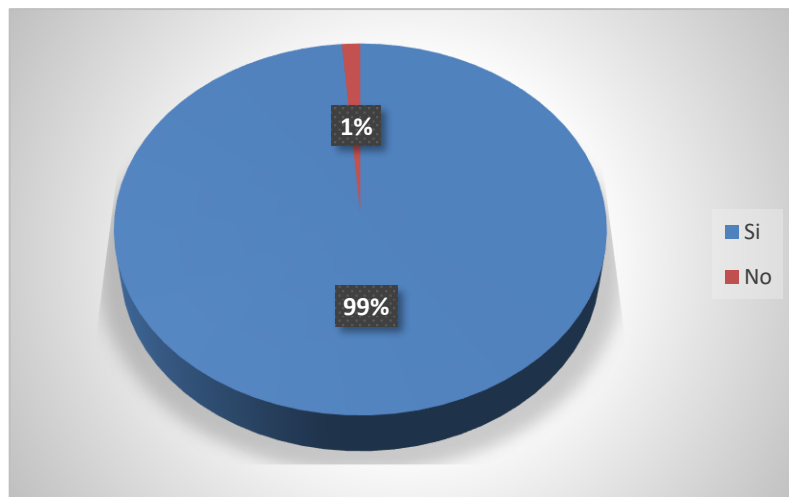
14. ¿Considera usted que para lograr la eficiencia y eficacia, es necesario que se elabore un plan de mejora?

Tabla N° 14 Elaborar Plan de Mejora

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 376 | 99% |
| No | 5 | 1% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 14 Elaborar Plan de Mejora



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestados, el 99% indicó que si considera que para lograr eficiencia y eficacia se debe elaborar un plan de mejora, el 1% señaló que no cree que se deba elaborar un plan de mejora. Dando como resultado de las encuestas aplicadas con el mayor porcentaje del 99% el sí, que quiere decir que los clientes piensan que si se debe elaborar un plan de mejora para que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía progrese con eficacia y eficiencia.

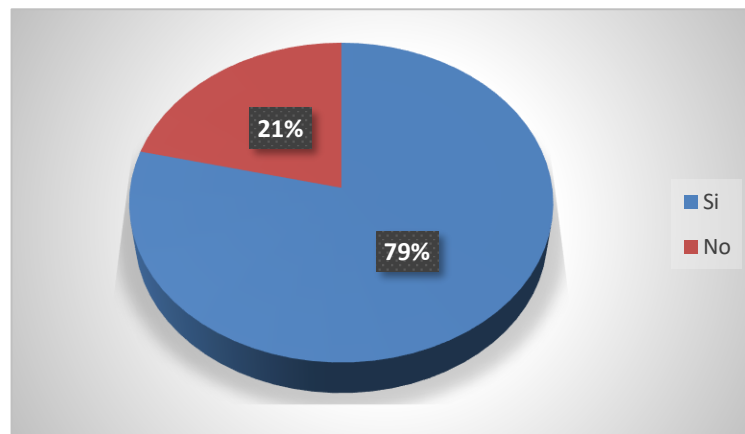
15. ¿Ha tenido usted inconvenientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 15 Ha tenido inconvenientes

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 300 | 79% |
| No | 81 | 21% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicadas

Gráfico N° 15 Ha tenido inconvenientes



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de encuestados, el 79% indicó en las encuestas que si ha tenido inconvenientes al momento de ir por atención al GAD, el 21% señaló que no ha tenido inconvenientes en el GAD. Dando como resultado por el mayor porcentaje de las encuestas aplicadas con el sí, que quiere dar a entender que si ha tenido inconvenientes al momento de ir por un servicio al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

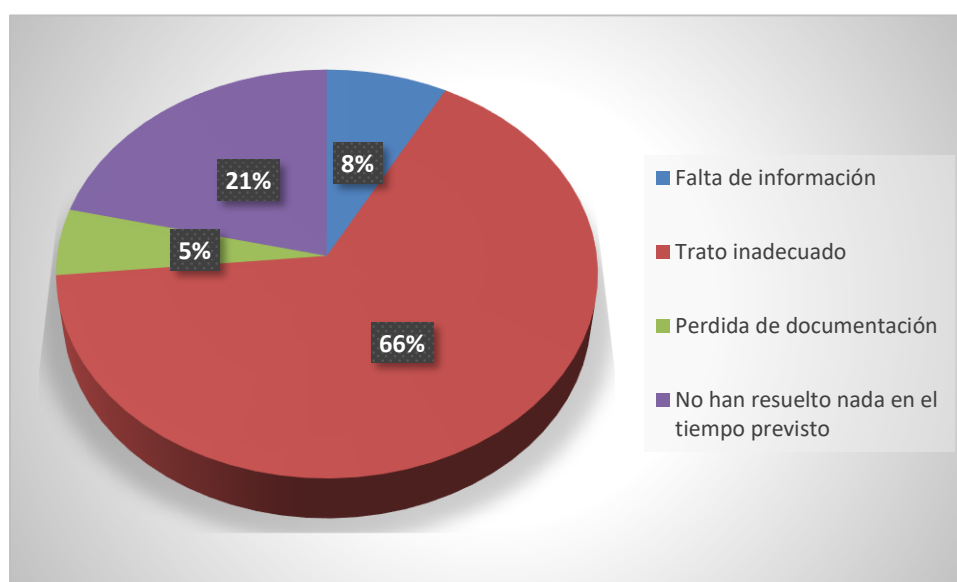
16. ¿Qué inconveniente tuvo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

Tabla N° 16 Inconvenientes presentados

| ALTERNATIVAS | ENCUESTADOS | PORCENTAJES |
|--|-------------|-------------|
| Falta de información | 30 | 8% |
| Trato inadecuado | 250 | 66% |
| Perdida de documentación | 20 | 5% |
| No han resuelto nada en el tiempo previsto | 81 | 21% |
| TOTAL | 381 | 100% |

Fuente: Encuestas aplicada

Gráfico N° 16 Inconvenientes presentados



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis

Del total de las personas encuestadas, el 66% señaló que ha tenido un trato inadecuado, el 21% indicó no han resuelto nada en el tiempo previsto, el 8% señaló que el inconveniente tenido es la falta de información y el 5% la pérdida de documentación. Dando como resultado por el mayor porcentaje el inconveniente mayor presentado al momento de la atención es el trato inadecuado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

3.3.6 Análisis del Registro de observación

El registro de la observación, comenzó desde el 4 de noviembre del 2019, teniendo una duración de una hora de 13:00 a 14:00, lo que se pudo observar fue la mala atención, que estaba siendo brindada a los clientes del GAD, después se realizó el 6 de noviembre del 2019 con la duración de una hora que corresponde al horario de 14:00 a 15:00, lo que se pudo observar fue la impuntualidad de los servidores públicos, el 8 de noviembre del 2019, tuvo la duración de una hora correspondiente de 13:00 a 14:00, y se observó que ciertos servidores públicos no tenían el conocimiento de los servicios que se hay se ofrecen, el 11 de noviembre del 2019, con una duración de una hora equivalente a las 12:00 a 13:00, se procede a la observación de la infraestructura del lugar y se logra observar que está en buen estado, el 13 de noviembre del 2019, tuvo la duración de una hora en el horario de 13:00 a 14:00 y se observó la relación entre los servidores públicos la cual fue regular, el 15 de noviembre del 2019 la observación tuvo la duración de una hora de 15:00 a 16:00 se logró observar el trato entre funcionarios públicos y el Alcalde, el 18 de noviembre del 2019 el tiempo a observar se dio una hora de 13:00 a 14:00, donde se observó la puntualidad, el 20 y 26 de noviembre se la realizo de una hora para cada día respectivamente, en el horario de 14:00 a 15:00 observando los conocimientos y la responsabilidad, el 3 de diciembre del 2019 se realizó el último día de observación cuya duración fue de una hora de 13:00 a 14:00 y se observó la puntualidad, los conocimientos, el control, la atención. Dando como resultado de esta observación la mala atención brindada a los clientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

4. CAPITULO III DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1 Análisis FODA

Para determinar la realidad existente de la empresa se realiza el análisis FODA la cual es una herramienta que sirve para analizar datos en que se encuentra actualmente la empresa, además determina y evalúa los posibles problemas que pueda llegar a tener, por esta razón se ve la necesidad de conocer cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del GAD Municipal, teniendo en cuenta los pros y los contra que existen.

Tabla N° 17 FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">1.- Participación con la ciudadanía.2.- Liderazgo institucional.3.- Área contable y financiera está continuamente actualizándose de los cambios tributarios.4.- Estructura Organizacional definida y Recursos Humanos5.- Infraestructura y tecnología adecuada. | <ul style="list-style-type: none">1.- Falta de motivación personal.2.- Falta de planificación y coordinación de actividades a ser ejecutadas3.- Ineficiencia en la atención al usuario4.- Ambiente de trabajo inadecuado5.- Maquinarias y Equipos defectuosos |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">1.- Elaboración y ejecución de proyectos para el GAD.2.- Alianzas estratégicas.3.- Técnicas y métodos para mejorar los servicios.4.- Asesoría por parte de instituciones gubernamentales y no gubernamentales.5.- Fortalecimiento institucional mediante el COOTAD. | <ul style="list-style-type: none">1.- Políticas y estrategias gubernamentales.2.- Mecanismos estatales burocráticos.3.- Inestabilidad política.4.- Pérdida de credibilidad de la ciudadanía5.- Situación económica del País. |

Elaborado por: Autora

4.1.1 Valoración general de los componentes de la matriz F.O.D.A.

FORTALEZAS

Unas de las principales fortalezas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía es la participación con la ciudadanía, donde los servidores públicos están en contacto con los habitantes del lugar, quienes participan en los diferentes proyectos que el Alcalde y su grupo de colaboradores realizan.

El GAD Municipal posee funciones las cuales son cumplidas a cabalidad, regida por medio de leyes y ejecutadas a través del líder institucional que tiene la capacidad de conllevar a un grupo a su cargo en este caso a los servidores públicos y hacer que los objetivos y metas propuestas como GAD se realicen, para satisfacer a los habitantes del Cantón.

Los cambios constantes que se dan en el departamento de contabilidad y el departamento financiero debido a la actualización de los cambios tributarios, se dan para bien ya que beneficia a estos departamentos y a la vez a todo el GAD, cada proceso que se realice es beneficioso para estar al margen con la situación que se da a diario. Cabe mencionar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, debe de seguir dando actualizaciones con el objetivo de seguir mejorando los procesos.

Cada organización posee una estructura orgánica diferente pero con el mismo objetivo, el Cantón Santa Lucía en el GAD Municipal está liderado por el alcalde y sus subdivisiones director de gestión de obras públicas y director de gestión de planificación y administración territorial es la estructura con la que realizan sus funciones los servidores públicos, en el caso de recursos humanos cuentan con personal con experiencia en sus funciones y a la vez conocimientos necesario para desenvolverse en esa área.

Como última fortaleza es la infraestructura y tecnología adecuada de la organización esta buena y acorde para poder brindar atención a los clientes que acuden por un servicio al GAD Municipal.

DEBILIDADES

El personal debe ser motivado para que pueda rendir bien, incentivar en este caso a los servidores del GAD Municipal ya que carece de motivación y de aliento a seguir desempeñando sus funciones y obligaciones, un personal motivado es el que está listo para llevar a cabo su rol dentro de la organización. Por eso personal motivado laborara bien.

Entre una de las debilidades y las más importante es la falta de formación profesional y capacitación del personal, induce a la mala atención a los clientes por el desconocimiento de temas referente a los servicios que hay ofrecen y la debida capacitación que los servidores públicos deberían tener para brindar una mejor atención.

La falta de planificación y coordinación de actividades a ser sujetadas, sin duda es una debilidad que afecta a los habitantes, porque no hay una coordinación en las actividades que se realizan como en programas realizados en diferentes puntos de la cabecera cantonal como en los recintos de dicho cantón.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía presenta inconvenientes con la ineficiencia en la atención a los clientes, eso se da porque no tienen una debida capacitación los servidores públicos para poder atención de una manera eficiente y eficaz.

Según el análisis de la observación realizada el ambiente de trabajo no están bueno, quiere decir que forma parte de la debilidad del GAD Municipal, porque ocurren inconvenientes entre los mismos servidores públicos, y esto hace que afecte su rendimiento laboral.

En el GAD hay maquinarias y equipos que están en mal estado o dañadas, cuando se requiere de una labor en especial simplemente estas no están disponibles debido al problema mencionado, todos estos factores internos se dan a conocer mediante el F.O.D.A elaborado para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

OPORTUNIDADES

La principal oportunidad es la elaboración y ejecución de proyectos para el GAD hace que haya una participación con la ciudadanía en general, y es oportuna para que el cantón progrese mediante los proyectos que realicen como las obras y pequeños agasajo para niños, personas de la tercera edad y personas con discapacidades.

Estudian los diferentes modelos de ejecución de las promesas que se dieron durante las campañas, formando las respectivas alianzas que se realizan como opciones para cumplir objetivos, los concejales y el alcalde trabajan en conjunto formando las alianzas estratégicas.

Los proyectos enfocados en el cliente son los encargados de mejorar los servicios mediante técnicas y métodos de parte de los servidores públicos, las capacitaciones influyen en las oportunidades de aprendizaje para ellos, y a la vez desarrollo de planes y metas que conllevan a mejorar los servicios que se brindan.

El GAD consta con asesoría de instituciones gubernamentales y no gubernamentales, las cuales orientan al GAD en todo para llevar a cabo con los procesos y ejecutar las normas establecidas por el COOTAD, que rigen el desempeño de la misma.

El fortalecimiento institucional que se le da al GAD mediante el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) con el propósito de ejercer las funciones con eficacia, eficiencia y a la vez con transparencia, para esto se lleva una coordinación con las entidades asociativas, además se estipulan estrategias para las debidas capacitaciones.

AMENAZAS

Actualmente lo que se requiere es que las empresas se integren, y exista una armonía dentro de la organización, mientras no se cumplan las políticas y estrategias será amenaza para el GAD, porque no favorecería en nada al no cumplirlas, existiría inconvenientes como ahora, la solución sería aplicar una capacitación al personal.

Los mecanismos estatales son una amenaza si no son cumplidos de la manera correcta y específica, el estado tiene la obligación de hacer valorar y que exista respeto a los Derechos Humanos y a su vez creación de los organismos, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

La inestabilidad política es una amenaza debido al cambio del alcalde, se presentaron inconvenientes, porque ingresó a laboral personal nuevo, el cual desconocía cierta información de los diferentes puestos de trabajo, y aun presentan problemas al momento de laborar.

Cuando mienten engañan, manipulan y ocultan información, esto produce que haya pérdida de credibilidad, esto sucede en el GAD Municipal cuando no se realiza este tipo de cosas mencionadas, o si en campañas prometieron obras las cuales no se realizan tienden a que la ciudadanía en general pierda la confianza.

Se procede a realizar las matrices para evaluar con exactitud los aspectos internos y los aspectos externos, los resultados se detallaran en las siguientes tablas.

4.1.2 Cuantificación del F.O.D.A.

Después de haber realizado la matriz F.O.D.A. con sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, de la realidad existente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, en la siguiente matriz se procede a detallar la calificación de los factores internos (Fortalezas y Amenazas) y de los factores externos (Oportunidad y Amenaza) se detallan a continuación:

Tabla N° 18 **Matriz de Evaluación Interna (MEFI)**

| Factores internos clave | | Importancia Ponderación | Clasificación Evaluación | Valor |
|-------------------------|--|-------------------------|--------------------------|------------|
| Fortalezas | | | | |
| 1. | Participación con la ciudadanía. | 20% | 4 | 0,8 |
| 2. | Liderazgo institucional. | 15% | 3 | 0,45 |
| 3. | Área contable y financiera está continuamente actualizándose de los cambios tributarios. | 5% | 1 | 0,05 |
| 4. | Estructura Organizacional definida y Recursos Humanos | 10% | 2 | 0,2 |
| 5. | Infraestructura y tecnología adecuada | 5% | 1 | 0,05 |
| Debilidades | | | | |
| 1. | Falta de motivación personal. | 10% | 3 | 0,3 |
| 2. | Falta de planificación y coordinación de actividades a ser ejecutadas | 5% | 2 | 0,1 |
| 3. | Ineficiencia en la atención al usuario | 15% | 4 | 0,6 |
| 4. | Ambiente de trabajo inadecuado | 10% | 2 | 0,2 |
| 5. | Pérdida de credibilidad de la ciudadanía | 5% | 1 | 0,05 |
| Total | | 100% | | 2,8 |

Elaborado por: Autor

Para el puntaje de la calificación de las fortalezas y debilidades se consideró la misma metodología bajo la siguiente escala de calificación.

Escala de calificación: 1. Irrelevante, 2. Poco irrelevante, 3. Importante, 4. Muy importante.

El resultado dado de la matriz ha sido favorable para los factores internos (Fortalezas y Debilidades) con un peso total de las Fortalezas y las Debilidades de **2,8**.

Tabla N° 19 **Matriz de Evaluación Externa (MEFE)**

| Factores externos clave | | Importancia Ponderación | Clasificación Evaluación | Valor |
|-------------------------|---|-------------------------|--------------------------|-------------|
| Oportunidades | | | | |
| 1. | Elaboración y ejecución de proyectos para el GAD. | 20% | 4 | 0,8 |
| 2. | Alianzas estratégicas | 10% | 2 | 0,2 |
| 3. | Técnicas y métodos para mejorar los servicios. | 15% | 3 | 0,45 |
| 4. | Asesoría por parte de instituciones gubernamentales y no gubernamentales. | 5% | 2 | 0,1 |
| 5. | Fortalecimiento institucional mediante el COOTAD. | 5% | 1 | 0,05 |
| Amenazas | | | | |
| 1. | Políticas y estrategias gubernamentales. | 10% | 3 | 0,3 |
| 2. | Mecanismos estatales burocráticos. | 5% | 1 | 0,05 |
| 3. | Inestabilidad política. | 5% | 2 | 0,1 |
| 4. | Pérdida de credibilidad de la ciudadanía. | 15% | 4 | 0,6 |
| 5. | Situación económica del País. | 10% | 2 | 0,2 |
| Total | | 100% | | 2,85 |

Elaborado por: Autora

Para el puntaje de la calificación de las Oportunidades y Amenazas se consideró la misma metodología bajo la siguiente escala de calificación.

Escala de calificación: 1. Respuesta deficiente, 2. Respuesta promedio, 3. Respuesta mayor al promedio, 4. Respuesta superior.

El resultado dado de la matriz ha sido favorable para los factores externos (Oportunidades y Amenazas) con un peso total de Oportunidades y Amenazas es de

2,85, lo que significa que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía responde de manera eficiente a los factores del entorno.

Por último, el resultado MEFI que ha sido favorable las fortalezas sobre las debilidades y el resultado de la MEFI la cual también ha sido favorable las oportunidades sobre las amenazas, lo cual quiere decir que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, tiene la disposición de argumentar las fortalezas para utilizar las oportunidades del entorno.

4.2 CAPA

Corregir las debilidades

✓ Brindar la debida capacitación a los que ingresen a laborar al GAD Municipal y que tengan conocimientos de las funciones a realizar, además constatar que posean estudios afines.

✓ Coordinar y establecer las actividades respectivas de cada área.

✓ Capacitar a los servidores públicos del GAD Municipal para brindar una mejor atención.

✓ Crear un buen clima de trabajo para evitar el mal ambiente laboral.

✓ Reparar y darle un adecuado mantenimiento a las maquinarias y equipo, facilitando el mejor servicio.

La planificación es la parte fundamental de la institución o empresa, para lograr las metas u objetivos planteados, una buena estrategia para corregir las debilidades es que los servidores públicos sean motivados y puedan brindar una mejor atención a los clientes y estén satisfechos, también poseer conocimientos de las funciones del área correspondiente y tener un buen clima laboral.

Afrontar amenazas

✓ Cumplir con las políticas y estrategias establecidas para el buen funcionamiento del GAD.

✓ Valorar y respetar los Derechos Humanos para la creación de organismo dentro del GAD Municipal.

✓ Capacitar al nuevo personal que ingrese a la institución.

✓ Cumplir con lo establecido para no perder credibilidad ante los clientes.

- ✓ Facilitar a la ciudadanía un mayor plazo para cancelar los predios.

Para evitar las amenazas hay que afrontarlas cada una de ellas, y evitar que se conviertan en debilidad, para poder satisfacer a los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, además que los departamentos cumplan con las normas establecidas y evitar los inconvenientes que ahora existente.

Potenciar las fortalezas

- ✓ Acercar la ciudadanía a la gestión pública.
- ✓ Fortalecer las capacidades y potenciales de los servidores públicos.
- ✓ Controlar las actividades financieras del Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

- ✓ Seguir contratando personal con experiencia y conocimientos en Recursos Humanos porque es el área que posee el personal adecuado.
- ✓ Dar el debido mantenimiento a las maquinarias que tiene el GAD para ofrecer servicios a los clientes.

Se debe potenciar las fortalezas, acercar la ciudadanía a la gestión pública para que sea participe de los proyectos que el GAD realiza, además fortalecer las capacidades y potenciales a los servidores públicos los cuales son dirigidos por el alcalde, también deben controlar las actividades financieras del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía para un mejor funcionamiento.

Aprovechar las oportunidades

- ✓ Ejecutar los diversos proyectos de parte del GAD vinculando a la sociedad en general.
- ✓ Ejecutar las promesas establecidas durante el tiempo de las campañas demostrando las alianzas estratégicas establecidas.
- ✓ Mejorar los servicios mediante técnicas y métodos enfocados a la buena atención a los clientes.
- ✓ Implementar estrategias para llegar a ser el mejor GAD por la asesoría recibida.

✓ Ejercer las funciones con eficiencia y eficacia llevando una debida coordinación.

Crear estrategias para aprovechar las oportunidades, como la ejecución de diversos proyectos del GAD vinculado con los clientes, hace que los habitantes del Canton tengan una participación ciudadana, cumplir eficazmente las promesas hechas durante la duración de las campañas y llegar a ser el mejor GAD por la asesoría recibida de parte de otras instituciones.

4.3 Título de la Propuesta

Plan de Mejora de la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

4.3.1 Justificación de la propuesta

Con esta propuesta se espera poner en funcionamiento el plan de mejora induciendo a los servidores públicos a brindar una mejor atención al usuario, Durante las primeras semanas de labores de los servidores públicos se les torna un poco difícil desenvolverse en el área correspondiente, debido a que desconocen los procesos que allí se realizan. Por esto es muy importante la capacitación, porque está orientada a reducir ansiedad laboral y desconocimiento, el objetivo del servidor público es que logre adaptarse a todos los movimientos dentro de la empresa y adquiera conocimientos, para que cumpla las expectativas de manera efectiva en el cargo para el cual fue contratado.

Cabe recalcar las características principales de la inducción al servidor público son: tiempo temas, etapas, recursos y actividades las cuales están implicadas en este proceso. Los nuevos empleados tardan aproximadamente dos meses en adaptarse a su cargo y a las actividades que hay en ella. El programa para inducir al personal sobre los procedimientos y funciones que deben seguir para la planificación administrativa y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, además de los compromisos que debe tener el personal en la institución permitirá integrarse, familiarizarse y conocer las directrices reduciendo esto; el

proceso de tiempo de aprendizaje y compromiso. Sin duda esto será muy beneficioso, para el empleado porque se verá reflejado en los conocimientos y en el desenvolvimiento al momento de estar en contacto con los clientes y proporcionarles la debida información. A las personas que darán las capacitaciones les permite tener establecido el tema en concreto para evitar posibles contra tiempo, así permitiendo entrar directamente en materia.

4.3.2 Objetivo de la Propuesta

Mejorar la atención a los clientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía

4.3.3 Descripción de la propuesta

La problemática existente esta basada en los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucia, con el fin de aplicar las capacitaciones a los servidores públicos del GAD Municipal.

4.4 FACTIBILIDAD DE LA APLICACIÓN

El resultado de la investigación es el plan de mejora de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, debido a la deficiencia que presenta en la atención a los clientes, se realizó el análisis del modelo FODA y con el mismo se planteó el modelo CAPA, en base a la información obtenida es considerado como proyecto factible y viable en el cual se considera los siguientes aspectos:

4.4.1 Factibilidad Operativa

Para la realización de este plan se cuenta con el recurso humano para la implementación, donde se realizarán capacitaciones que serán de beneficio a los servidores públicos para mejorar la atención al cliente y así brindar un buen servicio lo que es factible para la parte operativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucia.

4.4.2 Factibilidad Técnica- Tecnológica

Para poder poner en marcha la presente tesina se necesitará realizar una capacitación donde se utilizarán equipos de cómputo, servicio de Internet, recursos que están disponibles para iniciar con esta actividad además se dispone con los conocimientos para el manejo de métodos y procedimiento, es factible tecnológicamente ya que el GAD Municipal cuenta con los equipos y herramientas para llevarlo a cabo esta propuesta.

4.4.3 Factibilidad Legal

Está amparada en la Constitución de la República del Ecuador vela por el bienestar de la ciudadanía, el Plan Nacional de Desarrollo toda la vida son los derechos de todos y garantiza un trabajo digno, Ley orgánica de defensa al consumidor que garantiza los derechos del consumidor, Ley Orgánica del Servicio Publico leyes obligatoriamente del servicio público, Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización COOTAD leyes regidas exclusivamente para el GAD es del territorio, Código de Ética de los Servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton Santa Lucía leyes hechas estrictamente para los servidores del GAD y el reglamento interno para los trabajadores y obreros del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía regidos por el código de trabajo.

4.4.4 Factibilidad Financiera

Se refiere a los recursos financieros y económicos para implementar el plan de mejora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, para la mejora del mismo se considera el presupuesto 2.457,00 como se observa en el **Anexo N°4** costos que incurrirá mediante las autoridades pertinente del municipio los cuales son necesarios para la implementación de este plan de mejora. Esta propuesta beneficia a la institución porque aumenta las mejoras de sus servicios y procesos, contar con el personal capacitado y tener conocimiento y brindar una

atención de calidad al cliente es primordial, por lo tanto es factible porque es beneficio para el municipio y para el personal.

4.5 Propuesta

Una vez obtenidos los resultados del diagnóstico se realiza el plan de mejora donde están involucrados todos los integrantes del GAD de Santa Lucía donde se plantean una serie de actividades que deben ser cumplidas para obtener mejor resultado y brindar un mejor servicio. El Plan de Mejora se realizará a través de capacitaciones, sobre el sistema utilizado en el GAD, atención al cliente, clima laboral, liderazgo, taller de motivación al personal, comunicación interna, por otro lado se desarrollaron información importante para el funcionamiento del GAD y el plan de mejora analizando su misión, visión, objetivos, planteamiento de acciones seguimiento, conclusiones y recomendaciones tal como se observa en el Anexo N°4, se requiere que el servicio mejore y para que esto es importante la implementación de este plan de mejora en el GAD, cumpliendo con las capacitaciones, las acciones así lograr los objetivos.

4.6 RESULTADOS ESPERADOS EN LA APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Con el presente trabajo de investigación se espera mejorar la atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, para que los clientes se sientan satisfechos por el servicio que están recibiendo.

Mediante la implementación del plan de mejora ayuda agilizar los procesos y esto hará que la atención mejore, con la aceptación de este plan de mejora se espera no tener inconvenientes, también se espera que mejore el clima laboral, que haya una mejor comunicación entre los servidores públicos y cumplir con los requerimientos del cliente.

5. CONCLUSIONES

Después de haber realizado el estudio de la encuestas dio como resultado la deficiencia de atención que los servidores públicos están brindando a los clientes, le prestan poca atención a este tipo de factor que a la vez es muy importante, la institución necesita una capacitación para atacar esta problema existente en el GAD, la falta de motivación influye porque es lo que transmiten a los clientes.

La capacitación que se implementará en el GAD, es considerada como un crecimiento personal y profesional ya que aporta conocimientos y aumenta las capacidades capaces de transmitir, en un lugar de trabajo determinado. En la investigación realizada se pudo observar el problema por el cual se produce este inconveniente, donde es la falta de motivación, que afecta también la comunicación entre los mismos servidores públicos y produciendo un mal clima laboral.

Suele suceder que los mismos funcionarios son los encargados de brindar los cursos o talleres y poco por especialistas, se consider un inversion mas no un gastos, porque contribuye para mejorar el servicio del servidor publico, la estrategia planteada cuenta con un respaldo que dio como resultado de la investigacion realizada por la investigadora con el objetivo de que exista una mejora.

6. RECOMENDACIONES

Se incita a los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía que tengan conocimiento de las leyes, los manuales y funciones de la empresa, según los resultados de las encuesta se debe aplicar una capacitación al GAD con el fin mejorar la atención a los clientes, reducir procesos y mejorar el clima laboral.

También esto ayuda a que se crezca la competitividad, eficiencia y eficacia dentro de los departamentos, temas a brindarse en la capacitación muy importantes y relevante a la vez como atención al cliente, clima laboral, organización, liderazgo. Se recomienda que los servidores públicos sean evaluados y monitoreados para constatar el trabajado correspondiente de cada uno de ellos, esto promueve a que se interesen y pongan más esfuerzo y dedicación para el cumplimiento de los objetivos.

Se recomienda la capacitación de los temas expuestos en el planteamiento de acciones muy útil y de vital importancia tanto para los servidores públicos como para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya . (2005). Obtenido de http://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya . (2005). *Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. Obtenido de http://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf
- Alvarado Aroca, E. (2011). Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1mJNLt2aPJSNhjLhesV-IEVMcryoz1Zjy/view>
- Amaya, J. (s.f.). *Gerencia: Planeación y Estrategia*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8Flzg6f8dOsC&printsec=frontcover&dq=libro+de+planeacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwid-7TqkLb1AhWqKDQIHXdRBPQ4ChDrATAGegQIARA0#v=onepage&q=libro%20de%20planeacion&f=false>
- Barcnas, G., Solis, E., Chavez, I., Samaiego, J., Lau, E., & Romero, J. (2010). *Origen del Servicio al Cliente y su evolucion hacia el siglo XXI*. Obtenido de https://prezi.com/fqzy8hpy3_bs/origen-del-servicio-al-cliente-y-su-evolucion-hacia-el-siglo-xxi/
- Barrera Bustillos, M. E., García Sosa, J., Vargas López, J. L., & Torres Bugdug, A. (2017). Obtenido de http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Blog Calidad y Excelencia. (28 de Mayo de 2015). *La relación entre calidad y mejora continua*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/28/la-relacion-entre-calidad-y-mejora-continua/>
- Bothia Fonseca, O., & Rivera Moreno , D. P. (2008). Obtenido de <repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4111/T11.08?sequence=1>
- Cisneros, B., & Ruíz, W. (2012). Propuesta de un modelo de Mejora Continua de los procesos en el laboratorio PROTAL-ESPOL, basado en la integracion de un sistema ISO/IEC 17025:2005 con un sistema ISO 9001:2008 en el año 2011. *Tesis de grado previa la obtención del título de Magister de sistema de integrados de calidad, ambiente y seguridad*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>
- Consultoría en Herramientas para la productividad y competitividad. (31 de Diciembre de 2007). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/plan-de-mejora-216033>
- Córdova Rugel, C. (1997). Imprenta metro.
- Da Silva , K. (2018). Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>
- Flores, M. V. (26 de octubre de 2010). *Crónicas de mejora continua*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- Gaitán Moreno , N. E. (2017). Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9132/GaitanNubia2017.pdf>
- Grupo de Gestión Administrativa Empresaial. (2 de Febrero de 2009). *El plan de mejoramineto*. Obtenido de

- grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramiento.html
- León Benavides, C. A. (2011). Obtenido de [file:///C:/Users/Kiara&keyra/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/UPS-QT02193%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Kiara&keyra/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/UPS-QT02193%20(1).pdf)
- Martinez & Saa. (2010). Santa Lucía. *Gad Santa Lucía*.
- Molero Farfán , R. A. (2017). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12007/molero_fr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarra, D. d. (2009). *Plan de Mejora*. Obtenido de Plan de Mejora: https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04
- Noboa, X. S. (2009). Revista Jurídica. *Evolución Histórica de la Municipalidad del Ecuador*, 1-10.
- Peel, M. (1990). Obtenido de <https://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>
- Proaño Villavicencio, D. X., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Obtenido de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Riquelme , M. (16 de marzo de 2018). *Mejora Continua (proceso, importancia y características)*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>
- Robbins. (1998). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/planeacion.html>
- Rodríguez , J., & Jaén Jimenez, J. (2008). Obtenido de <https://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>
- Rodríguez , J., & Jaén Jimenez, J. (2008). Obtenido de <https://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>
- Ruedlinger, S. (15 de Diciembre de 2008). *Administración de Empresas*. Obtenido de <administracion21.blogspot.com/2008/12/planeacin.html>
- Serna Gómez , H. (6 de mayo de 2011). *Servicio de atención al cliente*. Obtenido de <importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Serna Gomez Humberto . (6 de Mayo de 2011). *Servicio de atención al cliente* . Obtenido de <importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Stoner , J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración*. Progreso S.A .
- Torres Hernández , Z., & Torres Martínez , H. (2014). *Planeación y Control*. México: Patria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=e9PhBAAQBAJ&pg=PR10&dq=libro+de+planeacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjcirPHjLb1AhUFvFkKHd_UDEYQ6AEISTAE#v=onepage&q=libro%20de%20pl
- Turmeros Astros Iván José. (s.f.). *Calidad, innovación y mejora continua*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos96/calidad-innovacion-y-mejora-continua/calidad-innovacion-y-mejora-continua.shtml>
- Vargas, Z. (2017). *El origen de la mejora continua fue escrita con resiliencia*.

8. ANEXO

Anexo N° 1 Encuestas

FORMULARIO DE PREGUNTAS

Se realiza una encuesta a los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, con la finalidad de verificar la calidad del servicio.

1. Genero de los encuestados

- Femenino
- Masculino
- Otros

2. ¿Conoce usted los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Si
- No

3. ¿Con que frecuencia hace uso de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Siempre
- A veces
- Nunca

4. ¿De qué manera ha sido la atención recibida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Bueno
- Regular
- Malo

5. ¿Cree usted necesario que se deba mejorar la atención a los clientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Si
- No

6. ¿Cuándo usted ha querido o solicitado un servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal el personal que lo atendió, demostró tener conocimiento del tema?

- Sí
- No

7. ¿Al momento de ir por un servicio al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, que tiempo le resuelven su problema?

- De inmediato
- Tarda más de 24 horas
- Nunca resuelven nada

8. ¿Qué tan satisfecho/a está usted, con la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Satisfecho/a
- Insatisfecho/a

9. ¿Está de acuerdo usted con los horarios establecidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Sí
- No

10. ¿Cree usted que la atención no adecuada, se debe al personal no capacitado?

- Sí
- No

11. ¿Cree usted que los servidores públicos necesitan ser capacitados?

- Sí
- No

12. ¿Cree usted que exista compromiso de parte de los funcionarios y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Si
- No

13. ¿Cuál de estos servicios quisiera que mejore en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Mejorar la atención al cliente
- Agilar tramites
- Brindar una buena información

14. ¿Considera usted que para lograr la eficiencia y eficacia, es necesario que se elabore un plan de mejora?

- Si
- No

15. ¿Ha tenido usted inconvenientes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Si
- No

16. ¿Qué inconveniente tuvo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

- Falta de información
- Trato inapropiado
- Pérdida de documentación
- No han resuelto en el tiempo previsto

Anexo N° 2 Guía de Observación

Lugar: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía

Fecha:

Horario:

Aspectos a observación

- Infraestructura
- Motivación
- Atención al Cliente
- Calidad de servicio
- Relación entre los mismos servidores públicos
- Relación entre los servidores públicos y el alcalde
- Conocimientos de las funciones de los servidores públicos
- Responsabilidad
- Control
- Organización
- Puntualidad

Anexo N° 3 Registro de Observación

| Fecha | Observación | Duración |
|--------------|--------------------|-----------------|
| 4/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 6/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 8/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 11/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 13/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 15/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 18/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 20/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 26/11/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| 3/12/2019 | 13:00-14:00 | 1 Hora |
| TOTAL | | 10 Horas |