



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE
CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P, DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: QUIMÍ ASCENCIO ROSA ELVIRA

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE
CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P, DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: QUIMÍ ASCENCIO ROSA ELVIRA

TUTOR: ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

La Libertad, Junio del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, con el tema “**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014**” elaborado por la **Señora QUIMÍ ASCENCIO ROSA ELVIRA**, egresada de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

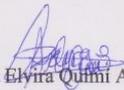
ECON. DAVID BATALLAS GONZÁLEZ, MSc.

TUTOR

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, ROSA ELVIRA QUIMÍ ASCENCIO, con C.I. 0921490306, egresada de la Carrera de Administración Pública, declaro que la tesis que presento sobre el tema: MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P. CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014, es auténtica y original, en tal expreso que el contenido y las conclusiones, los efectos legales y académicos que se desprenden de la presente tesis es de exclusiva responsabilidad de la autora.

Atentamente,



Rosa Elyra Quimi Ascencio

C.I. 0921490306

DEDICATORIA

A mi Padre Celestial, por iluminarme y estar presente en cada momento de mi vida, porque con su ayuda espiritual me ha permitido culminar con éxito mis propósitos.

A mis queridos padres Sr. Fernando Quimí y Sra. Teresa Asencio por su paciencia y apoyo, porque gran parte de lo que soy se los debo a ellos.

A mis hermanos Milton, Alex, Carmen y Jesús, porque siempre me alentaban en este largo camino. A mi amada familia, porque son lo mejor que tengo en la vida, son mi inspiración y motivación.

Rosa Quimí A.

AGRADECIMIENTO

A mi Padre Celestial, por todas las bendiciones recibidas día a día, por enseñarme que con esfuerzo las metas son fáciles de conseguir, ayudándome a levantar en cada caída, por enseñarme a ser cada vez mejor.

A mi Tutor de Tesis Econ. David Batallas González quien supo brindar su apoyo, paciencia, y comprensión en el proceso de este trabajo de titulación.

Finalmente, agradezco a la Universidad Estatal Península de Santa Elena que me abrió sus puertas para adquirir conocimientos y aplicarlos para el desarrollo sostenible de nuestra querida Provincia.

Rosa Quimí A.

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri MBA.
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Núñez Guale MBA.
DIRECTORA DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. David Batallas G. MSc.
PROFESOR-TUTOR

Econ. Nelson Asencio.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA
CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR
C.D.E E.P DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2014**

Autor: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Tutor: Econ. David Batallas Msc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, fue realizado en Correos del Ecuador C.D.E. E.P. en el Cantón Salinas de la PROVINCIA DE SANTA ELENA, teniendo como objetivo el diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos mediante un estudio que comprende a los servidores Públicos de la institución y a los clientes externos que utilizan este medio como una manera de enviar o recibir encomiendas o comunicaciones pues se ha logrado determinar los factores que han influenciado para que la ciudadanía, en general, tenga una imagen negativa de esta institución pública. Para ello se aplicaron modalidades de investigación utilizando los instrumentos para el desarrollo de la misma como la revisión de textos y documentos, encuestas y entrevista y de esta manera conocer la realidad que atañe al servicio de correos con las personas involucradas de manera directa y establecer el modelo de gestión que direcciona el cambio de la empresa en este proceso investigativo y la necesidad de contar con un modelo de gestión, pues su diseño es importante porque el servidor público tiene y debe conducirse con principios y manejar los asuntos del público con simpatía, eficiencia, rapidez, y sin distinciones el cual debe esforzarse por garantizar mayor calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

INDICE GENERAL

Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TRIBUNAL DE GRADO	vii
RESUMEN	viii
INDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
1.TITULO DE TEMA.....	3
2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
4.SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
5.OBJETIVO GENERAL	5
6.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
7.JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
8.HIPÓTESIS	7
La implementación de un modelo de gestión administrativa adecuado permitirá mejorar la calidad de servicio público.....	7
9.OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	7
Variable Independiente	7
Variable Dependiente.....	7
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO	10
1.1.ANTECEDENTES DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE.....	12

1.2.1.MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12
MODELO...	12
GESTIÓN...	12
1.2.1.1.GESTIÓN ADMINISTRATIVA	13
1.2.1.2.GESTION EMPRESARIAL	14
1.2.1.3.MODELOS ADMINISTRATIVOS	14
1.2.1.4.TIPOS DE MODELOS:	15
MODELO AUTOCRÁTICO:	15
EL MODELO DE CUSTODIA:	15
EL MODELO DE APOYO.....	16
MODELO COLEGIAL.....	16
1.2.1.5. HENRI FAYOL EL PADRE DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA	17
1.2.1.6. IMPORTANCIA DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA.	19
DIMENSIONES DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	20
1.2.1.7. ESQUEMA	20
1.2.1.7.1.Políticas	20
1.2.1.7.2.Base legal	20
1.2.1.8. ADMINISTRACIÓN	21
1.2.1.8.1.Planeación	21
1.2.1.8.2.Organización	22
1.2.1.8.3.Dirección	22
1.2.1.8.4.Control	22
1.2.1.9.LOGRO DE OBJETIVOS.....	23
1.2.1.9.1.Acciones.....	23
1.2.1.9.2.Toma de decisiones	23
1.2.1.9.3.Liderazgo	25
CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	26
1.2.2.CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO	26
COMPONENTES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	27
1.2.2.1.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL.....	28
1.2.2.2.IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	28
1.2.2.3.SERVICIO PÚBLICO	29
1.2.2.4.SERVICIO AL CLIENTE.....	30
1.2.2.4.2.CLASIFICACION DE CLIENTES.....	30

1.2.2.4.3.CLIENTE	30
1.2.2.4.4.CLIENTE INTERNO.....	30
1.2.2.4.5.CLIENTE EXTERNO.....	31
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	31
1.2.2.5.ACTIVIDADES	31
1.2.2.5.1.Eficiencia	32
1.2.2.5.2.Eficacia	32
1.2.2.6.NECESIDADES	33
1.2.2.6.1.Capacidad de Respuesta	33
1.2.2.6.2.EXPECTATIVAS	34
1.2.2.6.3.Satisfacción	35
1.2.2.6.4.Calidad	35
1.2.2.7.3.FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO Y ESTRATEGIAS PARA BRINDAR UNA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO.	37
1.2.2.7.4.TÉCNICAS PARA LOGRAR LA COOPERACIÓN	37
1.2.2.8.1.LA COMUNICACIÓN	38
1.2.2.9.LAS RELACIONES HUMANAS IMPORTANTE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.	38
1.2.3.MARCO LEGAL.....	38
CAPÍTULO II.....	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.1.1.MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.2.TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42
2.2.1.Por el Propósito.....	42
2.2.2.Aplicada.....	42
2.2.3.Por el Nivel	42
2.2.4.Investigación descriptiva.....	42
2.2.7.Investigación de campo	43
2.3.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.3.1.Método inductivo	44
2.3.2.Método Deductivo.....	44
2.3.3.Método Analítico	45
2.4.TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	45

2.4.1.Observación directa.....	45
2.4.2.Entrevista	46
2.4.3.Encuesta	46
2.6.POBLACIÓN Y MUESTRA	48
2.6.1.La Población	48
2.6.2.Muestra	49
CAPÍTULO III.....	52
3.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	52
3.1.Análisis de la Observación directa aplicada en la Empresa Pública de Correos del Ecuador Agencia Salinas.....	52
3.2.Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al Gerente Provincial de	52
3.3.Análisis de los Resultados de la Encuesta realizada a los servidores públicos.	54
3.3. Análisis de los resultados de la Encuesta realizada a los clientes corporativos.	65
3.4. Análisis de los resultados de la Encuesta realizada a la Ciudadanía en general a nivel provincial que visita las instalaciones de la Agencia Salinas.	76
3.2.CONCLUSIONES	88
3.3.RECOMENDACIONES	89
CAPÍTULO IV	90
PROPUESTA.....	90
4.1 PRESENTACIÓN.....	90
4.2.OBJETIVOS	91
4.2.1.OBJETIVO GENERAL	91
4.2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	92
4.3.JUSTIFICACIÓN	93
4.4.PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA.....	94
4.4.1.Misión.	94
4.4.2.Visión.....	94
4.4.3.Valores Institucionales	95
4.4.4.Objetivos Empresariales.....	95
4.4.5.Políticas Empresariales	95
4.4.6.Principios de la Gestión Empresarial.....	96
4.4.7.ANÁLISIS FODA.....	96
4.4.8.Estrategias	98

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS	102
4.5.REDES SOCIALES	114
5.CUALIDADES Y PRINCIPIOS QUE DEBE POSEER UN SERVIDOR PÚBLICO	114
5.3.PLAN DE ACCIÓN.....	117
6.CONCLUSIONES	118

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE.....	8
CUADRO 2 . OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE.....	9
CUADRO 3. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	27
CUADRO 4. POBLACIÓN	49
CUADRO 5. RESUMEN DE LA MUESTRA.....	51
CUADRO 6. LA ATENCIÓN QUE BRINDA A LOS USUARIOS ES DE CALIDAD..	54
CUADRO 7. COMUNICACIÓN ADECUADA.....	55
CUADRO 8. RECIBE CAPACITACIÓN PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD	56
CUADRO 9. APORTA CON SUGERENCIAS PARA DAR SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS DE LOS USUARIOS	57
CUADRO 10. COMPRENDE NECESIDADES DEL CLIENTE.....	58
CUADRO 11. OFRECE ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS CLIENTES	59
CUADRO 12. BRINDA INFORMACIÓN EXACTA Y OPORTUNA.....	60
CUADRO 13. SE SIENTE COMPROMETIDO CON LA EMPRESA	61
CUADRO 14. MANTIENE ORGANIZADA SU ÁREA DE TRABAJO	62
CUADRO 15. LA EMPRESA CUENTA CON UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE APORTE AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	63
CUADRO 16. ACTIVIDADES REALIZADAS ENCAMINADAS A UNA ATENCIÓN EFICIENTE	64
CUADRO 17. COMO CALIFICA EL SERVICIO	65
CUADRO 18. SERVICIO RECIBIDO	66
CUADRO 19. UTILIZA OTRA EMPRESA	67
CUADRO 20. EMPRESA DE COURIER QUE UTILIZA.....	68
CUADRO 21. TIEMPO DE ESPERA	69
CUADRO 22. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER.....	70
CUADRO 23. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	71
CUADRO 24. COMUNICACIÓN ENTRE USUARIO Y PERSONAL DE LA EMPRESA	72
CUADRO 25. TOMA DE DECISIONES	73
CUADRO 26. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO	74

CUADRO 27. ATENCION ADECUADA.....	75
CUADRO 28. COMO CALIFICA EL SERVICIO	76
CUADRO 29. SERVICIO RECIBIDO	77
CUADRO 30. IMPORTANCIA DE UN MODELO DE GESTIÓN.....	78
CUADRO 31. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN	79
CUADRO 32. TIEMPO DE ESPERA EN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	80
CUADRO 33. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER.....	81
CUADRO 34. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE	82
CUADRO 35. COMUNICACIÓN.....	83
CUADRO 36. TOMA DE DECISIONES	84
CUADRO 37. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO	85
CUADRO 38. ATENCION ADECUADA.....	86
CUADRO 39. ATENCION ADECUADA.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO	1. PROCESO ADMINISTRATIVO	18
GRÁFICO	2. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN	19
GRAFICO	3. ATENCIÓN QUE BRINDA ES DE CALIDAD	54
GRÁFICO	4. COMUNICACIÓN ADECUADA.....	55
GRÁFICO	5. CAPACITACIÓN PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD ...	56
GRÁFICO	6. SUGERENCIAS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS.....	57
GRÁFICO	7. CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	58
GRÁFICO	8. ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS CLIENTES.....	59
GRÁFICO	9. INFORMACIÓN EXACTA Y OPORTUNA	60
GRÁFICO	10. COMPROMISO CON LA EMPRESA	61
GRÁFICO	11. ORGANIZACIÓN DE ÁREA DE TRABAJO	62
GRÁFICO	12. EXISTENCIA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE APORTE AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	63
GRÁFICO	13. ACTIVIDADES REALIZADAS ENCAMINADAS A UNA ATENCIÓN EFICIENTE	64
GRÁFICO	14. CÓMO CALIFICA EL SERVICIO RECIBIDO.....	65
GRÁFICO	15. SERVICIO RECIBIDO	66
GRÁFICO	16. UTILIZA OTRA EMPRESA.....	67
GRÁFICO	17. EMPRESA DE COURIER QUE UTILIZA.....	68
GRÁFICO	18. TIEMPO DE ESPERA EN PRESTACION	69
GRÁFICO	19. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER	70
GRÁFICO	20. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	71
GRÁFICO	21. COMUNICACIÓN ENTRE USUARIO Y PERSONAL DE LA EMPRESA	72
GRÁFICO	22. TOMA DE DECISIONES	73
GRÁFICO	23. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO	74
GRÁFICO	24. ATENCION ADECUADA	75
GRÁFICO	25. COMO CALIFICA EL SERVICIO	76
GRÁFICO	26. SERVICIO RECIBIDO	77
GRÁFICO	27. IMPORTANCIA DE UN MODELO DE GESTIÓN	78
GRÁFICO	28. MODELO DE GESTIÓN	79
GRÁFICO	29. TIEMPO DE ESPERA EN PRESTACIÓN DEL SERVICIO	80
GRÁFICO	30. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER	81

GRÁFICO 31. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE	82
GRÁFICO 32. COMUNICACIÓN	83
GRÁFICO 33. TOMA DE DECISIONES	84
GRÁFICO 34. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO	85
GRÁFICO 35. ATENCION ADECUADA.....	86
GRÁFICO 36. UTILIZA UN BUZÓN (FORMULARIO) DE RECLAMOS O SUGERENCIAS	87
GRÁFICO 37. MATRIZ DAFO	100
GRÁFICO 38. PROPUESTA DE ESTRUCTURA FUNCIONAL POR PROCESOS.	101

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 ENTREVISTA AL GERENTE PROVINCIAL	124
ANEXO 2 FICHA DE OBSERVACIÓN	126
ANEXO 3 ENCUESTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS	127
ANEXO 4 ENCUESTA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE CORREOS DEL ECUADOR.....	129
ANEXO 5 ENCUESTA A LA CIUDADANIA EN GENERAL	131
ANEXO 6 OFICIO AL GERENTE PROVINCIAL DE CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P. AGENCIA SALINAS.....	133
ANEXO 7 OFICIO DE ACEPTACION DEL GERENTE PROVINCIAL DE CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P. AGENCIA SALINAS AÑO 2013.....	134
ANEXO 8 OFICIO DE ACEPTACION DEL GERENTE PROVINCIAL DE CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P. AGENCIA SALINAS AÑO 2015.....	135
ANEXO 9 RESOLUCION CONSEJO ACADÉMICO.....	136
ANEXO 10 CERTIFICADO DE EGRESADO	137
ANEXO 11 FOTOS	138

INTRODUCCIÓN

Correos del Ecuador E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, es una entidad pública con carácter empresarial que se encuentra en un proceso de modernización por lo que se puede implementar un Modelo de Gestión Administrativa que aporte al mejoramiento de calidad del servicio público y atención al cliente.

En la atención al cliente intervienen todas las personas que demandan atención, la institución pública que es Prestadora del servicio demandado por los clientes, a través de una Servidora o servidor público que es el responsable de brindar el servicio y la Unidad de Atención al Usuario que es el órgano encargado de receptor quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones realizadas por los clientes.

Los resultados que se obtengan, permitirán realizar otras investigaciones con respecto a la buena atención que merece el usuario de Correos del Ecuador Agencia Salinas, y además permitirán diseñar un Modelo de Gestión Administrativa que aporte al mejoramiento de calidad del servicio público de esta institución a fin de brindar mejor atención de acuerdo a las necesidades inmediatas de los clientes.

El servicio postal que ofrece es con mayor cobertura nacional e internacional, a bajo costo, orientada a satisfacer las necesidades de sus clientes a través de la integración del Ecuador con el Mundo lo que obliga a mejorar la calidad en la gestión pública con el fin de establecer los indicadores de la calidad de servicio, solución de necesidades y percepción de los clientes.

En el Capítulo I se presenta la fundamentación teórica, se estudia la situación de Correos del Ecuador E.P. Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena, en este estudio se describe y analiza los términos operacionales de las variables

dependiente e independiente. Además de la Base Legal que respaldan el presente trabajo.

En el capítulo II se aplica la metodología de la investigación, estableciendo el tipo y diseño de la investigación, empleando la modalidad del estudio Bibliográfico y de campo, además mediante la utilización de técnicas e instrumentos como las encuestas y entrevistas así como la visita al lugar de los acontecimientos a fin de palpar los pormenores que fueron orientadas al estudio, análisis e interpretación de problemas, a fin de permitirme dar respuestas al problema planteado.

En el capítulo III se presenta el análisis de los resultados de encuesta y de entrevista, donde se obtuvo un bajo porcentaje en lo que se refiere a la calidad del servicio público dirigido a la población en general.

En el capítulo IV se propone el Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos en lo que se refiere a la atención al cliente en la Empresa Correos del Ecuador, Agencia del Cantón Salinas Provincia de Santa Elena.

Finalmente, tenemos las respectivas conclusiones y recomendaciones dando por terminado el desarrollo del presente trabajo. Además se manifiestan consideraciones que la empresa deberá tomar en cuenta, las mismas están encaminadas a mejorar la calidad del servicio público, alcanzando los objetivos propuestos.

MARCO CONTEXTUAL

1. TITULO DE TEMA

Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de Correos del Ecuador C.D.E-E.P del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014”.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La nueva orientación de la Administración Pública está dirigida hacia la calidad de servicios, es por ello que su comportamiento en los servicios públicos cada vez es más exigente y donde la calidad del servicio público se convierte en algo imprescindible para la gestión. En este contexto de exigencias, la globalización; el desarrollo de la ciencia y la tecnología, en fin; son cambios en un mundo donde la ventaja competitiva de contar con un personal capacitado y consciente de sus obligaciones se ha acentuado, no solo es la posesión de recursos físicos lo que determina, sino que se sustenta en el discernimiento y en el saber hacer.

Actualmente el tema de la Calidad en el servicio público es importante dentro de las organizaciones, ya que encontramos un alto grado de insatisfacción del servicio público que recibe el ciudadano, y donde la calidad de una institución se plasma en dicho servicio.

En el Ecuador, en las organizaciones, instituciones y empresas públicas se evidencia una limitada capacidad en el buen trato y servicio de calidad, debido a ciertas deficiencias en el proceso de la administración y por ende la no organización del personal, lo que ha generado un escaso desarrollo y baja productividad del personal, reflejada en atención de poca calidad y calidez.

La Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 227, menciona que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”, pero lamentablemente es otra la realidad.

Una administración pública de calidad implica una atención celer y oportuna a la colectividad; eficaz como efectiva y eficiente como productiva; pero esta no es la realidad de todas las instituciones públicas pues, lamentablemente, sus recursos humanos y materiales son insuficientes en unos casos y exiguos en otros casos, provocando un retraso en la prestación de los servicios públicos y, consecuentemente, malestar e insatisfacción ciudadana.

Dentro de las organizaciones ha crecido la rotación del personal o la salida constante de empleados, por lo cual los administradores buscan métodos de incentivos y beneficios para que el personal no sólo se quede porque necesita el trabajo, sino por el sentido de pertenencia que los identifica, apersonar a la empresa, sentir a la entidad como parte de su familia, como una carta de presentación de sí mismo.

De lo anteriormente expuesto, en el objeto de estudio, Correos del Ecuador E.P. Agencia Salinas se pudo notar deficiencias que influyen en la toma de decisiones del cliente en cuanto a su preferencia hacia la empresa, estableciendo, entre otras problemáticas; que el gerente requiere de información actualizada respecto a las condiciones que afectan al personal, decidir correctamente sobre la forma adecuada de aumentar los niveles de productividad, mejorar la comunicación entre los prestadores del servicio; potenciar la atención al cliente que es rechazado o marginado por discapacidad, por etnia o nivel social; la falta de interés de los colaboradores hacia el cumplimiento de las metas corporativas; la regular relación interpersonal entre los servidores públicos que se refleja en el trato al cliente.

Todas estas situaciones influyen en el desarrollo del trabajo eficiente en la empresa pública de correos pues no existen alternativas de solución tangibles y documentadas que permitan superarlas.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera un Modelo de Gestión Administrativa influye en la calidad del Servicio Público de Correos del Ecuador del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?

4. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios de la atención por parte de los empleados?
2. ¿De qué forma se puede mejorar la calidad del servicio público?
3. ¿Cuál es la estrategia que se debe aplicar para solucionar los problemas identificados?

5. OBJETIVO GENERAL

Diagnosticar la situación actual de correos del Ecuador E.P a través de la aplicación de herramientas de investigación que permitan implementar un modelo de gestión administrativa para brindar un servicio de calidad.

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar la situación de la calidad de servicios de los clientes internos y externos frente a la realidad administrativa que vive CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

2. Diagnosticar mediante la aplicación de técnicas de investigación, las situaciones sobre la atención a los clientes y la calidad de servicios de CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.
3. Determinar los factores que inciden la deficiente prestación de servicios institucionales públicos proporcionados por la entidad.
4. Proponer un modelo de gestión administrativa que coadyuve a la eficiencia y eficacia como factor indispensable para mejorar la calidad de servicios de CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

7. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El estudio sobre un Modelo de Gestión Administrativa adecuado se realiza con el fin de mejorar la calidad en el servicio público y atención a los clientes, promoviendo así un modelo de gestión en la Empresa que fortalezca la organización para poder determinar deficiencias como el tiempo, actividades, mala calidad del trabajo realizado, un ineficiente trabajo en equipo, una actitud negativa y problemas relacionados con la comunicación.

Por lo que es de vital importancia realizar una investigación para determinar las causas de la deficiente calidad de servicio público dentro de la institución.

Además, es indispensable porque existe la preocupación en mejorar la calidad del servicio por parte de los empleados que laboran en CORREOS DEL ECUADOR E.P. del Cantón Salinas siendo los beneficiarios directos los 18 colaboradores de la institución y los clientes externos que son atendidos.

Es de interés teórica, porque mediante el estudio nos permite definir el marco científico y conceptual de la gestión administrativa.

Es de utilidad práctica por que apunta a solucionar un problema real que existe en Correos del Ecuador E.P.

Es de utilidad metodológica porque crea una herramienta de gestión administrativa que pueda ser aplicada en otras empresas del sector público a fin de mejorar la calidad del servicio público.

8. HIPÓTESIS

La implementación de un modelo de gestión administrativa adecuado permitirá mejorar la calidad de servicio público.

9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente

Modelo de Gestión administrativa

Variable Dependiente

Calidad del Servicio Público

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

Hipótesis: La implementación de un modelo de gestión administrativa adecuado permitirá mejorar la calidad de servicio de los empleados de Correos del Ecuador E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena año 2014.					
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Modelo de Gestión Administrativa	Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad para el logro de los objetivos	Esquema Administración Logro de Objetivos	Políticas Base legal Planificación organización dirección Control Acciones Toma de decisiones Liderazgo	¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la Empresa? ¿La Empresa cuenta con un Modelo de Gestión Administrativa que aporte al mejoramiento de la calidad del servicio público? ¿Existe una adecuada Comunicación entre usted y Gerencia? ¿Aporta con sugerencias para dar soluciones a los problemas que se le presenten?	Encuesta Entrevista

Elaborado por: Rosa Quimí

CUADRO 2 . OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

Hipótesis: La implementación de un modelo de gestión administrativa adecuado permitirá mejorar la calidad de servicio de los empleados de Correos del Ecuador E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014.					
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Calidad del Servicio Público	Es un conjunto de actividades que busca mejorar constantemente las actitudes de las personas, productos y procesos de una entidad, para cubrir y sobrepasar las necesidades y expectativas de los usuarios.	Actividades Necesidades Expectativas	Eficiencia Eficacia Capacidad de Respuesta Mejoramiento Continuo Satisfacción Calidad	¿Considera que las actividades que realiza van encaminadas a una atención eficiente? ¿Mantiene organizada su área de trabajo para brindar una buena atención? ¿Recibe capacitación para brindar un servicio de calidad? Aporta con sugerencias para dar soluciones a los usuarios? ¿Comprende las necesidades del cliente? ¿Ofrece una atención personalizada e inclusiva a los usuarios? ¿Brinda información exacta y oportuna? ¿Considera usted que la atención que brinda al usuario es de calidad?	Encuesta y entrevista

Elaborado por: Rosa Quimí

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

La Nueva Gestión Pública (NGP) es la filosofía gerencial dominante en la agenda de la administración pública, cuyo origen es el Reino Unido, Nueva Zelanda y Australia, para después extenderse hacia Canadá, Estados Unidos de América y varios países más. La NGP consiste en un movimiento de reforma del sector público, basado en el mercado como modelo de relación política y administrativa, cuyo sustento doctrinario está fundamentado en la opción pública, la teoría del agente principal, la gerencia de calidad total y la economía de costos de transacción. La globalización y la crisis mundial económica y política han modificado la soberanía de los Estados nacionales desde las formas administrativas supra y subnacionales, que actúa junto o sobre los Estados y las Administraciones Públicas nacionales. A partir del 2.008, las luchas sociales en América latina dieron como resultado en la emergencia de los gobierno pos-neoliberales que han impulsado reformas del Estado, con fundamentaciones constituyentes en casos como Venezuela, Ecuador y Bolivia. La complejidad de estos cambios provocó que la denominada Nueva Administración Pública (NAP) y la Nueva Gestión Pública (NGP), basadas en la trasposición de principios de la administración privada a la administración pública, en particular en torno al discurso de la eficacia y la eficiencia. Conjuntamente, el correo y su relación con atención al cliente, se fundamenta en un servicio público que tiene por esencia el transporte de la correspondencia oficial y privada, y también designa a la persona que tiene por oficio llevar correspondencia de un lugar a otro, así como también el vehículo que lleva la correspondencia. A partir del año 2006, en la Presidencia del Eco. Rafael Correa Delgado se hace visible un cambio en la administración de la empresa y en

la prestación de servicios, pero no ha logrado aún cubrir las necesidades de atención de calidez, ya que depende del grado de conocimiento y concienciación de los servidores públicos, responsables de proyectar una imagen positiva hacia la comunidad. El tema de la Calidad en el servicio público es importante dentro de las organizaciones, ya que encontramos un alto grado de insatisfacción del servicio público que recibe o percibe el usuario, y donde la calidad de una institución se plasma en dicho servicio.

Salinas se ha conformado como una ciudad que se desarrolla eminentemente en base al turismo de sol, mar y playa, con una infraestructura hotelera de primera calidad; esto sumado a la cantidad de viviendas, las migraciones internas y al exterior. Este progreso demanda un servicio postal de calidad con la prestación de productos y servicios oportunos y eficientes. La situación actual de esta empresa pública, que ofrece este servicio con mayor cobertura nacional e internacional, lo que obliga a mejorar la calidad en la gestión pública convenientes a toda la sociedad, en donde al mejorar la calidad en la gestión pública se ayudara a facilitar el desarrollo económico, se garantizará el acceso oportuno y universal al disfrute de información, prestaciones y servicios estatales de calidad. En la actualidad, los servidores públicos se han enfrentado con problemas como retardos en la entrega de servicios, es decir el tiempo que demora, quejas y reclamos por parte de los clientes y baja calidad en la atención en la solución de problemas.

En base a estos problemas, es un reto para los servidores públicos, ya que tienen que evitar estos problemas y no acostumbrarse a vivir con ellos, siendo estas las principales razones, de realizar un estudio sobre la calidad de servicio Público en la Agencia Correos del Ecuador ubicada en la Provincia de Santa Elena que ofrece a la ciudadanía con el objetivo de implementar un modelo de gestión que permita encaminar a los colaboradores hacia el cumplimiento de las metas planteadas.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE

1.2.1. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

MODELO

Esta palabra proviene del concepto italiano de modelo, que puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción.

GESTIÓN

El concepto de gestión proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

Entonces, decimos que un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad, además que pueden ser aplicados tanto en las empresas privadas como en las empresas públicas.

Los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos.

“El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención

de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población. (Definicion.de, s.f.)”

1.2.1.1.GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente. Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.

El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Entonces tomamos a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

En cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

(Gestión y Administración, sitio web)

La gestión administrativa es garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades por ejemplo el liderazgo en el equipo de trabajo y motivación. En la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos para la utilización de los recursos a fin de cumplir los objetivos de la misma.

Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los servidores públicos cumplen eficientemente los objetivos específicos.

1.2.1.2. GESTION EMPRESARIAL

La gestión empresarial es importante para toda empresa, toda vez que una buena y correcta gestión empresarial, llevara a la gloria y hará como empresarios y como seres humanos ya que el ser más importante dentro de cualquier organización es el humano.

Al llevar a cabo la gestión no es tarea sencilla, se necesita paciencia, ser observador, y sobretodo ser una persona especializado en la gestión empresarial, porque involucra todo lo que rodea a la empresa, las relaciones humanas, la comunicación. Cada pequeña parte de la gestión es importante ya que todas trabajan en conjunto y si alguna de ellas falla la organización tarde o temprano colapsaría.

La gestión no significa en solo dar órdenes y arreglar los problemas que existan en una organización si no que se debe de cortar los problemas, aclarar los tergiversaciones, y sobre todo administrar los recursos de una manera eficaz y eficiente y una satisfacción mayor del cliente.

El gestor también se dedica a estudiar al cliente final, que es el que consume el producto o servicio que la empresa ofrece, el cual lo hace mediante algunas herramientas que facilitan su análisis y así poder llevar a cabo la función principal de la gestión, ganar más con menos y no descuidar al cliente. (<http://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>)

1.2.1.3. MODELOS ADMINISTRATIVOS

Según Alfonso Tamayo, los Modelos Administrativos son modelos que las empresas van adaptando a las necesidades de las mismas. Estos se representan a través de técnicas, procesos, modelos y sistemas administrativos.

Características:

- Son aplicados para producir un cambio.
- Para su aplicación requiere del uso de distintas herramientas.
- Son modelos que pueden aplicarse a más de un tipo de empresa.
- Son modelos que cambian la forma de desempeño del talento humano de la empresa, mediante las herramientas aplicadas.

1.2.1.4. TIPOS DE MODELOS:

MODELO AUTOCRÁTICO:

Fue el modelo prevaleciente en la Revolución Industrial, el cual depende del poder, quienes ocupan el mando deben poseer poder suficiente para ordenar, lo que significa que el empleado que no cumpla ordenes será sancionado.

Se deriva en un estricto control de empleados, el modelo autocrático resulto frágil debido a brutales y agotadoras tareas físicas y condiciones de insalubridad, indigencia y peligro, los empleados se dirigen a su vez a la obediencia al jefe y no al respeto.

El modelo constituye un medio muy útil para el efectivo cumplimiento del trabajo del método aceptable para la determinación de los administradores.

EL MODELO DE CUSTODIA:

Depende de los recursos económicos, es decir si una organización carece de recursos suficientes para el ofrecimiento o el pago de otras prestaciones le será imposible adoptar este modelo. Entonces el enfoque de custodia da como resultado la dependencia de los empleados respecto a la organización. En lugar de depender de su jefe los empleados dependen de las organizaciones.

Los empleados que laboran en entornos de custodia adquieren una preocupación psicológica por sus retribuciones y prestaciones económicas, tienden a mostrarse satisfechos y por lo tanto mantenerse leales a sus empresas.

EL MODELO DE APOYO

Tuvo sus orígenes en el principio de las relaciones de apoyo por lo que se llegó a pensar de que una organización es un medio social y el elemento más importante es ser trabajador. Los estudios indicaron la importancia de poseer conocimientos de dinámica de grupos y aplicar la supervisión de apoyo.

Este modelo de apoyo depende del liderazgo en lugar del poder y el dinero porque a través del liderazgo la empresa ofrece un entorno que ayuda a los empleados a crecer y cumplir a favor de la empresa aquello de lo que son capaces, el cual apunta al apoyo del desempeño laboral de los empleados.

El resultado psicológico es un efecto de participación e involucramiento en las actividades de la organización, pues forma parte del estilo de vida de los administradores y en su modo de tratar a los demás, por tal razón este modelo es eficaz tanto para empleados como para administradores.

MODELO COLEGIAL

Apunta a un grupo de personas con un propósito común, tienden a ser más útil en condiciones de trabajo de lo programado, medios intelectuales, y circunstancias que permiten un amplio margen de treta de las labores.

Es una sensación de compañerismo con los empleados, el resultado es que estos se sienten útiles y necesarios. Les resultaba fácil aceptar y respetar el papel de estos

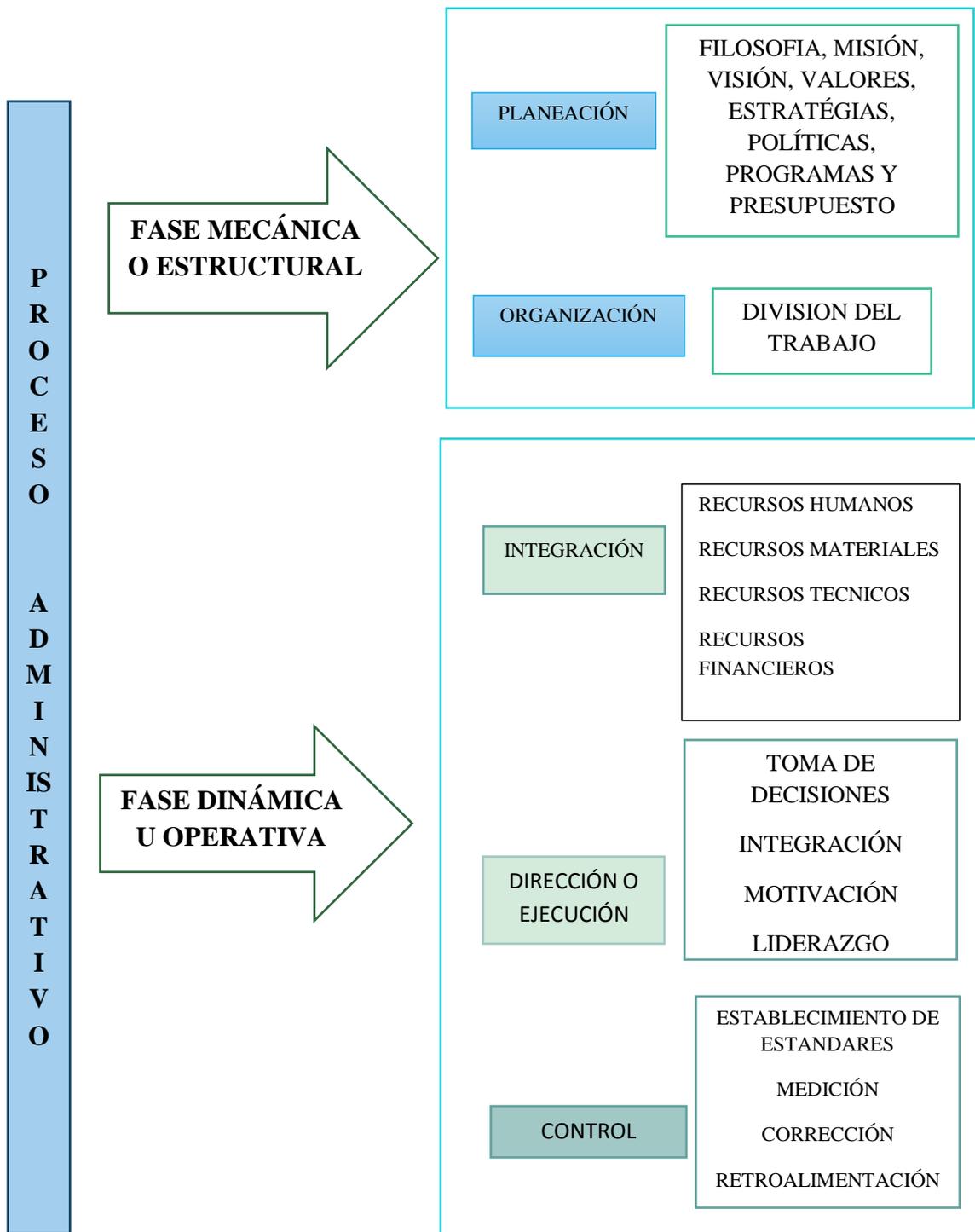
en la organización. En vez de ser vistos como jefes o administradores se consideraban como colaboradores.

1.2.1.5. HENRI FAYOL EL PADRE DE LA ADMINISTRACIÓN MODERNA

El francés Henri Fayol (1841-1925), padre de la administración moderna, define a la Administración como " la manera en que se van a lograr los objetivos o las metas propuestas con el esfuerzo de los miembros de la organización, con la ayuda de recursos tecnológicos, financieros y físicos a través de un proceso de planeación, organización, dirección y control. Henry Fayol, afirmó que administrar es simplemente "prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".

Este personaje ejerció e interpretó la Administración como una manera de prever o ver el futuro y trazar la acción, organizar o construir el organismo material y social, dirigir o guiar al personal, coordinar o ligar todos los actos, y controlar o verificar que todo suceda según lo previsto o planificado.

GRAFICO 1. PROCESO ADMINISTRATIVO

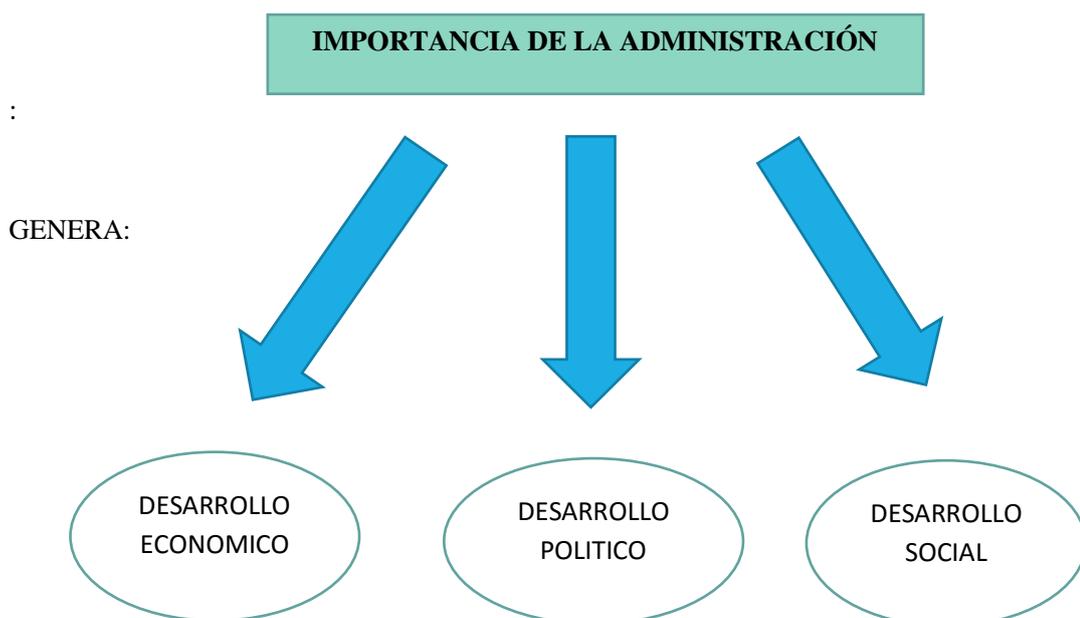


Fuente: (Munch, 2010, pág. 28, Modelo de Henry Fayol)
 Elaborado por: Rosa Quimí Ascencio

1.2.1.6. IMPORTANCIA DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA.

Mediante el ejercicio de la Administración, la humanidad ha logrado el desarrollo económico, socio-político por lo que es importante para el apropiado funcionamiento de cualquier entidad, ya que simplifica el trabajo para lograr mayor productividad, rapidez y efectividad inclusive se puede decir que hasta en la vida diaria es necesaria la administración.

GRÁFICO 2. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN



Fuente: (Robbins, Stephen P;Coulter, Mary, 2010)

Elaborado por: Rosa Quimi Ascencio

Hasta la actualidad se ha notado un cambio a nivel empresarial e institucional tanto en el desarrollo económico como es en lo social, se ha incrementado fuentes de empleo, e incluso hay competitividad a nivel de instituciones pues ellos compiten sobre la eficiencia y la eficacia.

Según el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador 2008, establece que:

“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 128)

Los modelos administrativos imitan la realidad de las empresas para buscar soluciones, de ahí la importancia de diseñarlos específicamente para los problemas propuestos, porque ayuda a optimizar los recursos, puede ser el tiempo en cada uno de los procesos o aumentar la eficacia en la prestación de servicios.

DIMENSIONES DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.2.1.7. ESQUEMA

Es una manera de analizar y organizar el contenido de un texto o párrafo, mediante el cual puede ser expresado o representado en gráficos las ideas.

1.2.1.7.1. Políticas

Es relativo al ordenamiento de la ciudad o los asuntos del ciudadano, es una rama de la moral que se ocupa de la actividad. Ciencia que se encarga del estudio del poder público o del Estado.

1.2.1.7.2. Base legal

Es la Ley, Orden Ejecutiva o Resoluciones que dispongan la creación de un organismo, programa o la asignación de recursos.

1.2.1.8. ADMINISTRACIÓN

(Vilcarromero Ruiz, 2013) Define a la Administración como “El proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar objetivos específicos.” (pág. 15).

La administración pública está caracterizada por atributos propiamente estatales. Esta administración, por principio es una cualidad del Estado. Tal afirmación es aplicable a todas las organizaciones en la historia de la humanidad, es suficiente con ceñirnos al Estado tal y como lo denominó Maquiavelo tiempo atrás: "los estados y soberanías que han existido y tienen autoridad sobre los hombres, fueron y son, o repúblicas o principados.

El papel del gerente en una dependencia pública

Hoy en día se incentiva a una gerencia más participativa, con menos niveles jerárquicos, se inculca la integración de compañeros en la toma de decisiones, el cual debe existir una buena comunicación y sobre todo aplicar los principios éticos y morales. Se puede decir que la administración pública es una actividad del Estado, como es notorio a lo largo del pensamiento administrativo, tanto en el lapso de esos tiempo, como en el espacio.

1.2.1.8.1. Planeación

(Vilcarromero Ruiz, 2013) Según el autor la planeación mantiene “todas las actividades que generan un curso de acción. Por lo tanto estas nos orientan a la toma de decisiones de los gerentes a corto y/o largo plazo” (pág. 11)

Entonces, la planificación nos ayuda a definir metas, establecer estrategias y a elaborar planes con la finalidad de coordinar actividades.

1.2.1.8.2. Organización

Según el autor (Vilcarromero Ruiz, 2013) define a la organización como “actividades que dan origen a la estructura de tareas y niveles de responsabilidades en el ámbito empresarial.” (pág. 11)

La Organización incluye determinar las tareas, como se realizarán, quien las ejecutará, como estarán agrupadas y donde se tomarán las decisiones.

1.2.1.8.3. Dirección

(Vilcarromero Ruiz, 2013) Define al control como: “Los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal más eficaz de comunicación y resuelven conflictos entre los miembros. (pág. 6)

En la fase de dirección hace referencia a motivar a los empleados, orientar las actividades, importante establecer la comunicación de lo que acontece y resolver los conflictos que se presenten en la institución.

1.2.1.8.4. Control

(Vilcarromero Ruiz, 2013) Define al control como “aquellas diligencias que nos va permitir asegurar de que el desempeño total de la organización según el procedimiento planeado inicialmente” (pág. 11)

Esta fase al igual que los demás es importante porque es donde se procede a vigilar, comparar y corregir los errores.

1.2.1.9.LOGRO DE OBJETIVOS

El logro de objetivos es una de las vías que nos lleva a la prosperidad, a la satisfacción a auto-realizarnos y a estar de la manera que aspiramos.

Las empresas son un ejemplo ya que por medio del logro de objetivos llegan a la cima fácil y rápidamente, mientras otras empresas que sencillamente viven el momento y actúan cuando tienen que hacerlo pero sin nada previsto, llegando a un punto donde su crecimiento se limita completamente, por ello es importante la claridad de los resultados que vamos a tener.

1.2.1.9.1. Acciones.

“Las acciones pueden clasificarse o entenderse de acuerdo a estas motivaciones, pero primero diremos que las acciones pueden ser individuales (cuando la realiza una sola persona), o colectivas, cuando son llevadas a cabo por al menos dos personas (como máximo no pondremos ningún número, porque puede abarcar cualquier cantidad de personas, siempre que sean más de dos)”.

(sitio web:Definicion.MX, n.d.).

Las acciones son actos que realiza una persona o un grupo de personas, con un fin determinado, en un espacio determinado y que puede afectar a otras personas.

En lo que se refiere al carácter social se define como acción a aquellos actos que realiza una persona o un grupo de personas apoyando una causa que se considera justa y que afecta positivamente a otras personas que se encuentran en diferentes situaciones.

1.2.1.9.2. Toma de decisiones

Para los autores (Robbins, Stephen P;Coulter, Mary, 2010) “Aunque cada persona en una organización toma decisiones, ese Proceso es particularmente importante para los gerentes. De hecho, por eso decimos que la toma de decisiones es la esencia

de la administración. Yes por eso que los gerentes, cuando planean, organizan, dirigen y Controlan, se conocen como tomadores de decisiones (...)" (p. 124).

Tipos de decisiones:

Los administradores de todo tipo de empresa u organizaciones día a día enfrentan diversos problemas y decisiones cuando cumplen su trabajo según la naturaleza del problema un gerente puede tomar uno de dos tipos diferentes de decisiones:

- Problema estructurado y decisiones programadas.-Problemas sencillas, conocidas y fáciles de definir.
- Decisión programada.-Decisión repetitiva que puede manejarse utilizando un método de rutina.
- Procedimiento.- Serie de etapas secuenciales utilizadas para responder ante un problema bien estructurado

Diferentes Toma de Decisiones:

Toma de Decisiones Racional

Un tomador de decisiones racional sería totalmente objetivo y lógico, dicho problema enfrentado sería evidente e inequívoco, y el tomador de decisiones tendría un objetivo claro y específico y conocería todas las alternativas y consecuencias posibles. En el caso de decisiones gerenciales se toman en busca de los mejores intereses de la organización.

Toma de decisiones: racionalidad limitada

A pesar de las suposiciones no realistas, se espera que los gerentes sean racionales cuando toman decisiones. Ellos comprenden que se espera que los "buenos" tomadores de decisiones hagan ciertas cosas y muestren el comportamiento de alguien que toma buenas decisiones cuando identifiquen problemas, consideren

alternativas, reúnan información y actúen con decisión pero con prudencia. Cuando lo hacen demuestran a sus empleados que son competentes y que sus decisiones son el resultado de una deliberación inteligente. Un enfoque más realista para describir cómo los gerentes toman decisiones es el concepto de racionalidad limitada, el cual dice que los gerentes toman decisiones racionalmente pero están limitados (acotados) por su capacidad de procesar información.

Racionalidad limitada Toma de decisiones que es racional pero limitada por la capacidad de un individuo de procesar información. Aceptar soluciones que son "suficientemente buenas".

La toma de decisiones intuitiva se basa en experiencia, sensaciones y opiniones acumuladas y la toma de decisiones intuitiva puede complementar tanto la toma racional como la limitada como papel importante en la institución.

1.2.1.9.3. Liderazgo

Según (ManpowerGroupMeCa, 2012) definen al Liderazgo como “Los líderes deben conocer de sus asociados o colaboradores qué conocimientos, habilidades y Manejos prácticos de las tareas muestran en el desempeño de sus funciones, su experiencia y cuán motivados y seguros de sí mismos se sienten. (p. 17)

El liderazgo es utilizado en todas las entidades públicas, el cual los administradores utilizan para un Modelo de Gestión Administrativa a un grupo de personas el cual interviene la comunicación efectiva. Un buen líder posee cualidades y conocimientos, que le ayudarán a desenvolverse y trabajar en equipo por un mismo objetivo.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

1.2.2. CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

Según el libro (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010), nos indica que la calidad del servicio es:

“el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, en este sentido Juran, (1990) la calidad como “la adecuación al uso”, también la concreta como “las características de un producto o servicio que le facilitan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, (1989) propone la calidad como la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes”

La calidad de servicio implica poner énfasis anticipadamente en la atención que se presta, es decir sentir empatía por la otra persona. Otros autores piensan que “La calidad de un servicio puede definirse como el grado de satisfacción que se logra dar a una necesidad humana”

Actualmente la calidad en el servicio es muy importante ya que la deficiente atención a los usuarios puede causar algún daño a los usuarios, ya que depende de las actitudes de todo el personal que labora en la empresa. Brindar un servicio es el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad por lo que deben interactuar todo el personal de todos los niveles y áreas.

CUADRO 3. CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	
Intangibilidad	Los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos.
Inseparabilidad	examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, entre otros;
Variabilidad	La calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan
Carácter perecedero	los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior
Ausencia de propiedad	Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

Fuente: (Idelfonso Grande, Esteban)

Elaborado por: Quimí Ascencio Rosa

COMPONENTES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

✓ Confiabilidad.

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, cumple esta expectativa.

✓ Respuesta.

Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

✓ Seguridad.

Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones, un cliente no debería dudar de lo acertado de la reparación de su automóvil.

✓ Empatía.

Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente, conocer a fondo sus necesidades personales.

✓ Tangibles.

Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. (Idelfonso Grande, Esteban).

1.2.2.1.SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

Se puede denominar sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. Los sistemas de gestión de calidad como herramientas para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con calidad como fin para cumplir con sus objetivos pueden recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias. (Definicion.de, s.f.).

“Gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo relativo a la calidad, está integrada en la gestión global de la empresa e influye en todas las actividades que tiene lugar en la misma” (eumed.net, 2013). Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente.

1.2.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

(Casermeiro de Goytia) Menciona: “Las Unidades de Organización se manifiestan de manera sustancialmente distinta a como lo venían haciendo en el siglo pasado, como un instrumento primordial para desarrollar la democracia, garantizarla

participación de todos los interesados en los procesos de toma de decisiones públicas y asegurar el progreso de la sociedad en su conjunto y de los ciudadanos en particular” Fuente: (pág. 26)”

Se puede diferenciar la Calidad como:

- ✓ Calidad necesaria o percibida.-Es la que al cliente le gustaría recibir.
- ✓ Calidad programada.-La que la organización ha pretendido dar.
- ✓ Calidad realizada.-Lo que es capaz de obtener la persona que presta el servicio o ejecute el trabajo. Fuente: (Muñoz Machado, 1999, pág. 76)

La ciudadanía en general, como actor principal son los que reciben un servicio, el cual lo pueden calificar si es de calidad o no, por tal motivo se utiliza una herramienta como son las encuestas que nos van a permitir lograr obtener información sobre las opiniones y actitudes de las /los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos. Los usuarios podrían dejar de utilizar los servicios públicos por considerarlos de baja calidad aun cuando los necesitaran.

1.2.2.3.SERVICIO PÚBLICO

El Servicio Público como parte de la Administración Públicas son actividades realizadas en forma regular y continúa brindadas a dar satisfacción de forma directa o indirecta al usuario el cual no representa fines de lucro.

Para (Casermeiro de Goytia) “Hoy la Administración Pública presta servicios públicos concretos en el marco de amplias políticas generales, persiguiendo que las prestaciones se adapten a cada necesidad en particular y que, en determinados casos, potencien la igualdad de las oportunidades de las personas, para que todas ellas alcancen con plenitud el goce de los derechos y libertades fundamentales que la Constitución, los tratados internacionales y las leyes les reconocen. (pág. 26).

Actualmente se ha dado cambios en la Administración Pública, enfatizando o impulsando cada vez más la necesidad de mejorar la calidad de los servicios que se prestan en el medio público.

1.2.2.4. SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente es una herramienta de marketing en la Empresa por lo que es un conjunto de actividades que realiza el servidor público orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Los elementos que integran en el servicio al cliente son muy importantes en la actualidad como por ejemplo el contacto Cara a Cara.-ser cortés, demostrar cultura.

1.2.2.4.1. CORRESPONDENCIA

El servicio postal es un sistema que está dedicado a trasladar documentos escritos o paquetes pequeños el cual se envía a través de un correo o correspondencia desde cualquier lugar. Los paquetes de un tamaño y peso limitado a un determinado costo a nacional e internacional según la necesidad del cliente y sobre todo brindan seguridad de los servicios realizados durante el proceso hasta el reparto respectivo. Dentro del servicio de Courier tenemos la recaudación de su paquete o producto al domicilio el cual tiene un valor adicional al monto por el envío.

1.2.2.4.2. CLASIFICACION DE CLIENTES

1.2.2.4.3. CLIENTE

Cientes es cada uno de las personas o ciudadanos que utilizan o solicitan un servicio público o privado de una Empresa o entidad.

1.2.2.4.4. CLIENTE INTERNO

El cliente interno comprende todos los empleados que conforman la Empresa, por ejemplo el área administrativo, operativo, también se conoce como clientes internos a los empleados que solicitan un servicio al departamento de talento humano como

por ejemplo un adecuado lugar de trabajo para mejorar las actividades a realizar, también se incluye de índole personal, etc.

1.2.2.4.5. CLIENTE EXTERNO

El cliente externo entiende todas las personas ajenas a la Organización que requieren de un servicio por ejemplo el pago de impuestos, pago de planillas, servicio de correos, solicitar información, etc.

1.2.2.4.6. CLIENTE CORPORATIVO

Cliente Corporativo es aquel que solicita y paga por un servicio postal de la Empresa, el cual tienen exclusivamente los Buzones que son instalados en las oficinas, cuyo flujo de correspondencia es alto estos buzones son grandes que permiten depositar documentos, cartas y pequeños paquetes. Además cuentan con otros beneficios como Servicio postal habilitado para el cliente corporativo durante las horas laborables.

Los usuarios pueden realizar envíos a escala local, nacional e internacional, este servicio es solicitado por empresas del sector público y privado con la finalidad de realizar envíos de forma rápida y segura.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

1.2.2.5. ACTIVIDADES

En toda institución pública existen las actividades que cada departamento tienen establecidas con el fin de seguir los procesos administrativos como define el (GRUPO Definición ABC) que establece que las actividades es un conjunto de operaciones o tareas que le son propias a una empresa o a una persona se designan

con el término de actividad, por medio de las actividades que realizan los servidores públicos demuestran el compromiso con la institución, ya que dentro de esas actividades están los valores de cada individuo y que se encuentran establecidos en la Constitución de la República del Ecuador.

Otro concepto de actividad es el conjunto de tareas o acciones realizadas por un ser vivo, que las desarrolla impulsado por el instinto, la razón, la emoción, o la voluntad, hacia un objetivo. La actividad libre, en los humanos, es la realizada con discernimiento, intención y libertad” (De Conceptos.com, 2015). Las actividades realizadas también se reflejan en los principios y valores personales e institucionales, el cual se obtendrá resultados como la satisfacción de haber entregado un servicio de calidad y calidez.

1.2.2.5.1. Eficiencia

La Eficiencia Según varios autores (Robbins, Stephen P. ; Coulter, Mary, 2005) la definen como en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Como los gerentes tienen recursos escasos (de persona, dinero y equipo) se preocupan por aprovecharlos eficientemente. Es la utilización adecuada de los recursos en las diversas actividades que pueden ser financieros, esfuerzo humano, etc. será eficiente si se aprovecha al máximo el rendimiento de estos factores, sin despilfarros.

1.2.2.5.2. Eficacia

Eficacia es cumplir con los objetivos planteados de la institución mediante los recursos que tiene la empresa como lo definen:

(Robbins, Stephen P. ; Coulter, Mary, 2005) “La eficacia se define como hacer las cosas correctas, es decir, las Actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos”

Ser eficaz es importancia dentro de institución, porque ser capaz de realizar algo bien y a la brevedad, tener capacidad de toma de decisiones y por ende obtener buenos resultados.

1.2.2.6. NECESIDADES

Según los autores de la revista: (Puig Llobet, Sabater Mateu, & Rodríguez Ávila, 2012) manifiestan que la necesidad:

“expresada es aquella que los usuarios de un recurso o servicio expresan mediante Comportamientos, como la utilización de dichos servicios o recursos. La necesidad percibida es la basada en la percepción de cada persona o grupo de personas sobre determinada carencia. La necesidad comparativa se centra en la comparación entre los datos de la población objetivo y los de otro grupo” (p. 6).

Entonces tenemos que hay dos clases de necesidades la expresada, la percibida y la comparativa, siendo la primera cuando los usuarios presentan o expresan su necesidad cuando son atendidos; y la segunda se refiere cuando un usuario percibe la atención recibida es decir si fue bien atendido o no, y la ultima es cuando es indispensable comparar datos de cierta población.

1.2.2.6.1. Capacidad de Respuesta

(Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010) Menciona: “Disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (pág. 36)

Es importante la capacitación para que los servidores públicos estén preparados para dar una atención de calidad en la prestación de los servicios y estén siempre prestos a dar una respuesta positiva tanto en la actitud como en la aptitud.

Mejoramiento Continuo

(Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010) Expresa: “Una vez interrelacionado cada elemento que minimiza la posibilidad de generar servicios defectuosos, el sistema de gestión de la calidad para las organizaciones de servicios mantendrá una constante retroalimentación que propenderá, como nos lo plantea Juran, por la mejora continua del mismo y la satisfacción del cliente” (pág. 36)

El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva, ya que estamos constantemente en un proceso de cambios, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo.

1.2.2.6.2. EXPECTATIVAS

(Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010) “Las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio, por lo que es necesario lograr despertar interés, reconocer la existencia de necesidades o aceptar beneficios, argumentos para luego tomar y ejecutar la decisión.” (pág. 36)

Según menciona el libro de (UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI, 2014) Expectativas poco realistas contrastadas con calidad experimentada como buena pueden desembocar en una calidad total percibida como baja. Las expectativas o calidad esperada, según Grönroos, están en función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente. (p. 15)

Es decir, el cliente puede ser capaz de evaluar el servicio por la forma en que lo recibe y también en la imagen de la empresa pública siendo importante, puesto que todo ello engloba las diferencias sobre las expectativas del servicio, y el servicio

percibido, ya que la calidad percibida, se obtiene cuando la empresa satisface o cumple con las expectativas del cliente.

1.2.2.6.3. Satisfacción

Acción de satisfacer o satisfacerse. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito. Fuente: (<http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>)

Es un conjunto de acciones que van encaminadas a la excelente de la atención del cliente, actualmente es importante satisfacer las necesidades de los clientes porque si llena sus expectativas entonces seguirá prefiriendo a la Empresa porque es donde el cliente es el actor principal y el que nos va a permitir estar o no en el mercado compitiendo con otras empresas.

1.2.2.6.4. Calidad

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos”. (Casermeiro de Goytia, pág. 8)

La calidad en el servicio recibido o brindado es algo intangible, que no se puede tocar, pero si se puede sentir y percibir, es lo que día a día los ciudadanos buscan en las empresas publicas la calidad en los servicios recibidos que depende de los servidores públicos el trato a los ciudadanos y los valores institucionales aplicables en dicha atención.

1.2.2.7. EL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

El servicio público que ofrece la Agencia Correos del Ecuador ubicada en la Provincia de Santa Elena del Cantón Salinas es muy importante en nuestro ámbito porque a diario los ciudadanos buscan apoyo y sobre todo buscan recibir un servicio, teniendo la convicción de encontrar la solución de un problema y la satisfacción de lo solicitado, por lo que va a ayudar a incrementar la comercialización en el efectivo envío de paquetería, además de una cálida atención.

1.2.2.7.1. LA PROMOCIÓN Y ORGANIZACIÓN

Es importante que todos los que conforman la Agencia de Correos del Ecuador promuevan la distribución de información de envío y retiro de paquetería, ya que este medio puede ser utilizado por los ciudadanos que se dedican al comercio, el cual las microempresas podrán enviar y retirar mercaderías a bajo costo a nivel nacional e internacional y por ende aumentará la utilización de medio.

1.2.2.7.2. LA COORDINACIÓN DE ACCIONES

Para el perfeccionamiento de la institución, podrá realizarse a través de los equipos de trabajo conformado por todos los servidores públicos, el cual ellos se organizan y realizan informes con todas las novedades y lluvias de ideas de cómo mejorar día a día.

A través de estos grupos de trabajo, el jefe provincial podrá coordinar sus acciones, para la elaboración de la planificación estratégica anual de la sucursal.

1.2.2.7.3. FORMACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO Y ESTRATEGIAS PARA BRINDAR UNA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO.

Un conjunto de reglas y normas importantes para que puedan laborar eficazmente dentro de un equipo de trabajo, con el fin de satisfacer los objetivos de la organización y necesidades particulares.

Las estrategias que se van a utilizar en el equipo de trabajo son las siguientes:

- a) Entregar toda la información para que el equipo funcione:
- b) Generar un clima de trabajo agradable:
- c) Definir claramente los tiempos para lograr la tarea:

1.2.2.7.4. TÉCNICAS PARA LOGRAR LA COOPERACIÓN

- Enfocarse a buscar soluciones a los problemas de los ciudadanos, sin culpar a ningún integrante.
- Utilizar siempre un tono de voz cálido y cooperativo.
- Procurar primero dar la razón a las demás personas.
- Aportar con ideas a fin de dar solución a las diferentes circunstancias.

1.2.2.8. MARKETING Y PROMOCIÓN

1.2.2.8.1. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es una acción en común, a través del cual coordinamos acciones con otras personas y por ende un proceso primordial en toda organización.

Existen diferentes técnicas para llevar a cabo una buena comunicación, el cual va a reflejar no solo la personalidad del servidor público, sino también la imagen institucional, por ejemplo el uso correcto del teléfono proyecta la eficiencia de los servicios ofrecidos por la empresa, además de proyectar la imagen.

1.2.2.9. LAS RELACIONES HUMANAS IMPORTANTE EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Las relaciones humanas en los servicios públicos son importantes porque aumenta el impacto de los servicios sobre el cliente, además porque en el ciclo del servicio del cliente se requiere de una interacción humana de calidad.

1.2.3. MARCO LEGAL

El marco legal faculta a la autoridad correspondiente para que lleve a cabo las labores de administración de conformidad a la estructura detallada dentro de sus mismas provisiones.

Es fundamental por parte del Estado encaminar el bienestar y progreso de la población, planificando y promoviendo el desarrollo socio económico de toda la comunidad.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)

El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico, dicha soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación establecidas en la Constitución. **La Carta Magna** (Constitución de la República del Ecuador, 2008) **en su Sección Segunda Artículo 227 menciona:**

“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”

Artículo 52.-“Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características...”)

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

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO (LOSEP)

Art. 1.- “La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”

LEY ORGANICA DE EMPRESAS PÚBLICAS (LOEP) (2009)

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República del Ecuador 2008, que están destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado y estarán administradas por un gerente, y son creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

1.2.4. PRINCIPIOS DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS

Art. 3.-Las empresas públicas se rigen por los principios de:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y
6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La palabra Metodología es un instrumento, que está conformada por el vocablo método y el sustantivo griego logos que significa estudio, el cual se la puede definir como descripción, análisis de una investigación, que se realiza mediante un proceso.

La metodología aplicada en la presente investigación permitió el sustento teórico, se aplicó un diseño basado en los métodos cualitativo y cuantitativo, aplicación de modalidades, tipos documental, de campo, entre las técnicas e instrumentos para la obtención de datos, se utilizó estudios bibliográficos, descriptivos y de campo.

2.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se desarrolló la presente investigación apoyado en los enfoques cualitativo y cuantitativo ya que se analizó la realidad social que vive la institución; como también se aplicaron tipos de investigación como la entrevista dirigida a los servidores públicos y directivo.

2.1.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad empleada se basó en la investigación documental, de campo, histórica y descriptiva, mismas que permitieron la oportuna recopilación de información para el presente estudio, se utilizaron instrumentos como la observación directa, las encuestas y las entrevistas.

2.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Por el Propósito

2.2.2. Aplicada

Este tipo de investigación fue el eje en el estudio que se llevó a cabo debido a que ayudó a resolver la problemática y explicar los puntos principales siguiendo con el proceso de investigación, por lo tanto es el adecuado para el estudio práctico.

2.2.3. Por el Nivel

2.2.4. Investigación descriptiva

Se utilizó esta investigación ya que se detallan los rasgos del fenómeno estudiado, tanto de las variables dependiente e independiente y por ende la utilización de técnicas para la recopilación de información como es la Entrevista al Gerente Provincial de la Agencia Salinas de Correos del Ecuador, y la Observación directa que es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa. La realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación.

Permitió describir el problema, examinando sus causas y efectos y encontrar una posible solución de acuerdo a los requerimientos de la institución y otras situaciones que fueron sometidos a análisis. Además permitió evaluar las variables dependiente e independiente Modelo de gestión administrativa y calidad del Servicio Público.

2.2.5. Por el lugar

2.2.6. Investigación Bibliográfica o documental

Este tipo de investigación permite consultar información de libros, revistas, para el desarrollo de la presente investigación. Se recurrió a documentos de fuente secundaria como son libros, publicaciones, entre otros.

Se realizó para el fundamento del marco teórico, conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre las variables en cuestión.

Su aplicación se orientó en los modelos de gestión pública administrativa y Calidad del Servicio Publico, como respuesta a las exigencias del mercado; así como la revisión del marco Legal que sustenta el estudio.

2.2.7. Investigación de campo

Se realizó este tipo de investigación para estudiar la problemática existente en la localidad y entender las causas u origen que provocaron dicha problemática y los efectos que produce. Para diagnosticar la problemática se visitó las instalaciones de la Agencia de Correos del Ecuador en el Centro de Atención Ciudadana algunas ocasiones utilizando la observación directa.

En la investigación de campo se utilizaron diversas herramientas como es la encuesta y la Entrevista a fin de recopilar información dentro de la institución para el respectivo estudio, en el lugar donde se produjeron los acontecimientos; además tomando contacto en forma directa con la realidad, que permitan cumplir con los objetivos planteados.

2.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Es la forma como se desarrolla la investigación, incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos. Se aplica el método de acuerdo a la problemática existente en la localidad. Los métodos que se aplicaron en la presente investigación, son: Inductivo, Deductivo.

2.3.1. Método inductivo

Se utilizó este método con el objetivo de estudiar la problemática interna de la organización, a su vez detectar las posibles falencias existentes, y determinar las conclusiones de carácter específico. La modalidad de la investigación es de tipo inductiva por que se realizará un estudio de lo particular a lo general, empezando de la causa al efecto.

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. En nuestro estudio se aplican la encuesta para recopilar información que permita cumplir con el objetivo.

2.3.2. Método Deductivo

Aplicando este método de investigación, se procedió a analizar la normativa legal y demás instrumentos, que regulan el accionar de la institución. Se aplicó el método deductivo, ya que se caracteriza por tomar conclusiones de carácter general para luego tener explicaciones específicas de sus actividades y acciones de la institución.

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Este método se inicia con el análisis.

2.3.3. Método Analítico

Se utilizó este método para identificar la situación actual de la empresa, para luego observar la problemática de la organización, determinar las falencias, y plantear las posibles soluciones para cada una de las partes que componen el problema. Se plantearon las conclusiones y recomendaciones.

2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se utilizó técnicas de investigación para la recopilación de datos, mismas que me permitieron conocer la realidad actual de la Agencia de Correos del Ecuador, sus integrantes y clientes externos y corporativos, los mismos que dieron a conocer sus perspectivas, y opiniones respecto al objeto de estudio.

2.4.1. Observación directa

En el presente trabajo se aplicó esta técnica de investigación que consistió en la visitas varias en las instalaciones de la institución, observar el fenómeno o hecho, recabando información para ser registrada para su posterior análisis.

En el proceso se observó las actividades y el desenvolvimiento de los servidores públicos, para evidenciar el hecho que ocasiona el principal problema, y se concluyó la inadecuada atención por parte de los empleados, también se acudió al levantamiento de la información de los usuarios que al instante eran atendidos por los empleados, se dedujo y se apreció el malestar e insatisfacción de los servicios recibidos por el cual se optó por determinar la técnica de observación.

2.4.2. Entrevista

Se aplicó esta técnica en la presente investigación con el objeto de obtener la mayor información acerca de las actividades que realiza la institución. La entrevista también es una técnica que sirve para la recolección de datos utilizado en la presente investigación. Con las opiniones del Gerente Provincial ya que es quien está a cargo de la gestión de la Agencia de Correos del Ecuador en Salinas. La entrevista se realizó mediante el diálogo directo.

Esta observación se realizó a través de preguntas abiertas cuando se visitó las instalaciones de la institución mediante la entrevista al Gerente en forma directa y personal, el cual fue respondido en forma escrita por el entrevistador, además la conversación estuvo orientada a obtener respuesta que fue analizada, evaluada e interpretada posteriormente. Las preguntas de entrevista es un cuestionario previamente elaborado, el cual conforma una lista de preguntas organizadas.

2.4.3. Encuesta

Es una de las técnicas más utilizadas que sirve para recabar información necesaria y pertinente para el desarrollo de la investigación, acerca de las variables objeto del estudio, opiniones de las personas, involucrados directos de la investigación, dado por un cuestionario de preguntas mismas que nos dieron como resultado datos cuantitativos, que nos orientan al desarrollo organizacional de la institución por medio del Diseño del Modelo de Gestión Administrativa aplicado a dicha organización. La Encuesta es importante para el desarrollo de la investigación pues permite medir las actitudes, conocimientos, la percepción, las opiniones respecto a la calidad del servicio público de los servidores públicos y ciudadanía en general dado por un cuestionario de preguntas mismas que dieron como resultado datos cuantitativos en Correos del Ecuador E.P, del Cantón Salinas.

2.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para realizar el trabajo investigación se utilizan diversos instrumentos con el objetivo de medir las variables independiente y dependiente como son: Guía de Observación, Guía de Entrevista y Cuestionario.

1.-Guía de Observación.- En el presente trabajo se aplicó esta técnica de investigación que consistió en la visita de las instalaciones, por lo que se utilizó una cámara digital.

Esta técnica es un complemento al proceso de investigación aplicada relacionada a labor práctica, por lo tanto la detección de casos y problemas que surgen se detectó mediante la observación científica aplicada en este campo, el cual se buscó interpretar los rasgos de las acciones y de caracteres generales de los colaboradores, identificar su participación, lo que trata de transmitir, y su capacidad de interactuar con los usuarios en los fenómenos que se estudió.

- a. Se observó los acontecimientos, la complejidad de las acciones del colaborador.
- b. Se consideró los elementos participativos de la observación, los participantes, el ambiente, el objetivo, el comportamiento e intercambio de información interna y externa.
- c. el control de la observación se realizó mediante la apreciación y la forma en que se detalló la investigación.

Para determinar la guía de observación, su formato es a modo de tabla en el cual se divide por filas y se colocan las actitudes a observar, dejando espacio para marcar la conducta observada y en la última fila, el total; la frecuencia que se mostró esa conducta; también debe de contener datos tales como: fecha, hora y demás información de importante interés.

2.-Guía de Entrevista.- En este caso se aplicó el cuestionario de preguntas con preguntas de fácil entendimiento para los servidores públicos de esta institución.

3.-Cuestionario.-Es el instrumento más utilizado para recolectar datos y probar una hipótesis, consiste en diseñar una serie de preguntas direccionadas a probar la hipótesis planteada.

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1. La Población

La población con la que se trabajó para realizar el presente estudio, corresponde a los servidores públicos, gerente provincial, estos están divididos de la siguiente manera:

La población también llamado universo, en este trabajo se ha considerado los 18 integrantes que laboran en Correos del Ecuador CDE-E.P. de la Agencia Salinas del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, además la encuesta a los 72 clientes corporativos y clientes externos 108930, posteriormente obtener la muestra para hacer el respectivo levantamiento de información y por ende estudiar la percepción que tiene la población externa de la atención que brinda Correos del Ecuador, Agencia Salinas en la Provincia de Santa Elena.

CUADRO 4. POBLACIÓN

DESCRIPCION	FRECUENCIA
Gerente Provincial	1
Servidores Públicos (usuarios internos)	17
Clientes Corporativos	72
Clientes Externos	108930
TOTAL	109020

Fuente: Correos del Ecuador Provincia de Santa Elena-Inec 2010

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

El universo o población total de la presente investigación lo conforman 108.948 del cual 18 servidores públicos que laboran en la institución, y 108.930 personas entre hombres y mujeres que son la población económicamente activa a nivel de la provincia de Santa Elena según el último censo INEC realizado en el año 2010.

2.6.2. Muestra

Es un subgrupo de la población objeto de estudio sobre el cual se recogerán datos precisos, dichos resultados encontrados en la muestra logran generalizarse a la población, el cual se aplicó el muestreo probabilístico con la muestra aleatoria simple ya que la población es finita y por lo tanto considero que es la conveniente emplear para el presente trabajo de investigación.

Tipos de Muestreo

Existen dos tipos de muestreo que son probabilístico y no probabilísticos, el muestreo probabilístico consiste en escoger al azar cada uno de los individuos de la

muestra y el muestreo no probabilístico son los sujetos que aparecen en la muestra por lo que son seleccionados a interés del investigador.

La muestra es un conjunto de unidades tomadas de una población, por lo que se escogió el muestreo probabilístico aleatorio simple por ser una población finita.

A la muestra adquirida se le denomina muestra aleatoria simple, y la fórmula es:

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N-1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p \cdot q}$$

Dónde:

n=Tamaño de la muestra que deseamos conocer

N=Tamaño de la población objeto de estudio (352)

P=Probabilidad de éxito (0,5)

q=Probabilidad de fracaso (0,5)

e=Error estadístico (0,05)

k=nivel de confianza 2

Desarrollo de la Fórmula

$$n = \frac{108930 (0,5 \cdot 0,5)}{(108930 - 1) (0,05/2)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{108930(0,25)}{(108929)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{27232.5}{108929 (0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{27232.5}{68.105625}$$

$$n = 399.85$$

El resultado de la muestra para la encuesta respectiva está dirigida a 400 personas

CUADRO 5. RESUMEN DE LA MUESTRA

Gerente Provincial	1
Servidores Públicos	17
Clientes Corporativos	72
Población Externa	400
TOTAL	490

Fuente: Correos del Ecuador, Cantón Salinas, Prov. Santa Elena

Autora: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Con la finalidad de lograr los objetivos de la Investigación he convenido realizar cuestionarios para entrevista y encuesta dirigidos a los diferentes actores involucrados en la investigación cuyos resultados se evidencian en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de la Observación directa aplicada en la Empresa Pública de Correos del Ecuador Agencia Salinas.

La Agencia de Correos del Ecuador está ubicada en el Centro de atención ciudadana del cantón Salinas en la Provincia de Santa Elena. En el desarrollo de la presente investigación, se aplicó esta técnica con el objetivo de observar las fallencias existentes dentro de la organización, se observó cómo los integrantes se comunican o dirigen de manera incorrecta a la ciudadanía. El desconocimiento de cómo manejar una situación de quejas o en como satisfacer las necesidades del ciudadano, se puede palpar la no preparación en la prestación del servicio público.

3.2. Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al Gerente Provincial de la Agencia de Correos del Ecuador, ubicada en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Desarrollo de la Entrevista

1.- ¿Considera que la atención que brinda el personal de la Empresa es de calidad?

En esta pregunta el gerente manifestó que sus procesos son medidos por el UPU que significa Unión Postal Universal, además también manifestó que los servidores públicos se esmeran en dar una atención de calidad en todo momento, por lo que se cumple lo planificado en el día.

2.- ¿Su departamento cuenta con los equipos informáticos necesarios para brindar una atención de calidad?

Con relación a esta pregunta indicó que efectivamente el departamento donde labora cuenta con los equipos informáticos necesarios para realizar a cabalidad su trabajo.

3.- ¿Existe algún reconocimiento al personal por brindar una atención de calidad?

El Gerente indicó que a los empleados se les otorga un reconocimiento cada mes como un buen empleado.

4.-¿Qué opina sobre el Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa que aporte y oriente las acciones de los integrantes de la Agencia Salinas de Correos del Ecuador a fin de mejorar la calidad del servicio Público encaminados al desarrollo organizacional?

Expresó que el diseño de un Modelo de Gestión es importante en toda entidad considerando que el Gerente tiene que conducir un grupo de trabajadores en base a los principios y valores; sobre todo llevar adelante la Empresa, además, le pareció que está muy bien que los estudiantes de la UPSE realicen proyectos en beneficio de mejorar la calidad del servicio público.

5.- ¿Qué sugiere usted para el Diseño de esta Propuesta?

En relación a esta pregunta añadió que el diseño de esta propuesta es interesante sobre todo porque beneficia a las entidades públicas y por ende a la sociedad, además sería importante un buzón de sugerencias para poder conocer sus inconformidades y molestias en forma escrita y directa e inmediatamente realizar los correctivos necesarios.

3.3. Análisis de los Resultados de la Encuesta realizada a los servidores públicos.

1. ¿Considera usted que la atención que brinda a los usuarios es de calidad?

CUADRO 6. LA ATENCIÓN QUE BRINDA A LOS USUARIOS ES DE CALIDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	17	100%
NO	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRAFICO 3. ATENCIÓN QUE BRINDA ES DE CALIDAD



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Autora: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Se puede apreciar en esta pregunta, que el 100% de los servidores públicos indicaron que brindan una atención de calidad a los usuarios frente a un 0% del no, evidenciándose una percepción óptima de su labor cumpliendo con lo establecido para el buen vivir.

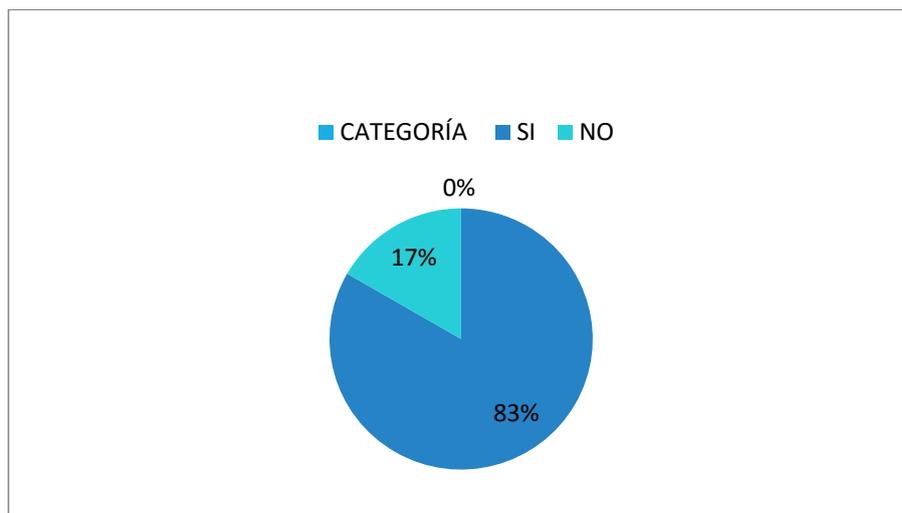
2. ¿Existe una adecuada comunicación entre usted y el Gerente de la Empresa?

CUADRO 7. COMUNICACIÓN ADECUADA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	14	83%
NO	3	17%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 4. COMUNICACIÓN ADECUADA



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En el gráfico N° 4 se puede observar que el 83% indicaron que existe una comunicación adecuada con el gerente, sin ningún inconveniente; en tanto que el 17% indicaron que no hay comunicación adecuada. Existe entonces un porcentaje minoritario por el que se deben cambiar actitudes mejorando las relaciones internas y proyectar buenas actitudes a los clientes.

3. ¿Recibe usted capacitación para brindar un servicio de calidad?

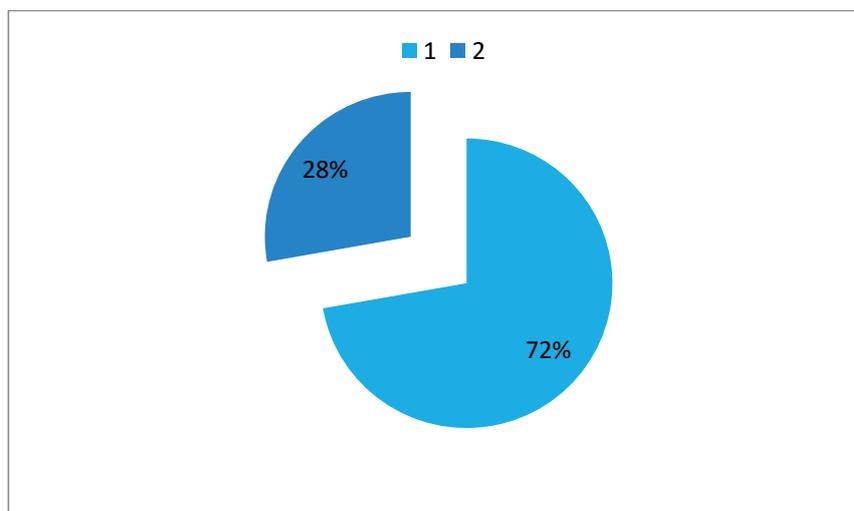
CUADRO 8. RECIBE CAPACITACIÓN PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	12	72%
NO	5	28%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 5. CAPACITACIÓN PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

De acuerdo al cuadro N° 8 se puede apreciar que el 72% de los encuestados indicaron que sí recibe capacitación para dar una atención de calidad a los clientes como parte de los procesos de profesionalización, en tanto que el 28% indicó que no recibe capacitación para dar atención al cliente lo que se refleja en el quehacer diario, en las personas que son atendidas sin la consideración que ella merece.

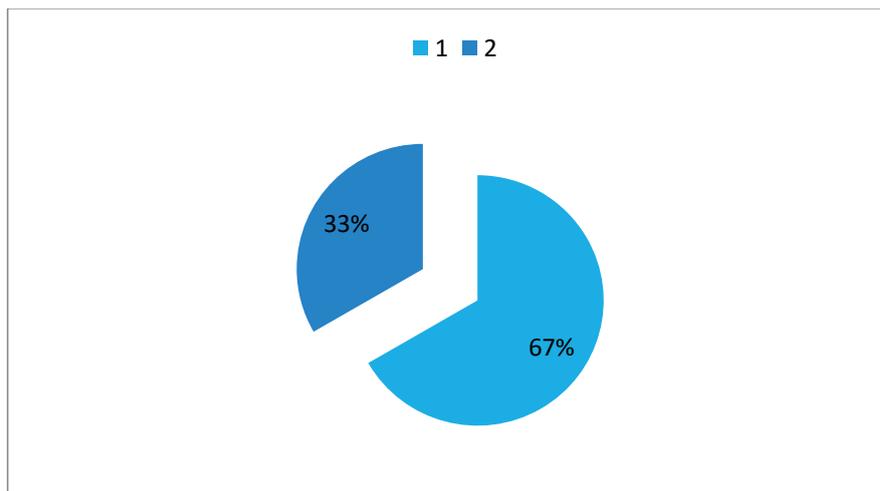
4. ¿Aporta usted con sugerencias para dar soluciones a los problemas de los usuarios?

CUADRO 9. APORTA CON SUGERENCIAS PARA DAR SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS DE LOS USUARIOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	11	67%
NO	6	33%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 6. SUGERENCIAS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

De acuerdo a la pregunta N°. 4 Referente al aporte de sugerencias para la solución de problemas tenemos que el 67% indicaron que si aportan con ideas para solucionar los problemas de los usuarios, puesto que consideran al cliente como una persona importante para la empresa; y el 33% manifiesta que no sabe de qué manera ayudar, existen variedades de exigencias y se desconoce de qué manera hacerlo considerando que no existe ni la guía personal ni documentada para superar este problema.

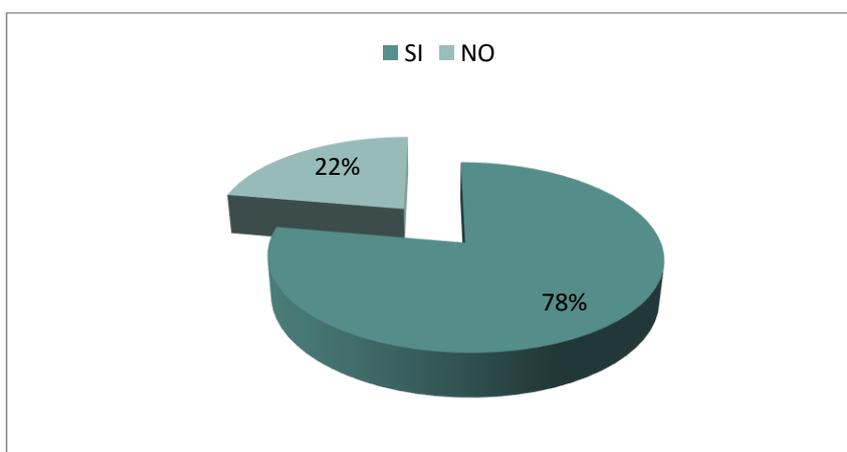
5. ¿Comprende usted las necesidades del cliente?

CUADRO 10. COMPRENDE NECESIDADES DEL CLIENTE

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	13	78%
NO	4	22%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 7. CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En el gráfico N° 7 del cuadro 10 se puede visualizar que el 78% de los empleados encuestados indicaron que comprende las necesidades del cliente, se interesan por él y sus necesidades; en tanto que el 22 % no comprende al cliente, no conoce de qué manera puede brindar una ayuda idónea a fin de su necesidad se vea satisfecha. Es precisamente ese desconocimiento que va a generar el descontento en los clientes que asisten habidos de respuestas a sus diversas interrogantes.

6. ¿Ofrece usted una atención personalizada a los clientes?

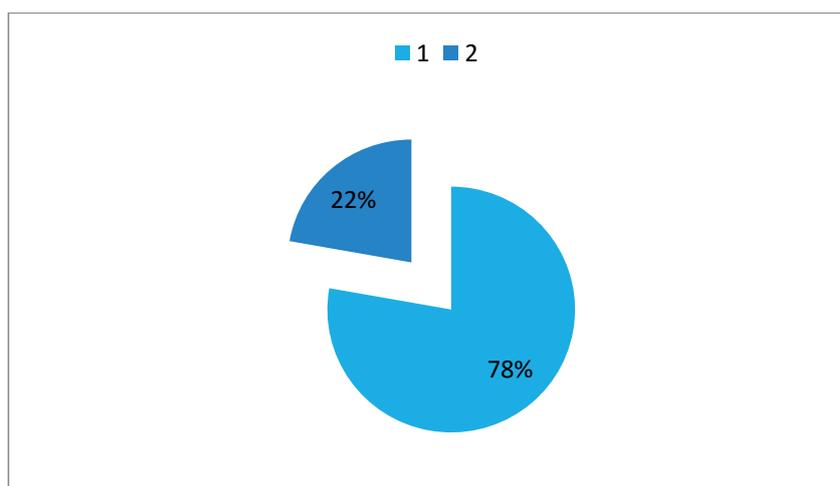
CUADRO 11. OFRECE ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS CLIENTES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	13	78%
NO	4	22%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 8. ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS CLIENTES



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Referente a la pregunta No. 6 Sobre la atención personalizada, se puede observar que el 78% de los empleados encuestados ofrece una atención personalizada a los clientes como parte de su labor y obligación aplicando técnicas de atención al cliente que es un conocimiento primordial pero que ha sido aprendido de manera independiente; mientras que el 22% indicó que no cumple con este proceso, que delega a otra persona esta actividad ya que no se consideran preparados para esta actividad.

7. ¿Brinda usted una información exacta y oportuna al cliente?

CUADRO 12. BRINDA INFORMACIÓN EXACTA Y OPORTUNA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	17	100%
NO	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 9. INFORMACIÓN EXACTA Y OPORTUNA



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En la pregunta N° 7 se puede apreciar que el 100% indicaron que brindan información eficiente y oportuna a los clientes de acuerdo a sus necesidades, deduciendo que la misma ha sido obtenida de manera empírica y como producto de su experiencia en algunos casos o en su defecto deslindando responsabilidades.

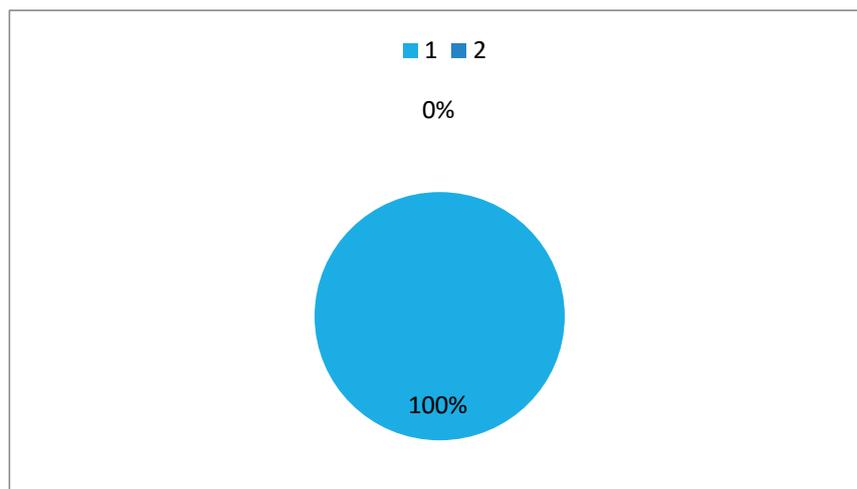
8. ¿Se siente usted comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la Empresa?

CUADRO 13. SE SIENTE COMPROMETIDO CON LA EMPRESA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	17	100%
NO	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 10. COMPROMISO CON LA EMPRESA



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Referente a la pregunta N° 8 se evidencia que el 100% del personal que labora en Correos del Ecuador, Cantón Salinas se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la Empresa, deduciendo que están dispuestos a mejorar cada día en la atención a los usuarios.

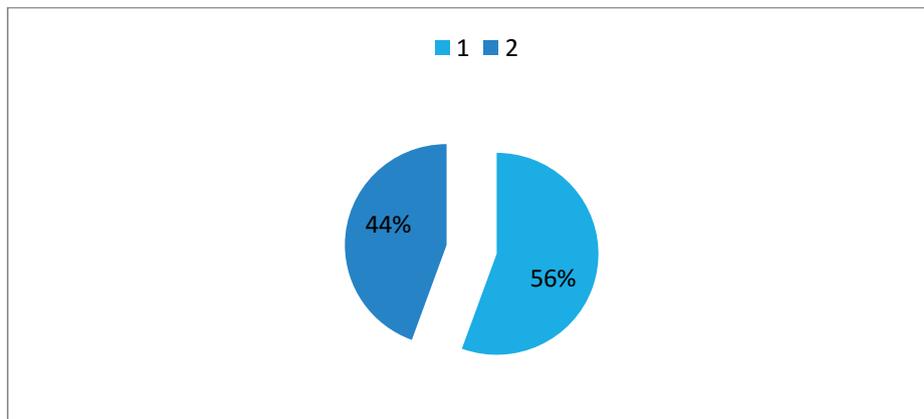
9. ¿Mantiene usted organizada su área de trabajo para brindar una buena atención?

CUADRO 14. MANTIENE ORGANIZADA SU ÁREA DE TRABAJO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	10	56%
NO	7	44%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 11. ORGANIZACIÓN DE ÁREA DE TRABAJO



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Referente a la pregunta N° 9 que hace referencia a mantener organizada el área de trabajo nos refleja que el 56% de los servidores públicos indicó que si mantiene organizada y en orden su área respectiva; y el 44% indico que no lo realiza, por lo que se deduce que el servidor público no se percata de ello puesto que no es de importancia para su trabajo.

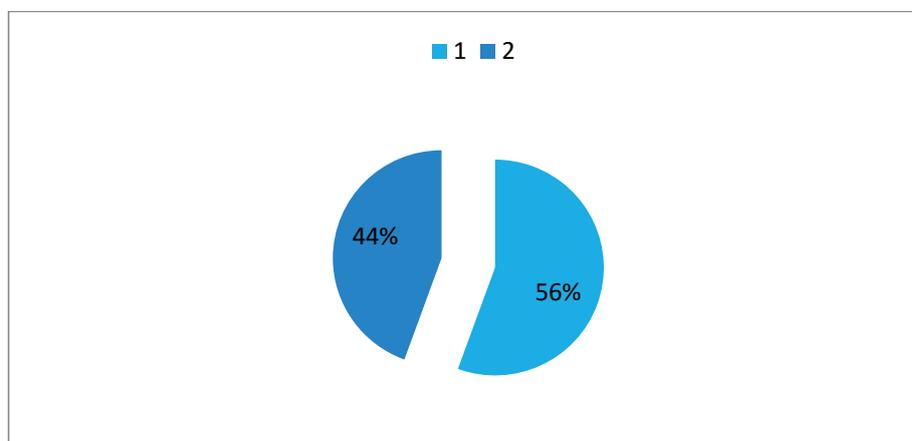
10. ¿La Empresa cuenta con un Modelo de Gestión Administrativa que aporte al mejoramiento de la calidad del servicio público?

CUADRO 15. LA EMPRESA CUENTA CON UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE APORTE AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	10	56%
NO	7	44%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 12. EXISTENCIA DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE APORTE AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

De acuerdo a los datos tabulados de la pregunta N°10 se observa que el 56% de los encuestados indicaron que existe una Modelo de Gestión Administrativa que aporte el mejoramiento de la calidad del servicio público, en tanto que el 44% indica que no existe un Modelo de Gestión Administrativa de este tipo, no conocen a ciencia cierta la existencia o no de dicho documento por falta de comunicación entre las personas que laboran allí.

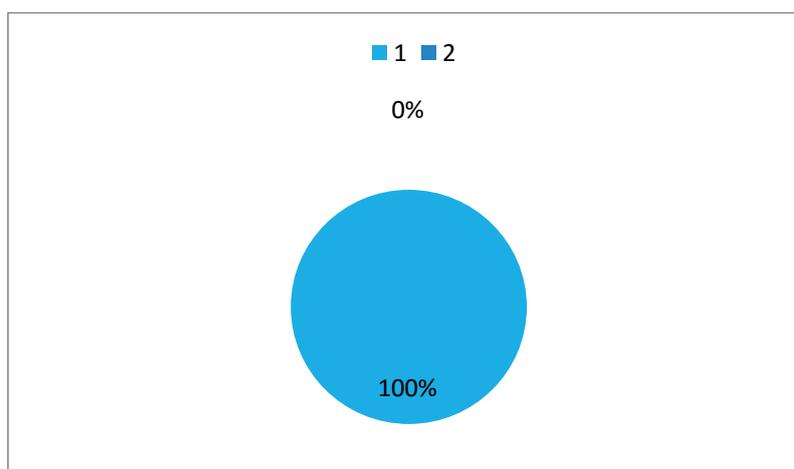
11. ¿Considera usted que las actividades que realiza van encaminadas a una atención eficiente?

CUADRO 16. ACTIVIDADES REALIZADAS ENCAMINADAS A UNA ATENCIÓN EFICIENTE

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	17	100%
NO	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 13. ACTIVIDADES REALIZADAS ENCAMINADAS A UNA ATENCIÓN EFICIENTE



Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Según la información del cuadro N° 16 de las personas encuestadas se puede observar que el 100% asegura que las actividades que realiza van encaminadas a una atención eficiente, frente a un 0% de respuesta negativa, esto significa que todos realizan un trabajo eficiente pero lastimosamente cada uno por su cuenta, sin seguir patrones o normas que orientes dichas actividades.

3.3. Análisis de los resultados de la Encuesta realizada a los clientes corporativos.

1. ¿Cómo califica el servicio que brinda Correos del Ecuador E.P. Agencia Salinas?

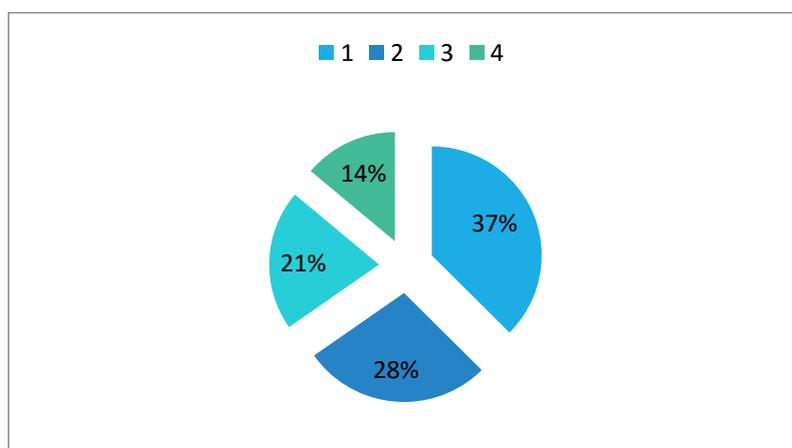
CUADRO 17. COMO CALIFICA EL SERVICIO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
REGULAR	27	37%
BUENA	20	28%
MUY BUENA	15	21%
EXCELENTE	10	14%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 14. CÓMO CALIFICA EL SERVICIO RECIBIDO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En el gráfico N°14, se observa que el 37% consideran como regular este servicio, el 28% como bueno, el 21% como Muy Bueno, el 14% de los encuestados califica el servicio que brinda Correos del Ecuador E.P. Agencia Salinas como excelente, de lo que se deduce que el cliente externo no se encuentra conforme con el servicio que recibe.

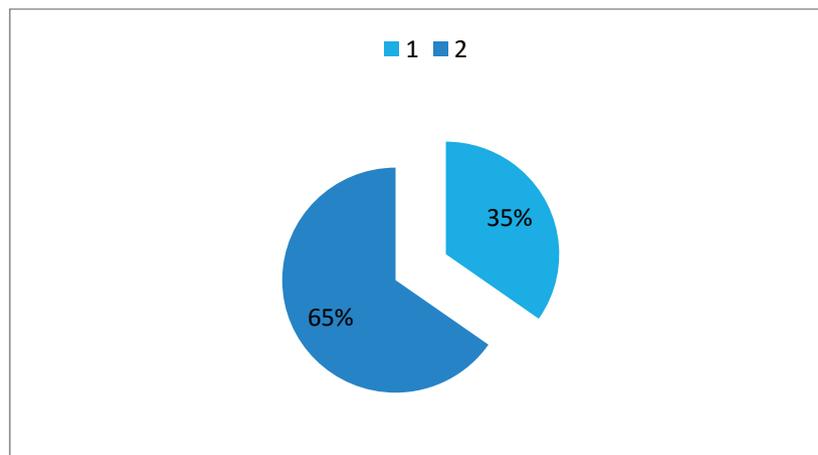
2. ¿Considera usted que la atención recibida es de calidad?

CUADRO 18. SERVICIO RECIBIDO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	25	35%
NO	47	65%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 15. SERVICIO RECIBIDO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En relación a la pregunta N°2 se puede observar que el 65% de los clientes indicaron que el servicio recibido no es de calidad, en tanto que el 35% de los clientes expusieron que el servicio que recibe es de calidad, por lo que se deduce que el servidor público no conoce normas de cómo tratar con los clientes y mejorar un servicio muy utilizado por la población sobre todo migrantes internos.

3. ¿Utiliza usted otra Empresa que le brinde el mismo Servicio además de Correos del Ecuador?

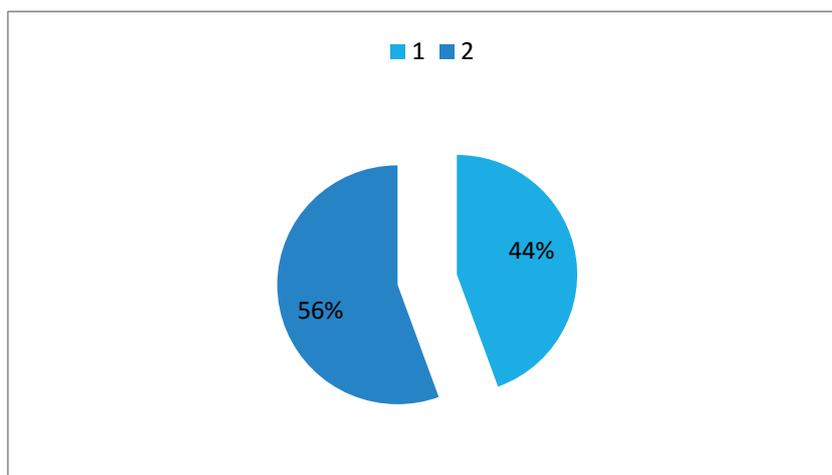
CUADRO 19. UTILIZA OTRA EMPRESA

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	32	44%
NO	40	56%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 16. UTILIZA OTRA EMPRESA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

De acuerdo al cuadro N° 19 explica que el 56% de los usuarios encuestados indicaron que no utilizan otra empresa para el servicio de correos porque es una empresa estatal muy reconocida y con amplia trayectoria, en cambio el 44% indicó que si utiliza otra empresa de correos por motivos de atención, seguridad y rapidez, cualidades que le permiten decidir espontáneamente.

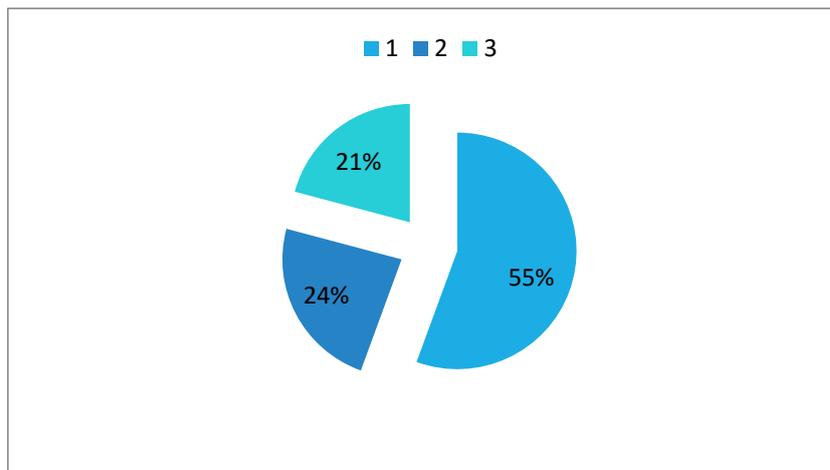
4. ¿Cuál es la Empresa de Courier que usted utiliza?

CUADRO 20. EMPRESA DE COURIER QUE UTILIZA

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Correos del Ecuador	40	55%
Servientrega	17	24%
Tramaco Express	15	21%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 17. EMPRESA DE COURIER QUE UTILIZA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En el cuadro N° 20 se analiza que el 55% de los encuestados indicaron que la Empresa de correos que utilizan es Correos del Ecuador E.P del Cantón Salinas por su ubicación y por tradición; en cambio el 24% y el 21% utilizan el servicio de otras empresas por recomendaciones de terceros.

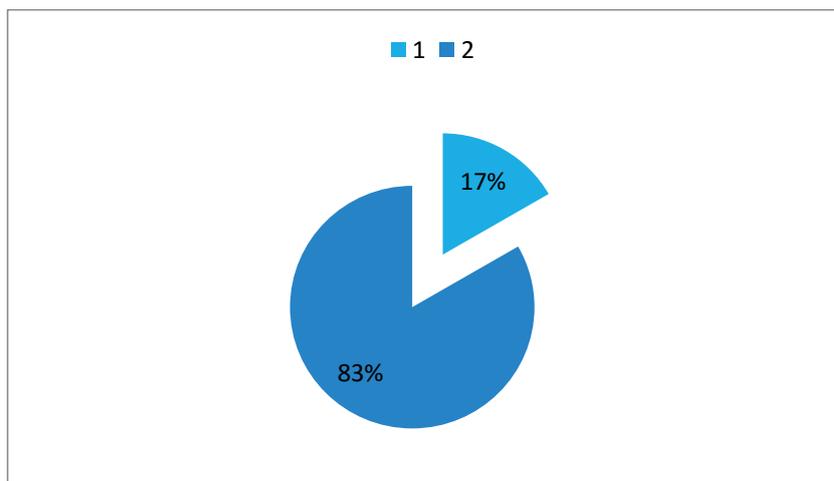
5. El tiempo de espera para ser atendidos en sus requerimiento sobre la prestación del servicio en Correos del Ecuador E.P. Agencia Salinas ha sido:

CUADRO 21. TIEMPO DE ESPERA EN PRESTACION DEL SERVICIO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
POCO	12	17%
MUCHO	60	83%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 18. TIEMPO DE ESPERA EN PRESTACION DEL SERVICIO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En el presente gráfico nos muestra que el 83% de la población indicó que tienen que esperar mucho tiempo en su requerimiento, no hay prontitud, ni rapidez; el 17% señaló que deben esperar para recibir la atención poco tiempo como parte de un proceso necesario y riguroso de recibimiento de encomiendas hasta llegar al momento oportuno del envío.

6. ¿Qué factores debería fortalecer Correos del Ecuador en cuanto al servicio que usted recibe?

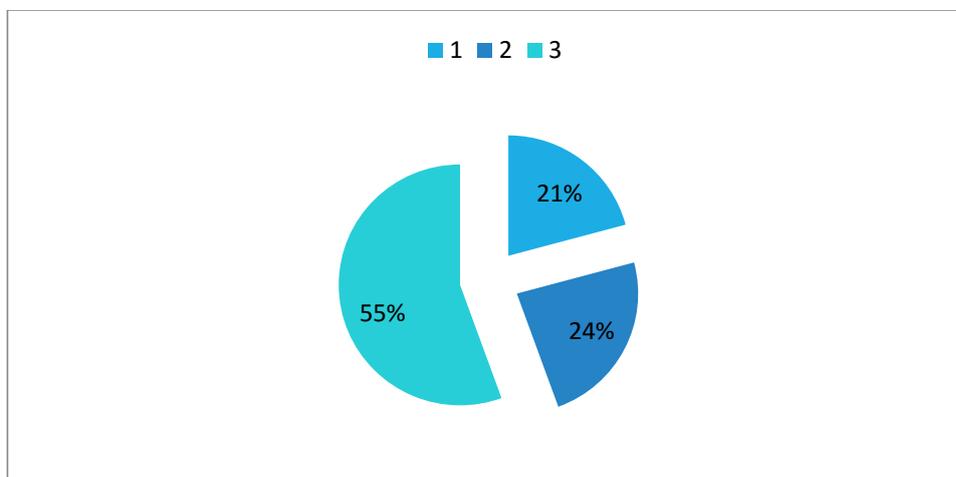
CUADRO 22. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
COBERTURA	15	21%
TIEMPO DE ENTREGA DE PRODUCTOS	17	24%
CALIDAD DE ATENCION EN EL SERVICIO AL CLIENTE	40	56%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 19. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Se puede visualizar en el gráfico N°19 que un 55% de los clientes encuestados consideró que la Empresa debe fortalecer la calidad de atención del servicio al cliente, en tanto que el 24% consideró el tiempo de entrega de productos y el 21% de los usuarios consideró el aspecto de la cobertura como el punto indispensable que se debe fortalecer.

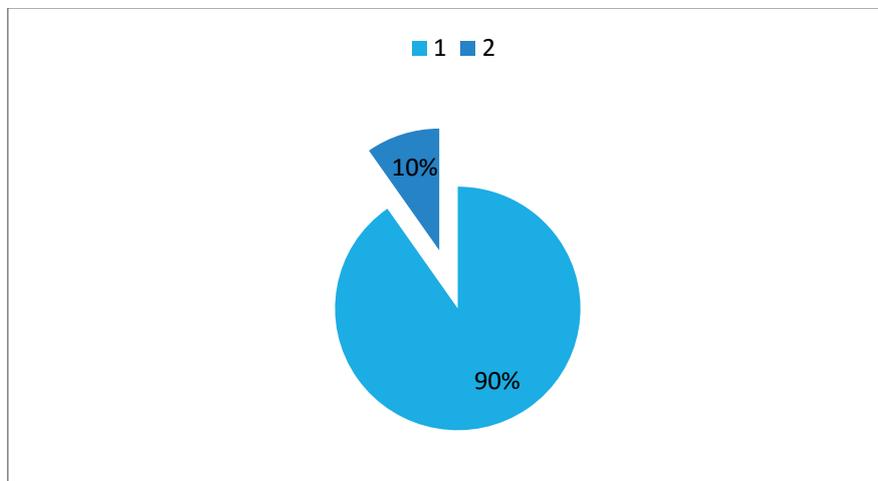
7. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del servicio público en lo que se refiere la atención al cliente en Correos del Ecuador?

CUADRO 23. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	65	90%
NO	7	10%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 20. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En este gráfico se puede apreciar que el 90% de las personas encuestadas consideró que se debe mejorar la calidad de atención al cliente, y solo el 10% señaló estar conforme con la atención que brinda la Empresa. Esto nos permite notar que el mayor porcentaje busca que se brinde una atención adecuada, eficiente, ágil y con gran cobertura.

8. Al momento de pedir información o solicitar un servicio, ¿existe una buena comunicación entre usted y el personal que labora en la empresa?

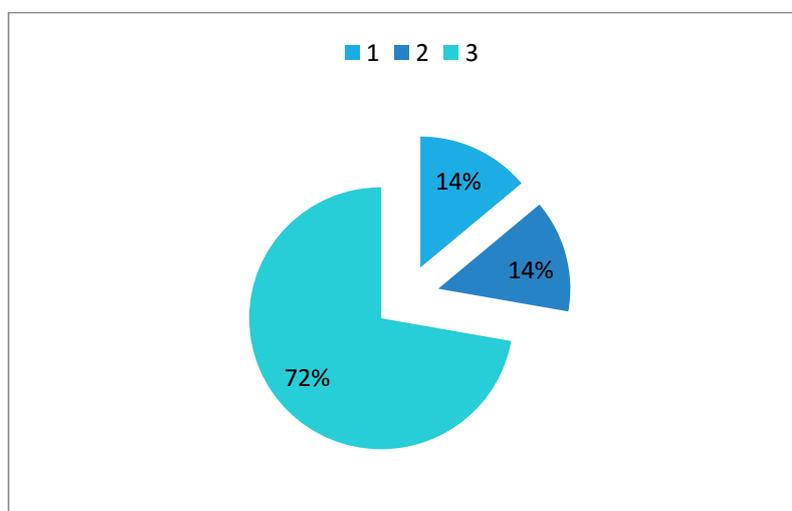
CUADRO 24. COMUNICACIÓN ENTRE USUARIO Y PERSONAL DE LA EMPRESA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	10	14%
FRECUENTEMENTE	10	14%
RARA VEZ	52	72%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 21. COMUNICACIÓN ENTRE USUARIO Y PERSONAL DE LA EMPRESA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Este gráfico nos permite determinar que el 72% de los usuarios consideró que rara vez tiene una buena comunicación, el 14% indicó que siempre hay una buena comunicación con el personal, y el otro 14% indicó que frecuentemente mantiene una buena comunicación con el personal, por lo que se deduce que el servidor público desconoce cómo desenvolverse con los clientes.

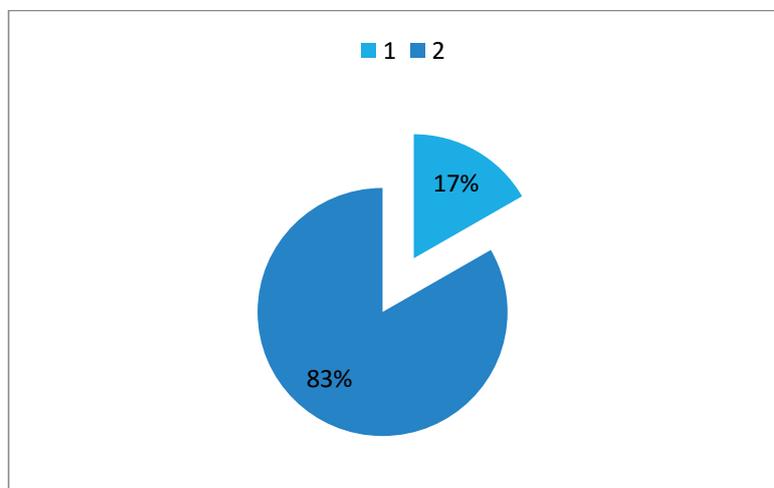
9. ¿Considera usted que los servidores públicos quienes integran Correos del Ecuador de la Sucursal Salinas escuchan la voz de los clientes como elemento fundamental en la toma de decisiones?

CUADRO 25. CONSIDERA QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ESCUCHAN LA VOZ DE LOS CLIENTES COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL EN LA TOMA DE DECISIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	12	17%
NO	60	83%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 22. TOMA DE DECISIONES



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Los servidores públicos de Correos del Ecuador, Sucursal, que escuchan la voz de los clientes como elemento fundamental en la toma de decisiones, es lo que se refleja en el gráfico N° 22, donde el 83% indicaron que no son escuchados, frente al 17% de los clientes encuestados quienes señalaron que los integrantes de la Empresa si escuchan la voz de los clientes, siendo importantes para la toma de decisiones.

10. En el momento de la atención, ¿el servidor público aplica alguna herramienta para medir la satisfacción de los clientes por el servicio recibido?

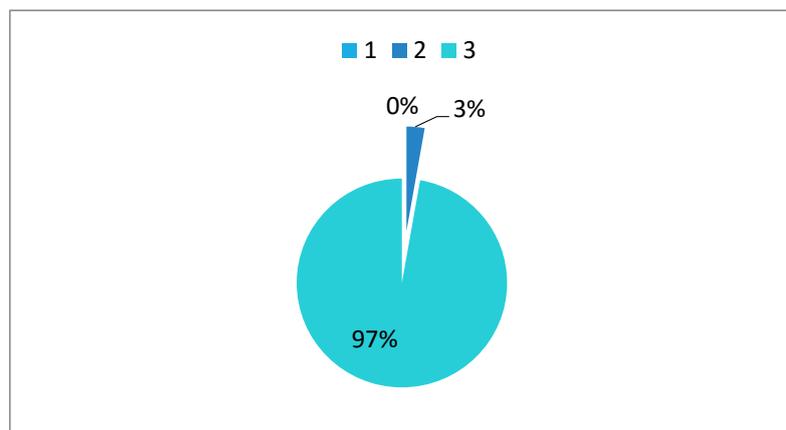
CUADRO 26. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTEMENTE	2	7%
NO SABE	70	93%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 23. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Referente a la pregunta N° 10, refleja que la mayoría de los encuestados manifestaron que no se aplica alguna herramienta para medir la satisfacción de los clientes por el servicio recibido en un porcentaje alto del 93%, y en tanto que el 7% de los clientes indicaron que frecuentemente se lo realiza, esto nos da la pauta para entender que se desconoce todo tipo de herramientas para esta tarea.

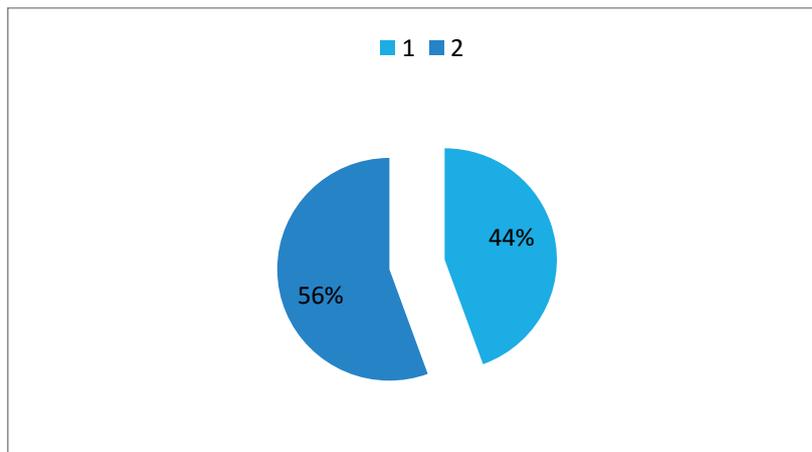
11. ¿Cuándo usted expresa sus quejas o sugerencias, los servidores públicos de la Empresa le da la atención adecuada y le ayuda a resolver su inconveniente?

CUADRO 27. ATENCION ADECUADA

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	32	44%
NO	40	56%
TOTAL	72	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 24. ATENCION ADECUADA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En relación a la pregunta N° 11 nos demuestra que el 56% de los usuarios señalaron que no reciben la misma atención, por lo que se deduce que el servidor público no sabe cómo manejarse o que puede hacer frente a estas situaciones, contrarios al 44% de los usuarios indicaron que los servidores públicos sí le dan la atención adecuada y escuchan sus quejas o sugerencias y por ende dan solución a su requerimiento.

3.4. Análisis de los resultados de la Encuesta realizada a la Ciudadanía en general a nivel provincial que visita las instalaciones de la Agencia Salinas.

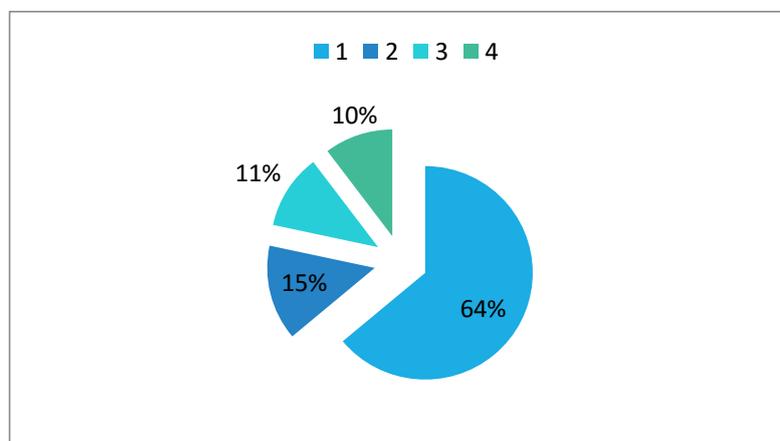
1. ¿Cómo califica el servicio que brinda Correos del Ecuador E.P. Agencia Salinas?

CUADRO 28. COMO CALIFICA EL SERVICIO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
REGULAR	256	64%
BUENA	60	15%
MUY BUENA	44	11%
EXCELENTE	40	10%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 25. COMO CALIFICA EL SERVICIO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Referente a la calidad del servicio brindado, en el gráfico arriba ilustrado se puede observar que el resultado que se obtuvo con un porcentaje alto es regular con el 64% de la población, el 14% la considero como buena, el 11% la consideró como un servicio muy bueno, mientras que el 10% indicaron como una atención excelente.

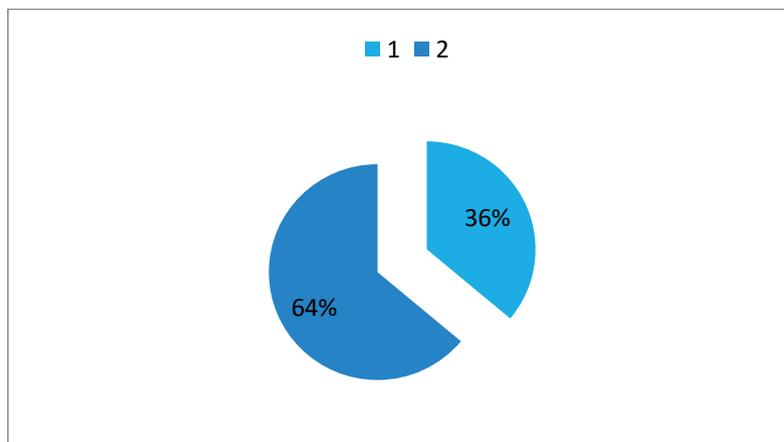
2. ¿Considera usted que la atención recibida es de calidad?

CUADRO 29 . SERVICIO RECIBIDO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	144	36%
NO	256	64%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 26. SERVICIO RECIBIDO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En lo que se refiere a la calidad de atención recibida, en el gráfico se puede revisar que el 64% indicaron que no hay atención de calidad, deja mucho que desear, presenta muchas deficiencias, en tanto que el 36% contestaron que la atención que reciben es de calidad, según lo que se recibía anteriormente ha mejorado un poco pero requiere de mucho más dado la clase servicio que presta.

3. ¿Cree usted que es importante un Modelo de Gestión que ayude a mejorar la calidad de la atención brindada?

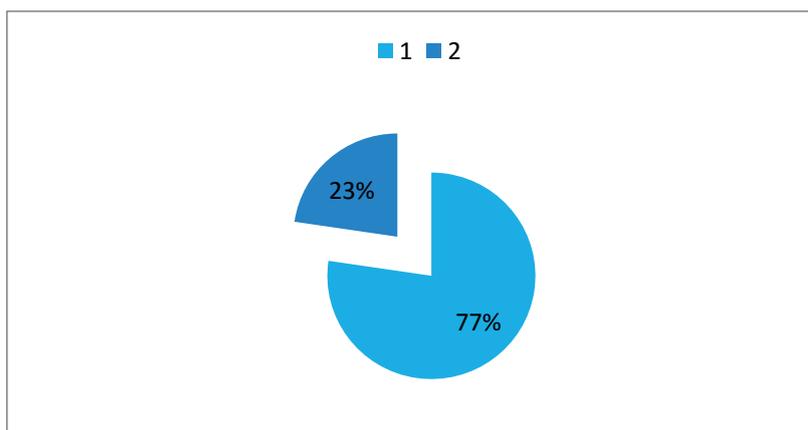
CUADRO 30. IMPORTANCIA DE UN MODELO DE GESTIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	308	77%
NO	92	23%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 27. IMPORTANCIA DE UN MODELO DE GESTIÓN



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En el gráfico presentado se puede interpretar que el 77% indicaron que resulta importante la aplicación de un Modelo de Gestión, el cual ayuda tanto a la institución como a la población en general en visión que se proyecta del servicio brindado, y el 23% indica que no es necesario que con lo que existe es suficiente debiendo difundirse de manera continua.

4. ¿Cree usted que es indispensable para los servidores públicos un Modelo de Gestión Administrativa de atención al cliente que ayude a mejorar las relaciones interpersonales con los clientes internos y externos?

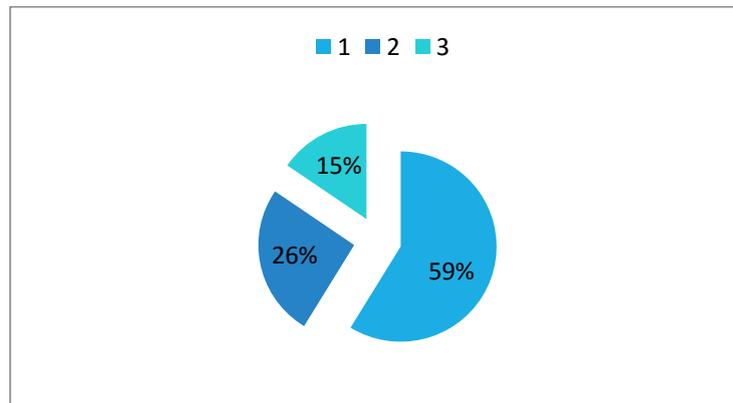
CUADRO 31. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	236	59%
NO	104	26%
TAL VEZ	60	15%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 28. MODELO DE GESTIÓN



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En este gráfico se observa que el 59% de la población externa piensa que es indispensable un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar las relaciones interpersonales y de esta manera contribuir a esta joven provincia, el 26% indica que no es necesario y el 15% indica que tal vez, por lo que se puede deducir que en esta pregunta la mayoría de la población le parece adecuada la idea de que los que conforman la institución puedan mejorar sus relaciones con los clientes internos y externos.

5. El tiempo de espera para ser atendidos en sus requerimientos sobre la prestación del servicio en Correos del Ecuador E.P. Sucursal Salinas ha sido:

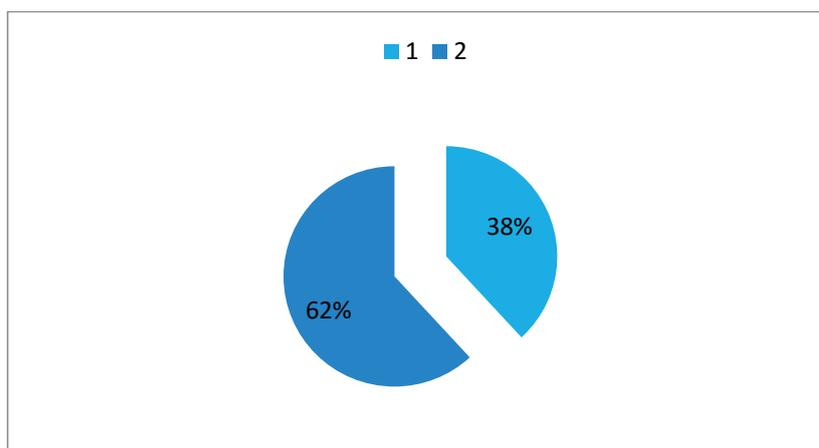
CUADRO 32. TIEMPO DE ESPERA EN PRESTACIÓN DEL SERVICIO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
POCO	152	38%
MUCHO	248	62%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 29. TIEMPO DE ESPERA EN PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En relación a la pregunta N° 5 se puede apreciar que el 62% de la población indicó que le corresponde esperar mucho tiempo para que los puedan atender, no es una atención inmediata, frente al 38% de los encuestados indicaron que esperan poco tiempo para recibir la atención, que se debe ser pacientes. Es importante valorar el tiempo de los clientes a fin de mejorar la rapidez de la atención.

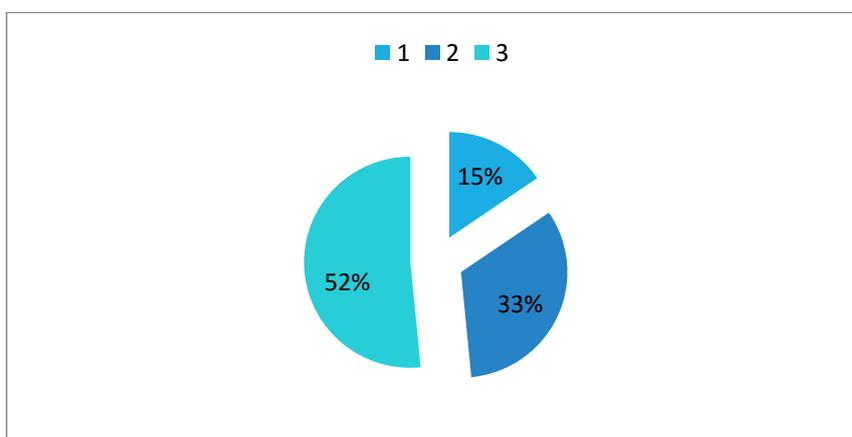
6. ¿Qué factores debería fortalecer Correos del Ecuador en cuanto al servicio que usted recibe?

CUADRO 33. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
COBERTURA	60	15%
TIEMPO DE ENTREGA DE PRODUCTOS	132	33%
CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE	208	52%
TOTAL	400	100%

Fuente: Personal de Correos del Ecuador, Cantón Salinas
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 30. FACTORES QUE SE DEBERIA FORTALECER



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Se analiza en el gráfico N° 30, con un 52% de la población encuestada que consideró que la Empresa debe fortalecer la calidad de atención del servicio al cliente como un punto prioritario para mejorar la imagen de la misma, 33% visualiza que es el tiempo de entrega de productos lo que se debe cambiar y el 15% otro aspecto como la cobertura lo que debe mejorarse en esta corporación.

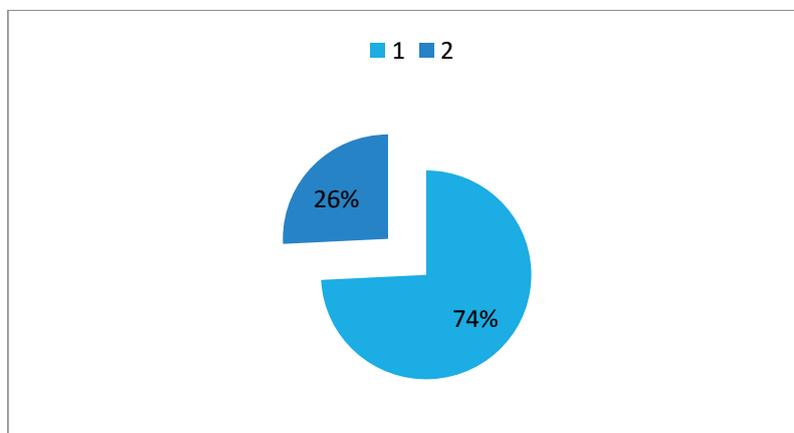
7. ¿Considera usted que se debe mejorar la calidad del servicio público en lo que se refiere la atención al cliente en Correos del Ecuador?

CUADRO 34. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	296	74%
NO	104	26%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 31. MEJORA DE LA CALIIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Se puede analizar en este gráfico que el 84% consideró que se debe mejorar la calidad de atención del servicio al cliente como prioridad considerando la oferta y demanda de este servicio; y el 16% respondió que está conforme con la atención que brinda, pues así ha sido continuamente y le es indiferente.

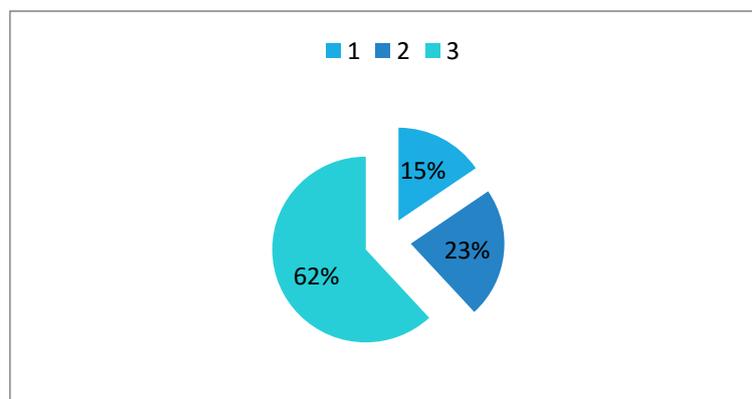
8. ¿Al momento de pedir información o solicitar un servicio, existe una buena comunicación entre usted y el personal que labora en la empresa?

CUADRO 35. COMUNICACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	60	15%
FRECUENTEMENTE	92	23%
RARA VEZ	248	62%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 32. COMUNICACIÓN



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
 Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En relación a la pregunta N° 8 se puede observar que el 62% de la población encuestada consideró que rara vez existe una buena comunicación entre el usuario y el personal que labora en la empresa, el 23% indicó que frecuente se logra una buena comunicación, y el 15% indicó que siempre hay una buena comunicación con el personal que labora en la empresa.

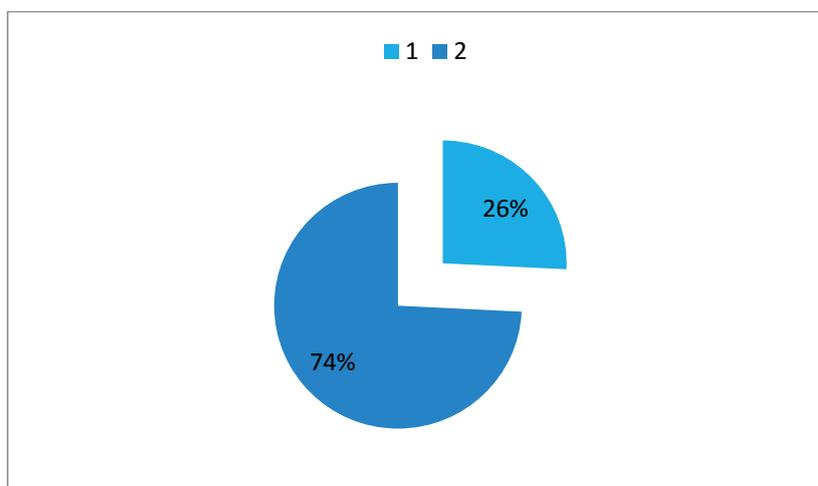
9. ¿Considera usted que los servidores públicos quienes integran Correos del Ecuador de la Sucursal Salinas escuchan la voz de los clientes como elemento fundamental en la toma de decisiones?

CUADRO 36. TOMA DE DECISIONES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	104	26%
NO	296	74%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 33. TOMA DE DECISIONES



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En relación a la pregunta N° 9, el 74% de la población encuestada indicó que los integrantes de la Empresa no escuchan la voz de los clientes como elemento fundamental en la toma de decisiones y el 26% de los encuestados manifestaron que son escuchados, demostrando un descontento por parte de la ciudadanía.

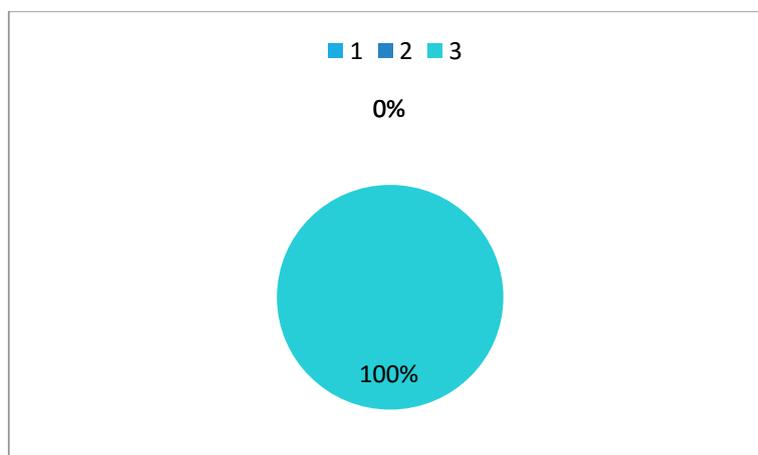
10. En el momento de la atención, ¿el servidor público aplica alguna herramienta para medir la satisfacción de los clientes por el servicio recibido?

CUADRO 37. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	0	0%
FRECUENTEMENTE	0	0%
NO SABE	400	100%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 34. HERRAMIENTA DEL SERVIDOR PÚBLICO



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En el gráfico N° 34 se puede visualizar que el 100% de los encuestados indicaron que desconocen del tipo de herramientas que el servidor público aplica, es decir que no tiene conocimiento o no se ha dado cuenta si en la Empresa existe alguna herramienta para que se analice la calidad de atención brindada.

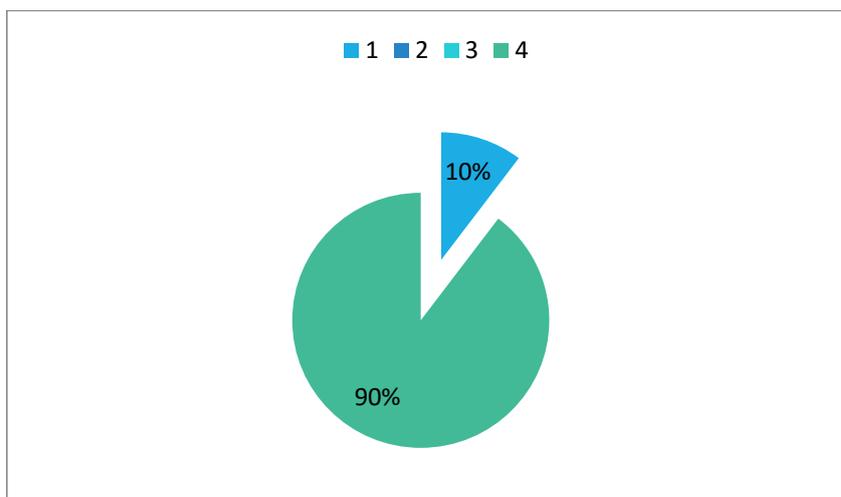
11. Cuando usted expresa sus quejas o sugerencias, ¿los servidores públicos de la Empresa le da la atención adecuada y le ayuda a resolver su inconveniente?

CUADRO 38. ATENCION ADECUADA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	40	10%
RARA VEZ	360	90%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 35. ATENCION ADECUADA



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena
Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

Al apreciar el gráfico N° 35 se puede analizar que el 90% se sienten inconformes con la atención recibida, un porcentaje muy alto y preocupante para quienes laboran en la empresa; en tanto que el 10% de los encuestados indicaron que los servidores públicos si le dan la atención adecuada y están prestos en ayudar a resolver sus inconvenientes, con prestancia y amabilidad.

12. Utiliza un Buzón (formulario) de reclamos o sugerencias en la Agencia Salinas, para que usted pueda expresar su inconformidad?

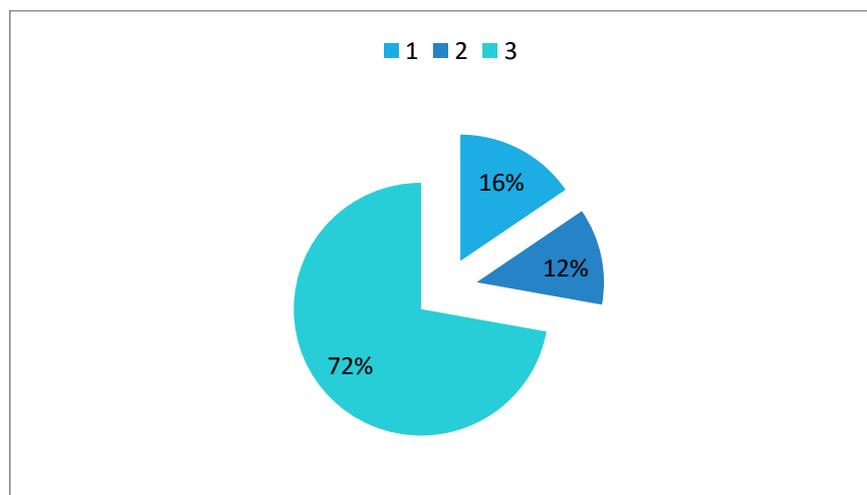
CUADRO 39. ATENCION ADECUADA

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	64	16%
NO	48	12%
NO HAY	288	72%
TOTAL	400	100%

Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

GRÁFICO 36. UTILIZA UN BUZÓN (FORMULARIO) DE RECLAMOS O SUGERENCIAS



Fuente: Población de la Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Elvira Quimí Ascencio

En relación a la pregunta N° 12 se puede observar que el 72% de las personas encuestadas manifestaron que no hay o no existe un buzón de reclamos o sugerencias para expresar sus molestias o inconformidad, en tanto que el 16% de los encuestados indicaron que no utilizan y el 16% manifestó que si utiliza, por lo que se deduce el desconocimiento y descontento de los ciudadanos ya que no sabe mediante que objeto expresar sus molestias.

3.2.CONCLUSIONES

- ✓ La necesidad administrativa para Correos del Ecuador E.P., delegación Salinas, Provincia de Santa Elena en cuanto al mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios públicos específicamente la atención al cliente.

- ✓ La comunicación no efectiva entre servidores públicos y ciudadanos que buscan este servicio.

- ✓ La falta de comunicación efectiva crea duda entre servidores públicos en relación si la empresa cuenta o no con un Modelo de Gestión Administrativa, según los resultados obtenidos de la encuesta.

- ✓ Carencia de un mecanismo para el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios públicos específicamente la atención al cliente y la búsqueda de soluciones a sus necesidades.

3.3. RECOMENDACIONES

- ✓ Capacitar constantemente al personal operativo, ya que, ellos también tienen un contacto directo y frecuente con los usuarios el cual influye la imagen personal y de la institución que servirá para organizar y realizar las actividades que involucra a todo el equipo de trabajo dentro de la institución y sobre todo con una actitud positiva.

- ✓ Proveer un Modelo de Gestión Administrativa dirigida a mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos que coadyuve a la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades del personal en cuanto a la atención al cliente.

- ✓ Optimizar la prestación de servicio de Correos del Ecuador mediante la elaboración de un modelo de gestión que orienten a la mejora de las actividades administrativas problemáticas presentadas dentro de la Empresa.

- ✓ Aplicar un buzón de sugerencias a fin de brindar una atención eficiente.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4.1 PRESENTACIÓN

Mediante la aplicación de la técnicas de investigación, los usuarios del servicio de Correos el cantón Salinas, hicieron mención que sería indispensable la implementación del modelo gestión administrativa ya que se daría solución a los problemas existentes al momento de utilizar este servicio y coadyuvar al buen vivir de toda la población que busca un servicio eficaz.

De igual manera una vez aplicada la técnicas de investigación al personal que labora en esta dependencia pública, así como también al usuario externo, quienes expresaron su especial interés debido a lo importante de la implementación del modelo gestión administrativa que permitirá encontrar soluciones a dificultades presentadas dentro de la Empresa y contribuir al Sumak Kawsay o Buen Vivir de todos quienes forman parte de tan importante institución.

Este Modelo de Gestión es el resultado de la evaluación y análisis del trabajo realizado mediante los respectivos instrumentos y herramientas utilizados para conocer los problemas en la Empresa Correos del Ecuador del Cantón Salinas Provincia de Santa Elena.

Es en este contexto en el cual los clientes buscan obtener un servicio de calidad, eficiente, donde prevalezca el buen trato, la rápida solución a los inconvenientes de envío y recepción de paquetes postales, una buena comunicación y sobre todo que con la aplicación de este diseño la Empresa Pública puede incrementar sus servicios, en este medio tan competitivo y en vías de crecimiento.

Como solución a la problemática se aplicará el modelo de gestión por procesos en el cual se detallaran los procesos acordes a la realidad institucional logrando los objetivos propuestos. En primera instancia, el hecho de satisfacer las necesidades de los usuarios se constituye, para el personal que labora en la institución, en el pilar fundamental y la razón de ser de la entidad, siendo la principal causa por la cual se planifica las actividades con este fin: la satisfacción de las necesidades del cliente.

Siendo el objetivo primordial el diseño del modelo de gestión por procesos de acuerdo a las necesidades de la localidad, como son: Gobernante o estratégico, generador de valor y habilitantes, porque es importante cubrir las expectativas y necesidades para lograr su satisfacción total, otorgando un servicio de calidad que conlleve a mejorar la imagen institucional frente al desarrollo socio-económico de nuestra querida Provincia.

4.2.OBJETIVOS

4.2.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la imagen corporativa entre usuarios, directivos y servidores públicos mediante la aplicación de directrices y lineamientos de un modelo de gestión para Correos del Ecuador en la sucursal que está ubicada en el cantón Salinas a fin de mejorar el clima laboral y atención al cliente.

4.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar el análisis situacional, principios y valores que conlleven al cumplimiento de las metas, además de objetivos planteados para mejorar el servicio postal.
2. Identificar las tareas que deben realizar los servidores públicos para mejorar la calidad de la prestación de servicios en cada dependencia, lo que permitirá dar atención y solución a los problemas de los clientes logrando la satisfacción del mismo.
3. Reorientar la labor de los servidores públicos, alcanzando los objetivos y las metas de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, Provincia de Santa Elena.
4. Proporcionar un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio público de Correos del Ecuador del Cantón Salinas, como medio de comunicación asertiva para los servidores públicos y la atención al cliente.
5. Aplicar este modelo de gestión para optimizar resultados en bien de la empresa, su utilización y fiel cumplimiento se refleja en una mejor calidad de servicio.

4.3. JUSTIFICACIÓN

Correos del Ecuador E.P. del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, es una entidad pública que busca satisfacer los requerimientos del cliente, cuya actividad primordial es realizar la entrega de Correos postales de acuerdo a las necesidades de los usuarios que utilizan este servicio y brindar una atención personalizada a los clientes que diariamente acuden a las instalaciones.

Sin embargo, una deficiente planificación, desconocimiento de estrategias en cuanto al servicio al cliente, hace posible la creación de un Modelo de Gestión direccionado a la calidad del servicio público, con ello se logrará un cambio positivo, que se puede implementar en cualquier institución estatal, porque, justamente la calidad en la atención es uno de los problemas más frecuentes que los clientes sufren a diario al igual que en otras empresas de servicios postales.

Esta propuesta es importante, ya que, se espera que sirva al personal que actualmente labora en esta empresa de correos, porque con ello se facilitará la planificación y desarrollo de actividades en lo que se refiere a atención al cliente, eliminando de esta manera el servicio deficiente, la pérdida de los clientes; aumentando la eficiencia así como también la efectividad en la atención ciudadana, pues se cumplirá a cabalidad con las tareas asignadas, así como también se mejorarán las relaciones interpersonales en el sitio de trabajo que influyen directamente al momento de atender a los usuarios.

4.4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

4.4.1. Misión

MISIÓN

Correos del Ecuador CDE E.P., es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país.

4.4.2. Visión

VISIÓN

Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

4.4.3. Valores Institucionales

Los valores institucionales son aquellos principios morales de la Empresa:

- ✓ Respeto
- ✓ Excelencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Transparencia

4.4.4. Objetivos Empresariales

1. Incrementar la participación y posicionamiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador en el mercado nacional.
2. Incrementar la gestión del talento humano, como parte medular en la nueva gestión.
3. Incrementar el servicio postal y satisfacer las expectativas de los usuarios.
4. Incrementar el uso eficiente del presupuesto garantizando una correcta inversión y manejo.
5. Incrementar la eficiencia operacional de la Empresa reflejada en el incremento de los ingresos generados por clientes satisfechos.

4.4.5. Políticas Empresariales

- ❖ Realizar todo trabajo con excelencia, eficacia y eficiencia.
- ❖ Brindar un servicio de calidad y calidez a todos los clientes.
- ❖ Mantener los más altos estándares de calidad en la prestación de servicios.
- ❖ Velar por el buen uso de los recursos de la empresa.
- ❖ Todos los colaboradores de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- ❖ Impulsar la generación de capacidades del talento humano, con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

- ❖ Velar por la salud y la seguridad ocupacional de todos los colaboradores.
- ❖ Preservar el entorno ambiental y la seguridad de la comunidad en los diversos trabajos realizados por la empresa.
- ❖ Garantizar que las prácticas administrativas estén alineadas al Plan Nacional del Buen Vivir y la Inclusión.

4.4.6. Principios de la Gestión Empresarial

Planificación

Disciplina

Compromiso

Trabajo en Equipo

4.4.7. ANÁLISIS FODA

Para implementar un Modelo de Gestión Administrativa, es necesario analizar la situación actual de la Empresa interna y externa.

FORTALEZAS

- Infraestructura propia.- la mayor parte de edificios, agencias, vehículos, equipos etc. son de propiedad de Correos del Ecuador CDE E.P.
- Experiencia en el servicio postal.- cuenta con diversos profesionales de gran calidad, así como personal operativo con muy buena formación técnica y conocimientos postales como uno de los atributos más importantes.
- Transporte y rutas propios para la entrega de correspondencia.
- Permisos respectivos para funcionar como operador postal, acorde a las exigencias técnicas actuales.
- Existencia de productos y servicios diferenciados.

- Incremento de necesidades en el mercado.- existen clientes potenciales, como el caso de algunas instituciones, entidades y empresas públicas así como empresas privadas, para la entrega de facturas, estados de cuenta a sus abonados, avisos, cobro de servicios básicos, etc.
- Capacitación internacional.- fomentar la capacitación para el personal de la empresa aprovechando el auspicio de la UPU y UPAEP.

DEBILIDADES

- Página electrónica web para la ciudadanía tiene limitaciones.
- Incorrecta o inexistente comunicación con el cliente interno y externo.
- Falta de cultura para atender al cliente
- Poca comunicación entre los departamentos de la empresa.
- Deficiente atención de calidad en los servicios.
- Deficiente imagen institucional.
- Inadecuado manejo de tiempos para la entrega de la correspondencia.
- Ineficiente manejo de tiempos en resolver reclamos.
- Ineficiencia en la revisión de paquetes.
- Falta de continuidad en los procesos.
- Tecnología.- uso del internet como medio para realizar publicidad, ventas y servicios postales on line
- Desmotivación del personal que labora en la institución.
- falta de actualización de la información en la web

OPORTUNIDADES

- Financiamiento.- existen diferentes tipos de fondos que los organismos postales internacionales ofrecen, para capacitación, desarrollo o implementación de nuevas tecnologías, a los cuales puede tener acceso la empresa.

- Alianzas estratégicas.- con instituciones, entidades y empresas públicas así como empresas privadas del país y del exterior representa una importante oportunidad de crecimiento
- Aumento en el uso de servicios postales.- implementar el servicio de correo masivo, que implica impresión, enfundado o ensobrado, etiquetado y distribución; Servicio de paquetería; servicios financieros postales, gracias al convenio que se tiene firmado al momento con algunos países miembros de la UPAEP.

AMENAZAS

- Servicios similares en el portal web.- como ejemplo el Internet ha contribuido al descenso de la correspondencia tradicional o familiar
- Alto nivel de competencia a través de empresas postales privadas, empresas de transporte e integradores logísticos.

4.4.8. Estrategias

- Aplicar un procedimiento para mejorar la calidad de servicio público que fortalezca la gestión de la jefatura provincial de la empresa.
- Implementar nuevas tecnologías para que el servicio postal sea ágil y rápido.
- Lograr una eficiente calidad en los servicios públicos mediante la capacitación y formación a los servidores públicos en temas concernientes a una buena atención al cliente, relaciones humanas entre otros.
- Investigar en los medios sobre los servicios postales a nivel nacional e internacional necesarios para asumir retos para esta un paso adelante que otras empresa que prestan Servicios similares.

- Años de experiencia en el servicio postal ha generado una dura competencia con empresas privadas ganando prestigio institucional.

- Aplicar técnicas eficientes de una buena atención de calidad en los servicios públicos, fomentando la competitividad con otras empresas del mismo campo de acción.

- Actualización de los procesos administrativos periódicamente para brindar una atención eficiente, motivando a los servidores públicos a asistir a sesiones de trabajo.

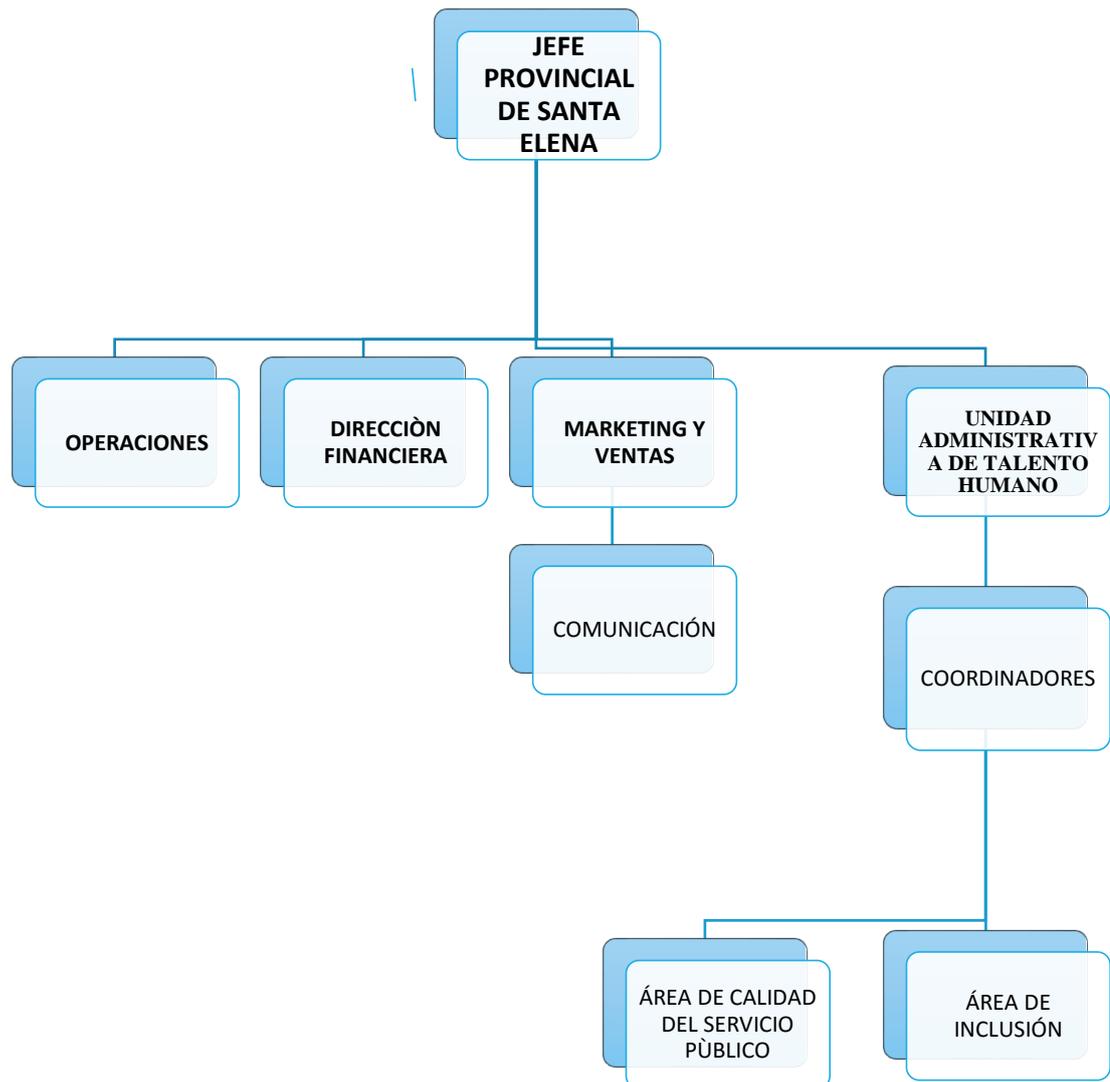
GRÁFICO 37 MATRIZ DAFO

<p>AMBIENTE INTERNO</p> <p>AMBIENTE EXTERNO</p>	<p>Fortalezas</p>	<p>Debilidades</p>
	<p>F1 Compromiso de los servidores públicos de la jefatura provincial. F2 Infraestructura propia. F3 Años de experiencia en el servicio postal. F4 Transporte y rutas propios para la entrega de correspondencia. F5 Cumple con los requisitos para funcionar como operador postal. F6 Servicio postal a nivel nacional e internacional.</p>	<p>D1 Página electrónica web para la ciudadanía tiene limitaciones. D2 Incorrecta o inexistente comunicación con el cliente interno y externo. D3 Carencia de cultura para atender al cliente D4 Poca comunicación entre los departamentos de la Empresa. D5 Deficiente atención de calidad en los servicios. D6 Deficiente imagen institucional. D7 Inadecuado manejo de tiempos para la entrega de la correspondencia. D8 Ineficiente manejo de tiempos en resolver reclamos. D9 Ineficiencia en la revisión de paquetes. D10 Falta de continuidad en los procesos administrativo.</p>
<p>Oportunidades</p>	<p>E. CRECIMIENTO</p>	<p>E. REFUERZO</p>
<p>O1 Financiamiento. O2 Implementación de un Procedimiento para mejorar la calidad de servicio público. O3 Capacitación y formación a los servidores públicos. O4 Desarrollo de nuevas Tecnología. O5 Aumento en el uso de servicios postales. O6 Incremento de necesidades en el mercado.</p>	<p>F1O2 Aplicar un procedimiento para mejorar la calidad de servicio público que fortalezca la gestión de la jefatura provincial de la empresa. F2O4 Implementar nuevas tecnologías para que el servicio postal sea ágil y rápido.</p>	<p>D5O3 Lograr una eficiente calidad en los servicios públicos mediante la capacitación y formación a los servidores públicos en temas concernientes a una buena atención al cliente, relaciones humanas entre otros.</p>
<p>Amenazas</p>	<p>E. RESPUESTA</p>	<p>E. REPLEGUE</p>
<p>A1 Otras empresa que prestan Servicios similares. A2 Competencia con empresas privadas. A3 Desmotivación del personal que labora en la institución</p>	<p>F6A1 Investigar en los medios sobre los servicios postales a nivel nacional e internacional necesarios para asumir retos para esta un paso adelante que otras empresa que prestan Servicios similares. F3A3 Años de experiencia en el servicio postal ha generado una dura competencia con empresas privadas ganando prestigio institucional.</p>	<p>D5A1 Aplicar técnicas eficientes de una buena atención de calidad en los servicios públicos, fomentando la competitividad con otras empresas del mismo campo de acción. D10A3 Actualización de los procesos administrativos periódicamente para brindar una atención eficiente, motivando a los servidores públicos a asistir a sesiones de trabajo.</p>

Fuente: Correos del Ecuador C.D.E. E.P
Elaborado por: Rosa Quimí A.

4.4.9. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GRÁFICO 38 PROPUESTA DE ESTRUCTURA FUNCIONAL POR PROCESOS.



Elaborado por: Rosa Quimí A.

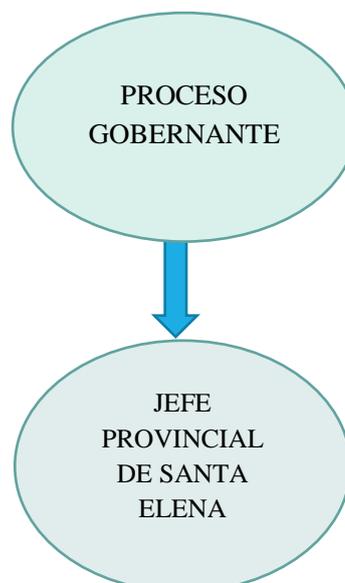
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

La estructura organizacional de gestión por procesos de Correos del Ecuador, se organiza con su misión y objetivos y se apoya en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su sistematización a nivel orgánico funcional.

La Agencia Postal de Correos del Ecuador ubicada en la provincia de Santa Elena desarrolla su gestión a través de procesos internos para el cumplimiento de los objetivos como es la misión.

PROCESO GOBERNANTE O ESTRATÉGICO

Este Proceso es el que guía y orienta la gestión institucional a través de la formulación y la expedición de políticas, normas y estrategias a fin de lograr los objetivos institucionales.



PROCESOS HABILITANTES O DE APOYO

Son los encargados de apoyar a las gestiones del proceso gobernante y generadores de valor y además de realizar actividades como es la recepción de documentos, atención de visitas, archivo, mantener actualizada el listado de clientes corporativos.



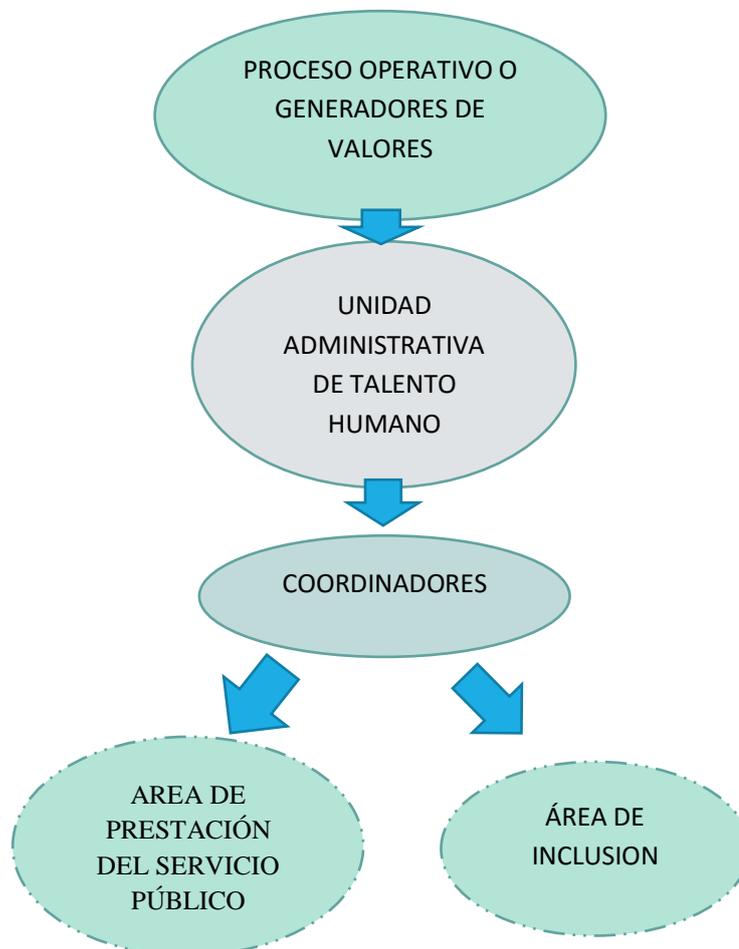
Este proceso está encabezada por **la Dirección Administrativa Financiera** que tiene como funciones administrar los recursos humanos, económicos, tecnológicos, materiales y equipos, de manera eficiente, eficaz y productiva. Está conformada por la Dirección de Marketing y Ventas, y Operaciones.

Marketing y Ventas.-Tiene como tarea incrementar los ingresos de la empresa, a través de estrategias de comercialización, promoción y publicidad, ventas y un adecuado seguimiento a los clientes de los servicios que presta la empresa.

Operaciones.- Brinda un servicio postal de manera eficiente y eficaz, a través de la entrega y recepción de encomiendas, paquetes postales, además de brindar Información fidedigna a los usuarios.

PROCESOS OPERATIVOS O GENERADORES DE VALOR

Este proceso es un pilar fundamental para generar, administrar y controlar los productos y servicios que elabora Correos del Ecuador, destinados a los clientes de manera eficiente permitiendo lograr el cumplimiento de la misión de la Empresa



Unidad Administrativa del Talento Humano

Con la nueva estructura organizacional, fundamentada en la definición de la administración moderna de Henry Fayol, se recomienda la creación de la Unidad Administrativa del Talento Humano con las áreas de calidad del servicio público, y de Inclusión que sirve como apoyo a la Jefatura Provincial con influencia directa en el departamento de Marketing y ventas, así como también en el departamento de Operaciones.

El departamento de Talento Humano tendrá un jefe departamental quien tendrá a su cargo a los coordinadores de áreas establecidas, que serán designados previa la revisión de sus actitudes y aptitudes frente al trabajo propuesto, luego de analizar su preparación académica. Será el encargado, de planear, coordinar, y apoyar a las diversas actividades tendientes al área en sus múltiples deberes y derechos para coadyuvar a la buena marcha de la empresa.

Estrategias:

- La formación de equipos de trabajo para brindar una calidad de servicio público con el fin de satisfacer los objetivos de la organización y necesidades particulares.
- Dirigir las acciones de los coordinadores tendientes a mejorar las áreas de prestación del servicio público, comunicación e inclusión.
- Entregar información fidedigna para que el equipo de trabajo funcione entre compañeros debe haber una comunicación efectiva, compartir toda la información que reposa en la institución y que puede ser requerida en cualquier momento, y más aún cuando cada ciudadano solicita información y que cumpla con las expectativas con los usuarios.

- Generar un clima de trabajo agradable en los aspectos físicos y psicológicos, en el aspecto físico es importante que el lugar en donde se labore este cómodo, y que cuente con todos implementos para realizar el trabajo. Es común que los equipos de trabajo se reúnan para compartir los avances individuales, es importante que exista una pizarra acrílica, o un papelote donde todos puedan mostrar lo que han hecho y estimular, de esa manera, la discusión grupal con la lluvia de ideas.

En el aspecto psicológico se deben emplear las habilidades de comunicación interpersonal como la atención, respeto y comprensión entre sí para lograr una buena planificación de reuniones.

- Verificar y velar que las actividades planificadas se cumplan, por medio de una matriz de control de cumplimiento de actividades.
- Talleres de técnicas para lograr la cooperación el cual se debe tratar a cada integrante de la empresa como si fuera un cliente, tanto del nivel administrativo como del operativo sin distinciones
- Aportar con ideas a fin de dar solución a las diferentes circunstancias y enfocarse a buscar soluciones a los problemas de los ciudadanos, sin culpar a ningún integrante.

ÁREA DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Se encargará de hacer seguimiento y evaluaciones según la atención que recibe el cliente, además de designar a los servidores públicos con mayor experiencia a que realicen acompañamiento y asesorías para mejorar en este aspecto. Teniendo en cuenta que la producción y sus estándares de calidad se relacionan en la prestación de servicios los mismos que son indicadores de excelente o de mala calidad en la atención al cliente, para este fin se elaborará una ficha de control de los clientes satisfechos.

Estrategias:

- Hacer seguimiento y evaluaciones según la atención que recibe el cliente.
- Elaborar una ficha de control de los clientes satisfechos.
- Impulsar la capacitación profesional en el aspecto de atención al cliente, incentivando su participación activa por medio de certificaciones.
- Impulsar la capacitación profesional en el aspecto de atención al cliente.
- Presentar informes mensuales del trabajo realizado.
- Realizar reuniones periódicas para analizar estrategias de mejoramiento de procesos de atención al cliente.
- Organizar talleres dirigidos por los servidores públicos que hayan sobresalido en atención al cliente.

LA COMUNICACIÓN.

La comunicación es un área importante para la buena marcha de la institución, esta debe ser asertiva para que fortalezca a la empresa y su imagen, para el cual se elaborará un plan de comunicaciones que es un proceso sistemático que trata de coordinar y supervisar la optimización de la estrategia de imagen y comunicación de la organización, así como de diseñar las líneas maestras de una gestión informativa y comunicativa específica para la entidad.

Estrategias:

- Definir claramente los tiempos para lograr la tarea, recordar a tiempo los días de reuniones y las fechas de término de los plazos, así como lograr que todos estén de acuerdo en los días y horas de tales reuniones en la institución.

- Integraciones entre los servidores públicos, a fin de conocerse mejor y compartir momentos de sano esparcimiento.
- Reuniones periódicas, permiten conocer las diversas comunicaciones emitidas por los jefes superiores.
- Buzón de comunicaciones internas, para observar las novedades existentes en todos los ámbitos.
- Talleres para implementar la comunicación asertiva.

ÁREA DE INCLUSIÓN.

La inclusión en el país es una política de estado, la cual nos compromete a brindar atención prioritaria a personas con discapacidades, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños, es decir, tienen su espacio. Por este motivo se implementará lo siguiente:

Estrategias:

- Difusión de un área a disposición de personas con discapacidad que atiendan sus necesidades por ejemplo colocando carteles de prioridad para personas con discapacidad.
- Brindar talleres de difusión con el material respectivo en temas sobre discapacidad y de técnicas de como brindar respuesta y agilidad en prestación de servicios.
- Colocar carteles de prioridad para personas con discapacidad.

FICHAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
 AGENCIA POSTAL DE CORREOS DEL ECUADOR EN LA PROVINCIA
 DE SANTA ELENA

GRÁFICO 40 Fichas de Control de Cumplimiento del Servidor Público

 Correo del Ecuador CDE E.P.				
DEPARTAMENTO UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL TALENTO HUMANO Ficha de Control de Cumplimiento				
Nombre de del Servidor Público:		Área:		Fecha:
Descripción de la Actividad	Tiempo de cumplimiento	Cumplimiento		Observación
		Si	No	
Valoración del Cumplimiento	A B C D E	SUGERENCIA:		

Elaborado por: Rosa Quimí Ascencio

ESCALA VALORATIVA:

A: Siempre cumple

B: Cumple con ligeros atrasos

C: Cumple pero necesita llamados de atención

D: Cumple cuando cree conveniente

E: No cumple

GRÁFICO 41 Ficha de Control de Clientes

 ÁREA DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO Ficha de Control de Clientes					
FECHA	TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA			
		EXCELENTE	MUY BUENA	BUENA	REGULAR
		MALA	PÉSIMA	SUGERENCIA:	

Elaborado por: Rosa Quimí Asencio

ESCALA VALORATIVA:

- ✓ Excelente
- ✓ Muy Buena
- ✓ Buena
- ✓ Regular

**GRÁFICO 43 FORMATO DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
PARA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS**

	Correos del Ecuador CDEEP	GRACIAS POR AYUDARNOS A BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD
AGENCIA PROVINCIAL DE SANTA ELENA		
SOLICITUD No. <input type="text"/>		
FECHA: _____		
HORA: _____		
MARQUE UNA OPCIÓN:		
QUEJA	<input type="checkbox"/>	
SUGERENCIA	<input type="checkbox"/>	
MOTIVO _____ -----		
Nombres: _____		
Firma: _____		

Elaborado por: Rosa Quimí Asencio

El buzón de quejas y sugerencias es un instrumento de control para mejorar la gestión del área administrativa de la Empresa, y que se debería considerar para mejorar su desempeño ya que en la ficha se refleja el grado de satisfacción de los clientes-externos. Actualmente las Empresas han optado por utilizar de manera virtual el formato del buzón de sugerencias, pero lamentablemente muchas veces no se cuenta con internet o los empleados no cuentan con una computadora por persona para brindar la ayuda respectiva. En base a lo anterior recomendaría la implementación de un buzón de quejas y sugerencias físicas el cual va a ayudar en el mejoramiento de la atención.

4.5. REDES SOCIALES

En la actualidad es una forma de comunicación de mucha importancia debido a la rapidez existente para el envío de mensajes un correo electrónico el cual se puede expresar un reclamo o una sugerencia, el cual será el responsable el proceso gobernante.

5. CUALIDADES Y PRINCIPIOS QUE DEBE POSEER UN SERVIDOR PÚBLICO

5.1. Cualidades del servidor público

Todo servidor público debe tomar decisiones, el cual se pueden destacar ciertas cualidades que tienen mayor relevancia como son la experiencia, el buen juicio, la creatividad, las habilidades, vocación y actitud positiva.

La Experiencia.-La habilidad para toma de decisiones crece con las experiencias adquiridas. Aquellos individuos que tienen el mayor tiempo de servicio se fundamentan en el valor o cantidad de tiempo de la experiencia y por lo tanto reciben un salario mayor.

Buen Juicio.- Se utiliza el término juicio para referirnos a la habilidad de evaluar información de forma inteligente. Está constituido por el sentido común, la madurez, la habilidad de razonamiento y la experiencia del tomador de decisiones. Por lo tanto, se supone que el juicio mejora con la edad y la experiencia.

Vocación.- El servidor lo demuestra en la manera que actúa, tiene la certeza de servir a los demás.

Actitud Positiva.- Es un interés fidedigno que expresamos mediante el desempeño óptimo de las funciones para dejar satisfecho al cliente.

5.2. Principios éticos del servidor público

Son aquellos principios morales que debe poseer un servidor público y que deben ser aplicados en la institución como es el respeto, excelencia, honestidad, transparencia, trabajo en equipo, Lealtad con la Institución, Compromiso con la Institución, Eficacia, Cooperación, que cada servidor público debe aplicar en todo momento.

Respeto.- El respeto es considerar a las demás personas, es un valor moral comienza desde el individuo mismo y es recíproco.

En el ámbito laboral, el respeto lo demuestra dando una atención de calidad a los clientes, escuchando con atención sus necesidades.

Excelencia.- La excelencia personal es un estilo de vida el cual se debe utilizar de manera adecuada y perfeccionarla, es servir, apoyar a los demás, siendo la excelencia a nivel empresarial cumplir con la organización y la gestión, es hacer las cosas bien en base a sus normativas.

Honestidad.-Es una cualidad que un ser humano expresa mediante la verdad, en la forma de ser y de actuar, en la institución se aplica este valor cumpliendo, asumiendo todas las responsabilidades, utilizando los recursos de manera óptima

Transparencia.- Es una forma simbólica para dar nombre al carácter frontal y sincero de una persona o de la empresa. Las personas que tienen esta actitud se muestran tal como son, siempre hablan con la verdad y no tiene secretos. En base a aquello una organización es transparente cuando hace pública su información.

Lealtad con la institución.- Los servidores públicos deben lealtad a la dependencia para la que trabajan y según el cargo en que se encuentran deben administrar de manera razonable y con apego a la ley. Actuar siempre con honestidad y honor.

Compromiso con la institución.- comprometerse con la Empresa a su servicio y participar con ideas, también cuidar de la institución y de los clientes.

Trabajo en equipo.- Comprometerse al trabajo en grupo, ya que el proceso se logra con dicho compromiso, si el mismo tiene bajo su cargo un equipo de trabajo dispuesto al cambio y sentirse comprometido con él, dicho cambio se dará.

Eficacia.- Realizar las actividades correctamente en base a los valores y lineamientos organizacionales, llegaremos a la meta propuesta.

Cooperación.- la cooperación es importante en la institución porque vamos a actuar en conjunto para el cumplimiento de objetivos.

5.3. PLAN DE ACCIÓN

CUADRO 4 Plan de Acción

Problema Principal: Deficiente calidad del Servicio Público de Correos del Ecuador del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena						
Fin de la Propuesta: Aplicación de directrices y lineamientos a fin de mejorar la calidad del servicio público de Correos del Ecuador C.D.E. E.P., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.				Indicador: Hasta Diciembre del 2015, la calidad del servicio público habrá mejorado en un 30%		
Propósito de la Propuesta: Mejorar la calidad de la prestación del servicio público de Correos del Ecuador de la Agencia Salinas del Cantón Salinas a través de un Modelo de Gestión Administrativa.				Indicador: Garantiza un óptimo clima laboral y una eficiente atención al cliente de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, Provincia de Santa Elena en un 55%		
Estrategias	Objetivos	Actividades	Indicadores	Presupuesto	Duración	Responsable del Objetivo
Definir acciones y lineamientos sobre los objetivos, funciones, técnicas, estrategias, procedimientos.	Establecer un Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la prestación del servicio especificando objetivos, funciones, técnicas, estrategias, procedimientos.	Elaborar mesas de trabajo y talleres de socialización y concienciación. Charlas motivacionales.	Servidores públicos comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales en un 25%	\$300,00	1 vez al año	Coordinador de área Jefatura Provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, Provincia de Santa Elena
Interiorización de los servidores públicos de los objetivos y las metas de prestación de servicios	Identificar las problemáticas a nivel interno como la comunicación, la calidad de la atención que realizan los servidores públicos y las alternativas de solución para aplicarse en cada categoría, contribuyendo a lograr los objetivos y las metas de prestación de servicios.	Aplicar lluvias de ideas, interrogatorio grupal para afianzar los conceptos básicos que impliquen a los responsables indicando las actividades a aplicar en las diferentes dependencias donde se detectan las falencias.	Mejoramiento en la coordinación 20%	\$ 100,00	Cada mes	Coordinador de área Jefatura Provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, Provincia de Santa Elena
Observación de procedimientos legales vigentes.	Establecer mecanismos de control y estándares de evaluación que permita identificar los errores para una correcta toma de decisiones	Realizar controles de manera continua Recopilación de informes para elaborar uno solo. Exposición de informes al coordinador	Aplicación de Modelo de gestión Administrativo 20%	\$600,00	Cada mes	Coordinador de área Jefatura Provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, Provincia de Santa Elena
Información y comunicación continua y periódica para impulsar a los servidores públicos en el cuidado del buen manejo de la información el cual favorecerá la imagen corporativa.	Motivar a los servidores públicos de Correos del Ecuador CDE-E.P. Agencia Salinas, Provincia de Santa Elena, a que la utilización y fiel cumplimiento de este instrumento de apoyo permitirá alcanzar objetivos propuestos.	Promover a través de conferencias internas, emisión de folletos, capacitación de talento humano en la promoción y la utilización del instrumento redactado para el mejoramiento de la prestación de servicios y relaciones laborales.	Incremento del liderazgo empresarial en un 20%	\$1,000.00	2 veces al año	Coordinador de área Jefatura Provincial de Correos del Ecuador CDE-E.P., Agencia Salinas, Provincia de Santa Elena

Elaborado por: Rosa Quimi

6. CONCLUSIONES

- En el presente trabajo investigativo se conoció la realidad sobre la calidad del servicio público, en cuanto un porcentaje mayoritario de los empleados de Correos del Ecuador agencia Salinas manifestaron que existe un Modelo de Gestión Administrativa que aporte el mejoramiento de la calidad del servicio público, mientras que la otra parte quien recibe aquel servicio manifiesta y percibe lo contrario en cuanto al tiempo de espera, calificando al servicio que brinda es regular, que no es de calidad, concluyendo que es de importancia un modelo de Gestión para mejorar la Calidad del servicio público. Tornándose una investigación compleja con la única finalidad solucionar una problemática social vigente tomando una decisión profesional crítica, favoreciendo en este caso a los clientes convirtiéndose en el factor principal ya que ellos son los que reciben aquel servicio.
- Correos del Ecuador Agencia Salinas, se encuentra debidamente organizada, su misión y visión están claramente definidos, sin embargo se observa ciertas deficiencias en la prestación de servicios.
- La Empresa Correos del Ecuador agencia Salinas no dispone de mecanismo de control de actividades que realizan los servidores públicos para medir la calidad de servicio que se presta.
- Falta de compromisos con la empresa en el cumplimiento de los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo, que perjudican a los clientes.

6.1. RECOMENDACIONES

- Implementar e incentivar la utilización del Modelo de Gestión planteado, que permitirá no solo brindar una buena atención, si no dar solución inmediata a los problemas de los clientes.

- Establecer el pensamiento estratégico en la institución y darle seguimiento a las acciones establecidas como es la misión, visión, políticas, las mismas que deben ser actualizadas cada año.

- Aplicar las fichas de control de las actividades (dirigidas a los servidores públicos), ficha de calidad de servicio (dirigidas a cliente) y un buzón de sugerencias o quejas, elaborados por la Unidad Administrativa del Talento Humano.

- Fortalecer las estrategias institucionales a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constituyente, Asamblea Nacional*. Ecuador: Registro Oficial N.449
- Ley de Empresas Públicas. (2009). *Ley de Empresas Públicas*. Quito: Asamblea Nacional.
- Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP*. Quito: Asamblea Nacional.
- ManpowerGroupMeCa. (2012). *Talento y Liderazgo*. México: ManpowerGroup MeCA.
- Martínez-de-Sousa. (2005). *Manual de edición y autoedición*
- Ponce-Agustín. (2002). *Administración de Empresas*. México: Limusa.
- Puig Llobet, M., Sabater Mateu, P., & Rodríguez Ávila, N. (2012). NECESIDADES HUMANAS: EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO. *apostarevista de ciencias sociales*, 7.
- Real Academia Española-Asociación de Academias de la Lengua Española. (2010). *Diccionario Práctico del Estudiante*. Ecuador: Ministerio de Educación.
- Casermeiro de Goytia, M. B. (n.d.). *La Calidad en los servicios Públicos. La Calidad en los servicios Públicos*. Salta: Coordinadora General de la Oficina de Calidad de los Servicios.
- Chiavenato Idalberto . (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). México: McGraw Hill.
- Robbins, Stephen P. ; Coulter, Mary. (2005). *Administración*. Octava edición (Octava ed.). (M. d. Anta, & E. Q. Duarte, Eds.) México: Pearson Educación, México 2005.
- Chiavenato Idalberto. (2011). *Administración de Recursos Huamanos*. México: Mc Graw Hill.
- Código de Trabajo. (2005). *Código de Trabajo*. Quito: H. Congreso Nacional.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacio

- BERNAL, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, Tercera Edición*. Colombia: Pearsn Educación.
- Cajas Rios Antonio. (2013). *Taller de Liderazgo* (1 ed.). Perú: Universad Continentsl.
- Morán Delgado, Gabriela & Alvarado Cervantes, Dario Gerardo. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación México.
- Hernández Sampieri Roberto. (2010). *Metoldología de la Invetsigación* (5 ed.). México: Mc Graw Hill Interamerica Editores, S.A. de C.V.
- Hernandez Sampieri, Roberto;Fernandez Collado, Carlos;Baptista Lucio, Pilar. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Muñoz Machado, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración Pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Oliveros Otárola Eva Aurora. (2012). *Comunicación en la empresa* (1 ed.). Perú: Universidad Continental.
- De Conceptos.com. (2015). De Conceptos.com. Retrieved 03 01, 2015, from De Conceptos.com: <http://deconceptos.com/general/actividad>
- Definicion.de, C. ©.-2. (n.d.). <http://definicion.de/modelo-de-gestion/>. Retrieved Enero 22, 2015, from <http://definicion.de/modelo-de-gestion/>: <http://definicion.de/modelo-de-gestion/>
- Diccionario abc de la web. (n.d.). <http://www.definicionabc.com>. Retrieved 02 2015, 2015, from <http://www.definicionabc.com>: <http://www.definicionabc.com/general/manual.php>
- eumed.net, E. p. (2013). Biblioteca virtual Eumed.net. Retrieved Enero 22, 2015, from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013>
- Gestión y Administración, sitio web. (n.d.). Retrieved 06 07, 2015, from sitio web: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- GRUPO Definicion ABC. (2007-2015). Definicion ABC. Retrieved 03 01, 2015, from Definicion ABC: <http://www.definicionabc.com/general/actividad.php>
- Revista espacios digital de gestión Tecnológica. (2010). <http://www.revistaespacios.com/>. Retrieved 03 13, 2015, from Revista

Smart Business. (2011). Innovación (Creatividad de las Personas). INDEG Escuela de Gerencia, 9, 28.

- Robbins, Stephen P;Coulter, Mary. (2010). Administracion. mexico: Decima edicion;pag.124.
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano, (. (2014, 05 23). Retrieved 01 23, 2015, from <http://www.acreditacion.gob.ec/dia-mundial-de-la-acreditacion/>
- Tomás José Fontalvo Herrera,Juan Carlos Vergara Schmalbach. (2010). La Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008.
- UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI. (2014). RETOS EN LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES LOGÍSTICOS: SERVICIO Y COMPETITIVIDAD. Mexico: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para Bilioteca Virtual eumed.net.
- Vilcarromero Ruiz, R. (2013). Gestion en la Produccion. Editado por: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso: Biblioteca Virtual Eumed.net. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/index.htm>
- Virtual.Eumed.net, E. (n.d.). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1249/concepto-eficiencia-gestion.html>. Retrieved 01 23, 2015, from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1249/concepto-eficiencia-gestion.html>.
- <http://definicion.de>. (n.d.). <http://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>. Retrieved 03 22, 2015, from Diccionario de la Web: <http://definicion.de/ambiente-de-trabajo/>
- www.definicionabc.com/general/rendimiento.php. Retrieved 03 30, 2015, <http://www.eumed.net/libros-gratis>. (2009). Eumed.net. Enciclopedia Virtual. Retrieved from Eumed.net. Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis>

ANEXOS

ANEXO 1 ENTREVISTA AL GERENTE PROVINCIAL



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ENTREVISTA AL GERENTE PROVINCIAL

**IDENTIFICACIÓN:
DATOS DEL ENTREVISTADO:**

NOMBRES: _____

CARGO: _____

Edad:

18 -29 30-49 49 a más

Género:

Masculino Femenino

Estado Civil:

Soltero (a) casado (a) otros _____

Nivel de Estudios:

Bachiller Universitario Otros _____

Título obtenido
Licenciado Ingeniero otros _____

1.-¿Considera usted que la atención que brinda el personal de la Empresa es de calidad?

2.-¿Su departamento cuenta con los equipos informáticos necesarios para brindar una atención de calidad?

3.-¿Existe algún reconocimiento al personal por brindar una atención de calidad?

Cada qué tiempo _____

4.-¿Qué opina usted sobre el Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa del servidor público que aporte al mejoramiento de la calidad del servicio Público?

5.-Que sugiere usted para el Diseño de esta Propuesta?

La información suministrada será utilizada única y exclusivamente para el estudio, el cual se garantiza su confidencialidad.

GRACIAS.....

ANEXO 2 FICHA DE OBSERVACIÓN

Localidad: Cantón: Observador: Fecha: Sujeto Observado: Hora:					
FICHA DE OBSERVACIÓN GENERAL					
ACTITUDES	Escala de Observación/Porcentajes				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">Siempre</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Casi Siempre</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">Nunca</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>	Siempre	Casi Siempre	Nunca	
Siempre	Casi Siempre	Nunca			
Atención prioritaria y satisfacción de la prestación del servicio público					
Mantienen un orden al momento de atender					
Existencia de Coordinación					
Existencia de comunicación entre compañeros					
Propone solución a algún reclamo de un usuario					
Propone nuevas ideas para brindar una atención de calidad					
Total					

Elaborado por Rosa Quimí

ANEXO 3 ENCUESTA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ENCUESTA

OBJETIVO: Realizar un diagnóstico a nivel institucional mediante una encuesta a los empleados de Correos del Ecuador del Cantón Salinas, a fin de diseñar un nuevo Modelo de Gestión Administrativa.

La información suministrada será utilizada única y exclusivamente para el estudio, el cual se garantiza su confidencialidad.

1.-¿Considera usted que la atención que brinda a los usuarios es de calidad?

SI () NO ()

2.-¿Existe una adecuada comunicación entre Gerente y empleados de la Empresa?

SI () NO ()

3.-¿Recibe usted capacitación para brindar un servicio de calidad?

SI () NO ()

4.-¿Aporta usted con sugerencias para dar soluciones a los problemas de los usuarios?

SI () NO ()

5.- ¿Comprende usted las necesidades del cliente?

SI () NO ()

6.-¿Ofrece usted una atención personalizada a los clientes?

SI () NO ()

7.-Brinda Usted brinda una información exacta y oportuna al cliente?

SI () NO ()

8.-¿Se siente Usted comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la Empresa?

SI () NO ()

9.-¿Mantiene usted organizada su área de trabajo para brindar una buena atención?

SI () NO ()

10.-¿La Empresa cuenta con un Modelo de Gestión Administrativa que aporte al mejoramiento de la calidad del servicio público?

SI () NO ()

11.-¿Considera usted que las actividades que realiza van encaminadas a una atención eficiente?

SI () NO ()

Agradecemos su honestidad...

ANEXO 4 ENCUESTA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE CORREOS DEL ECUADOR



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ENCUESTA

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Realizar un diagnóstico mediante una encuesta a los CLIENTES EXTERNOS de la Empresa, a fin de diseñar un nuevo Modelo de Gestión Administrativa.

A continuación sírvase en contestar las siguientes preguntas, marcando con un X

1. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda Correos del Ecuador E.P.?

Regular Buena Muy Buena Excelente

2.-¿Considera usted que el servicio recibido en Correos del Ecuador E.P. es de Calidad?

SI NO

3.-¿Utiliza otra Empresa que le brinde el mismo Servicio además de Correos del Ecuador?

SI NO

4.-¿Cuál es la Empresas de Courier que usted utiliza?:

Correos del Ecuador Servientrega Tramaco Express

5.-El tiempo de espera para atender sus requerimientos sobre la prestación del servicio en Correos del Ecuador E.P. Agencia Salinas ha sido:

Poco Mucho

6.-¿Qué factores debería fortalecer Correos del Ecuador E.P. en cuanto al Servicio que Usted recibe?

Tiempos de Entrega de Productos Cobertura

Calidad de Atención en el Servicio al Cliente

7.-¿ Considera usted que se debe mejorar la calidad del servicio público en lo que se refiere la atención al cliente en Correos del Ecuador?

SI NO

8.- En el momento de pedir información o solicitar un servicio. Existe una buena comunicación entre usted y el personal que labora en la empresa?

SIEMPRE FRECUENTEMENTE RARA VEZ

9.-Considera usted que los servidores públicos quienes integran Correos del Ecuador de la Sucursal Salinas escuchan la voz de los clientes como elemento fundamental en la toma de decisiones?

SI NO

10.- En el momento de la atención. ¿El servidor público aplica alguna herramienta para medir la satisfacción de los clientes por el servicio recibido?

SIEMPRE FRECUENTEMENTE NO SABE

11.- Cuando usted expresa sus quejas o sugerencias, los servidores públicos de la Empresa le da la atención adecuada y le ayuda a resolver su inconveniente?

SI NO

La información suministrada será utilizada única y exclusivamente para el estudio, el cual se garantiza su confidencialidad.

GRACIAS.....

ANEXO 5 ENCUESTA A LA CIUDADANIA EN GENERAL



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ENCUESTA

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Realizar un diagnóstico mediante una encuesta a los ciudadanos en general a fin de conocer sus expectativas sobre la atención que brinda la Agencia Salinas de Correos del Ecuador.

A continuación sírvase en contestar las siguientes preguntas, marcando con un X.

1. ¿Cómo califica usted el servicio que brinda Correos del Ecuador E.P. Agencia Salinas?

Regular Buena Muy Buena Excelente

2.-¿Considera usted que la atención recibida es de Calidad?

SI NO

3.-¿ Cree Usted que es importante un Modelo de Gestión que ayude a mejorar la calidad de la atención brindada?

SI NO

4.-¿ Cree usted que es indispensable para los servidores públicos un Modelo de Gestión Administrativa de atención al cliente que ayude a mejorar las relaciones interpersonales con los clientes internos y externos?

SI NO TAL VEZ

5.- El tiempo de espera para ser atendidos en su requerimiento sobre la prestación del servicio en Correos del Ecuador E.P. Sucursal Salinas ha sido:

Poco Mucho

6.-¿Qué factores debería fortalecer Correos del Ecuador E.P. en cuanto al Servicio que Usted recibe?

Tiempos de Entrega de Productos Cobertura

Calidad de Atención en el Servicio al Cliente

7.-¿ Considera usted que se debe mejorar la calidad del servicio público en lo que se refiere la atención al cliente en Correos del Ecuador?

SI NO

8.- En el momento de pedir información o solicitar un servicio. Existe una buena comunicación entre usted y el personal que labora en la empresa?

SIEMPRE FRECUENTEMENTE RARA VEZ

9.-Considera usted que los servidores públicos quienes integran Correos del Ecuador de la Sucursal Salinas escuchan la voz de los clientes como elemento fundamental en la toma de decisiones?

SI NO

10.- En el momento de la atención. ¿El servidor público aplica alguna herramienta para medir la satisfacción de los clientes por el servicio recibido?

SIEMPRE FRECUENTEMENTE NO SABE

11.- Cuando usted expresa sus quejas o sugerencias, los servidores públicos de la Empresa le da la atención adecuada y le ayuda a resolver su inconveniente?

SIEMPRE RARA VEZ

12.-Utiliza un Buzón de reclamos o sugerencias en la Agencia Salinas, para que usted pueda expresar su inconformidad?

SI NO HAY

**ANEXO 6 OFICIO AL GERENTE PROVINCIAL DE CORREOS DEL
ECUADOR C.D.E. E.P. AGENCIA SALINAS.**



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Creación: Ley No. 110 R.O. No. 366 (Suplemento) 1996 - 07 - 22
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Oficio No. AP-635-2013
La Libertad, 26 de septiembre del 2013.

Señor
Juan Carlos Rosero.
GERENTE PROVINCIAL CORREOS DEL ECUADOR
En su despacho.-

De mis consideraciones:

Es muy grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido una solicitud de la señora, **QUIMÍ ASCENCIO ROSA ELVIRA**, con cédula de ciudadanía **0921490306** quien es estudiante de la Carrera de Administración Pública. La misma que manifiesta la posibilidad de desarrollar su tema de tesis "**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DEL CORREO DEL ECUADOR E.P., DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015**" en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición para que mediante una carta aval confirme la aceptación de parte vuestra.

Por la atención que brinde a la presente petición, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



Econ. David Batallas González.
DIRECTOR CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

C.c. Archivo.
gRoj



26/09/2013
16:35 PM

ANEXO 7 OFICIO DE ACEPTACION DEL GERENTE PROVINCIAL DE
CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P. AGENCIA SALINAS AÑO 2013



CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.
¡la solución definitiva!

Salinas, 30 de septiembre de 2013

Señor
Econ. David Batallas González
DIRECTOR CARRERA ADMINISTRATIVA PÚBLICA
Ciudad.

De mis consideraciones:

En relación al oficio AP-635-2013, me es grato comunicarle que la solicitud de la Sra. **Quimi Ascencio Rosa Elvira** para desarrollar el tema de su tesis "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO DEL CORREO DEL ECUADOR E.P. DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015", ha sido aceptada por parte de esta jefatura.

Atentamente,

Juan Carlos Rosero Maldonado
CORREOS DEL ECUADOR CDE.E.P.
JEFE PROVINCIAL SANTA ELENA.



ANEXO 8 OFICIO DE ACEPTACION DEL GERENTE PROVINCIAL DE
CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P. AGENCIA SALINAS AÑO 2015



Salinas, 29 de Abril de 2015

Señor
Ec. David Batallas
DIRECTOR CARRERA ADMINISTRATIVA PÚBLICA
Ciudad.

De mis consideraciones:

En relación al oficio recibido, me es grato comunicarle que la solicitud del Srta. Rosa Elvira Quimi Ascencio con numero C.I. 0921490306 para desarrollar el temas de sus tesis "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR E.P. DEL CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014", respectivamente, ha sido aceptada por parte de esta jefatura. Se le brindará toda la información necesaria para el desarrollo de la misma, además la plena autorización para hacer uso de la información proporcionada por la entidad para los fines pertinentes a la elaboración y publicación de la tesis.

Atentamente,

Lcdo. Jorge Luis Machuca Galindo
CORREOS DEL ECUADOR C.D.E. E.P.
JEFE PROVINCIAL SANTA ELENA.



Matriz Quito: Japón N36-153 y Av. Naciones Unidas. PBX (593-2) 2996800
Guayaquil: Aguirre 301 entre Chile y Pedro Carbo (593-4) 2598100
Cuenca: Borrero y Gran Colombia esq. (593-7) 2835020

www.correosdelecuador.com.ec
1700 CORREO

ANEXO 9 RESOLUCION CONSEJO ACADÉMICO

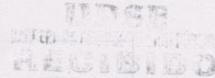
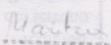


AÑO 2015



RESOLUCIÓN

CA -001-DCA-098

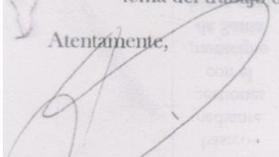
PARA	: Econ. David Batallas González, MSc DIRECTOR – DOCENTE	 HORA 15:34 23 FNE 2015  FIRMA AUTORIZADA
DE	: Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc. DECANA	
ASUNTO	: Resolución Consejo Académico Enero 21/2015	
FECHA	: Enero 23/2015	

Por la presente, tengo a bien comunicar a usted, que el Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas en su sesión realizada el 21 de enero de 2015, y dando cumplimiento a lo que estipula el Reglamento de Títulos y Grados, se analizó la denuncia del tema de tesis presentado el estudiante de la Escuela de Administración, Carrera de Administración Pública, por lo que resolvió: APROBAR la propuesta y designar a usted Tutora del trabajo de graduación con el siguiente tema:

EGRESADO (A)	TÍTULO DE LA TESIS
Figueroa Quimi Pedro Josue	"MANUAL DE FUNCIONES PARA CORREOS DEL ECUADOR EP DEL CANTÓN SALINAS. PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2014"
Quimi Ascencio Rosa Elvira	"MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR E.P. DEL CANTÓN SALINAS. PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2014"

- ✓ La tutora en conjunto con los egresados deberán:
 - Consensuar, analizar y cumplir con lo establecido en el Reglamento del Trabajo de Titulación, Capítulo IV, artículos 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 27.
 - Firmar el acta de compromiso de culminación del trabajo de titulación (60 Horas)
- ✓ En caso de ausencia a la tutoría por el lapso de un mes quedarán suspendidas y el tema del trabajo de titulación quedará derogado

Atentamente,


 Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
 DECANA

C.e. Carrera de Administración Pública

ANEXO 10 CERTIFICADO DE EGRESADO



UNIVERSIDAD ESTATAL
"PENÍNSULA DE SANTA ELENA"
SECRETARÍA GENERAL

Ab. Joe Espinoza Ayala
Secretario General de la UPSE

El infrascrito Secretario General de la Universidad Estatal Península de Santa Elena
CERTIFICA: Que la señorita **QUIMI ASCENCIO ROSA ELVIRA**, portadora de la
cédula de ciudadanía No. 0921490306, cursó y aprobó los cinco años de estudios
reglamentarios en la Carrera de Administración Pública, de la Facultad de Ciencias
Administrativas, modalidad semipresencial, habiendo **EGRESADO** el 16 de febrero
de 2014.

Se extiende el presente certificado a petición de la interesada.

La Libertad, 20 de octubre de 2014.

Lo Certifico,

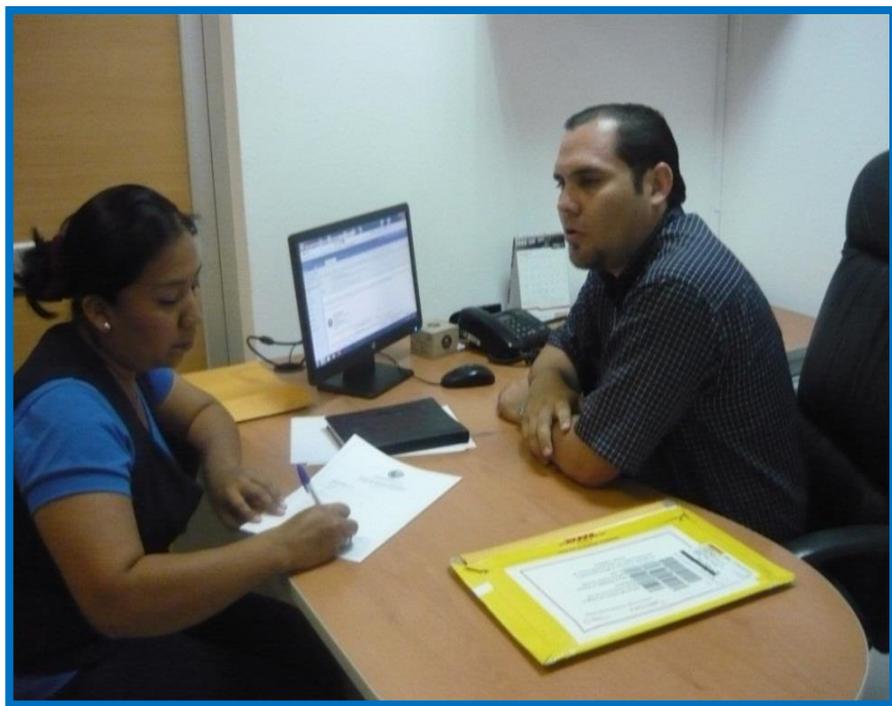
Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

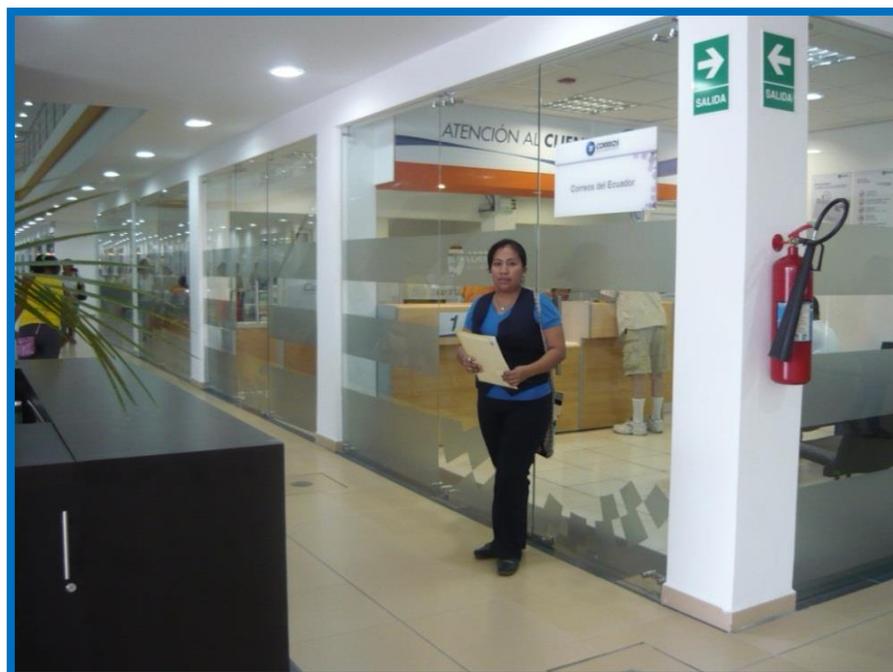


América

ANEXO 11 FOTOS

ENTREVISTA AL GERENTE PROVINCIAL DE CORREOS DEL ECUADOR
C.D.E. E.P. DEL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA Y
ENCUESTA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL.







CERTIFICADO GRAMATÓLOGO

La Libertad, 23 de noviembre 2015

Sres.

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA U.P.S.E.

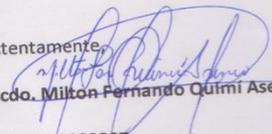
Ciudad.-

Señora Directora.

He revisado el trabajo de titularización de la Sra. **ROSA ELVIRA QUIMI ASCENCIO**, con C.I. 0921490306 egresada de la Carrera de Administración Pública con el tema de: **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS DEL ECUADOR E.P. CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.** Al respecto informo que el trabajo de grado se encuentra con todos los requisitos que la universidad exige, trabajo de investigación que ha sido escrito de acuerdo a las normas ortográficas y sintaxis vigentes; Dando por aprobado la redacción final del documento, para su posterior entrega.

Agradeciendo de antemano la atención a esta misiva, me suscribo.

Atentamente,


Lcdo. Milton Fernando Quimi Ascencio

C.I. 0916688807

Reg. 1006-09-897018