



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ESTUDIO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LAS NORMAS DE ATENCIÓN DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

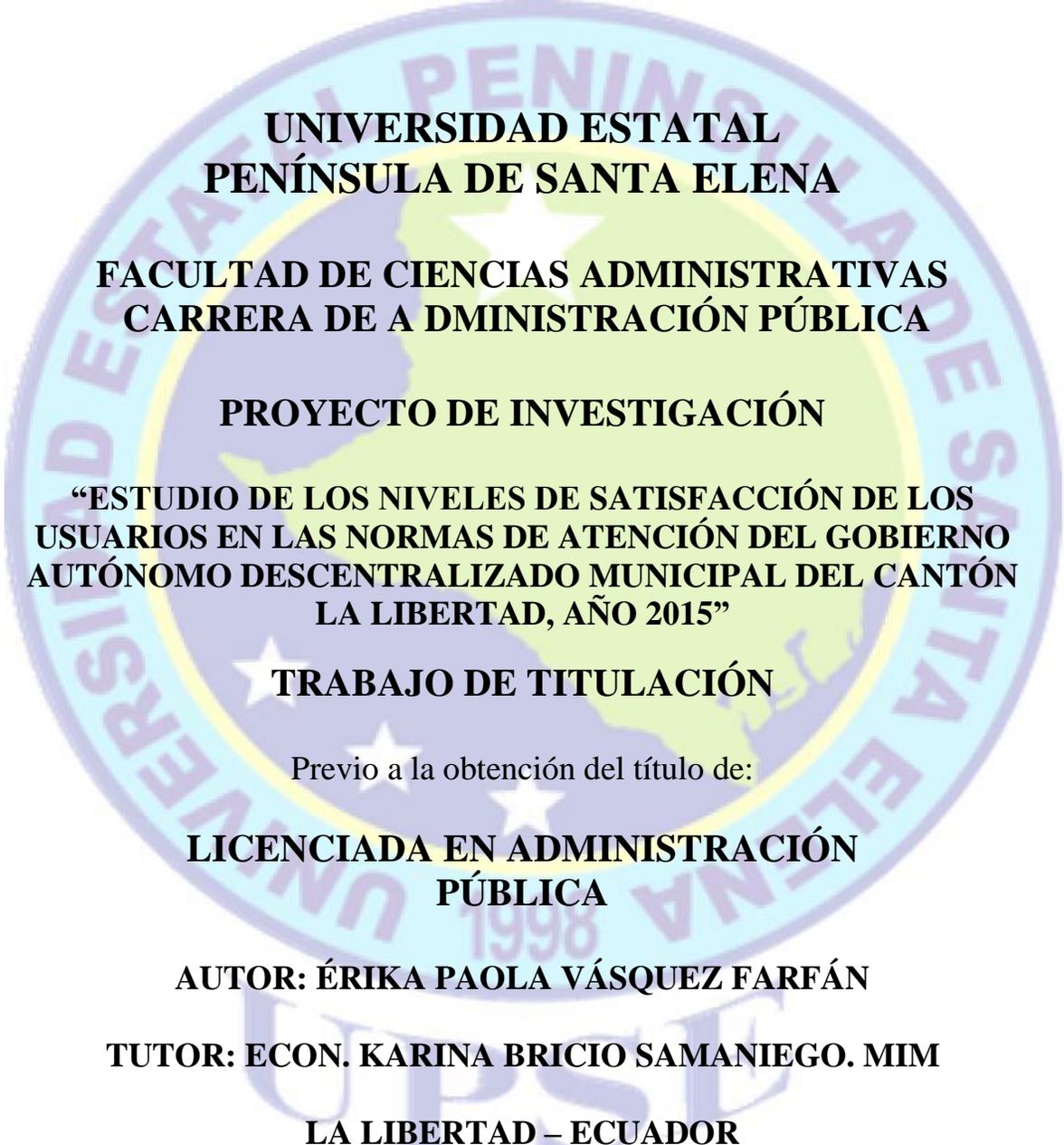
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

AUTOR: ÉRIKA PAOLA VÁSQUEZ FARFÁN

TUTOR: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO. MIM

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“ESTUDIO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LAS NORMAS DE ATENCIÓN DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
LA LIBERTAD, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

AUTOR: ÉRIKA PAOLA VÁSQUEZ FARFÁN

TUTOR: ECON. KARINA BRICIO SAMANIEGO. MIM

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

APROBACIÓN DELA PROFESORA GUÍA

En mi calidad de profesora guía del trabajo de titulación, “ESTUDIO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS NORMAS DE ATENCIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2015”, elaborado por la Sra. ÉRIKA PAOLA VÁSQUEZ FARFÁN, egresada de la Carrera 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 haberlo orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

**Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM
PROFESORA GUÍA**

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación, “ESTUDIO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS NORMAS DE ATENCIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2015”, elaborado por quién suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante, es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

Érika Paola Vásquez Farfán
C.C. No.: 0917861965

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, hijos, hermanas y esposo, por su amor y el apoyo incondicional que me brindaron para poder culminar con éxito este objetivo propuesto y darme la oportunidad de mejorar cada día.

A mis jefes y compañeros de trabajo, por sus consejos y motivaciones, que se convirtieron en una fortaleza para llegar a la meta propuesta, la culminación de mis estudios universitarios.

Érika

AGRADECIMIENTO

A Dios que me ha permitido culminar mis estudios y me ha bendecido siempre.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE, porque me brindó la oportunidad de seguir aprendiendo y adquirir conocimientos para ser profesional.

A cada uno de los colaboradores y jefes departamentales del gobierno autónomo descentralizado, por proporcionarme la información necesaria para realizar este estudio de investigación.

Érika

TRIBUNAL DE GRADO

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

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.
**DIRECTORA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Econ. Karina Bricio Samaniego, MIM
PROFESORA GUÍA

Econ. William Caiche Rosales, MSC
PROFESOR DEL ÁREA

Abg. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA****“ESTUDIO DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EN LAS NORMAS DE ATENCIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
LALIBERTAD, AÑO 2015”****Autor:** Érika Paola Vásquez Farfán**Profesora Guía:** Econ. Karina Bricio**RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo de la presente investigación fue desarrollar un estudio sobre cómo los niveles de satisfacción de los usuarios son influenciados por la aplicación de normas de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, dando como resultado en el análisis de observación que no cuentan con sistemas, modelos o técnicas para brindar una atención satisfactoria a los usuarios, los cuales se quejan de la deficiente atención recibida por parte de los servidores y funcionarios y que los trámites que se solicitan no se los realizan en los tiempos acordados. La metodología que se aplicó fue de métodos cualitativos y cuantitativos, la cual se realizó a través de encuestas a los usuarios y colaboradores de la institución; también, se realizaron entrevistas a los directivos departamentales, donde se trabajó para el respectivo análisis de datos con el software estadístico SPSS, para poder analizar e interpretar los resultados. Entre los resultados obtenidos del estudio se evidenció, que existe relación entre las normas de atención del GAD y la satisfacción del usuario. Por otro lado se identificó que no se les está brindando capacitación sobre atención a los usuarios a los colaboradores, no hay las herramientas tecnológicas donde se pueda medir la satisfacción de los usuarios, no conocen la misión y visión de la institución y los procesos son lentos. Como estrategias recomendadas luego del estudio, se determinó que se deben incorporar buzones de sugerencias, realizar encuestas a los usuarios de manera periódica, capacitar a su personal en cuanto a la atención a usuarios; todas estas estrategias recomendadas también se las puede incorporar en otras instituciones donde su mayor objetivo sea la atención a los usuarios, se debe de tener muy claro que los usuarios son prioridad número uno para que la institución exista, es por ello que se consideró necesaria la implementación de estrategias y recomendaciones que van en beneficio de la institución, usuarios internos, externos y servidores públicos.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| APROBACIÓN DELA PROFESORA GUÍA | iii |
| AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| TRIBUNAL DE GRADO | vii |
| RESUMEN EJECUTIVO | ix |
| ÍNDICE GENERAL..... | x |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| SECCIÓN I | 3 |
| I PLANTEAMIENTO..... | 3 |
| 1.1 TEMA | 3 |
| 1.2 ANTECEDENTES..... | 3 |
| 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 5 |
| 1.4.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.5. JUSTIFICACIÓN | 6 |
| 1.6. OBJETIVOS | 9 |
| 1.6.1. Objetivo general | 9 |
| 1.6.2. Objetivos específicos | 9 |
| 1.7. HIPÓTESIS | 9 |
| 1.7.1. Identificación de las variables | 9 |
| 1.7.2. Operacionalización de las variables | 10 |
| SECCIÓN II..... | 12 |
| 2 MARCO REFERENCIAL | 12 |
| 2.1 MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| 2.1.1 Antecedentes | 12 |
| 2.1.2. Variable independiente Normas de atención..... | 12 |
| 2.1.2.1 Principios y valores | 13 |
| 2.1.2.2 Hábitos | 14 |

| | |
|--|----|
| 2.1.2.3 Comportamiento..... | 14 |
| 2.1.2.4 Cultura Organizacional | 15 |
| 2.1.3 Variable dependiente Satisfacción al usuario | 15 |
| 2.1.3.1 Capacitación..... | 18 |
| 2.1.3.2 Seguimiento | 18 |
| 2.1.3.3 Evaluación..... | 18 |
| 2.1.3.4 Servicio | 18 |
| 2.2 MARCO LEGAL..... | 19 |
| 2.2.1 Constitución de la República del Ecuador año 2008 | 19 |
| 2.2.2 Ley Orgánica de Servicio Público 2010..... | 20 |
| 2.2.3 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 | 21 |
| 2.2.4 Plan de Ordenamiento Territorial..... | 22 |
| 2.2.5 Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público..... | 22 |
| 2.2.6 Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Libertad | 22 |
| 2.3 MARCO CONTEXTUAL | 24 |
| 2.3.1 Ubicación | 24 |
| 2.3.2 Estructura del Concejo Municipal..... | 25 |
| 2.3.3 Objetivos del GAD municipal del cantón La Libertad. | 25 |
| 2.3.4 Misión institucional del GAD municipal del cantón La Libertad..... | 26 |
| 2.3.5 Visión institucional del GAD municipal del cantón La Libertad. | 26 |
| 2.3.6 Valores institucionales del GAD municipal del cantón La Libertad. | 27 |
| 2.3.7 Políticas del GAD municipal del cantón La Libertad. | 27 |
| SECCIÓN III..... | 28 |
| 3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 28 |
| 3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 28 |
| 3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN | 29 |
| 3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN | 30 |
| 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | 31 |
| 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 32 |
| 3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 35 |
| 3.7 VALIDACIÓN METODOLÓGICA | 35 |
| SECCIÓN IV | 37 |
| 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 37 |

| | |
|---|----|
| 4.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS | 37 |
| 4.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS | 41 |
| 4.4 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS | 50 |
| 4.4 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN APLICADA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD | 60 |
| 4.5 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS | 61 |
| 4.6 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS | 62 |
| 4.7 PROCEDIMIENTO PARA LA PRUEBA DE LA HIPÓTESIS..... | 62 |
| SECCIÓN V..... | 66 |
| 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 66 |
| 5.1. CONTEXTO DE UNIDAD CIENTÍFICA..... | 66 |
| 5.2. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN | 66 |
| 5.3 RECOMENDACIONES PROSPECTIVAS | 69 |
| BIBLIOGRAFÍA | 70 |
| ANEXOS | 72 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico # 1 Tamaño de la muestra de usuarios del GAD Municipal | 34 |
| Gráfico # 2 Tamaño de la muestra servidores públicos del GAD Municipal | 34 |
| Gráfico # 3 Frecuencia de capacitación | 41 |
| Gráfico # 4 Importancia de capacitación | 42 |
| Gráfico # 5 Evaluaciones sobre la calidad de la atención | 43 |
| Gráfico # 6 Herramientas necesarias | 44 |
| Gráfico # 7 Indicadores de excelencia | 45 |
| Gráfico # 8 Mecanismo control horas de trabajo y ausencias..... | 46 |
| Gráfico # 9 Conoce misión y visión del GAD | 47 |
| Gráfico # 10 Normas de atención a usuarios | 48 |
| Gráfico # 11 Mecanismo para medir satisfacción del usuario | 49 |
| Gráfico # 12 Información clara sobre requisitos..... | 50 |
| Gráfico # 13 Encuestas sobre calidad de atención | 51 |
| Gráfico # 14 Opciones de solución | 52 |
| Gráfico # 15 Amabilidad del servidor público..... | 53 |
| Gráfico # 16 Lenguaje adecuado | 54 |
| Gráfico # 17 Servicio de calidad por parte del servidor..... | 55 |
| Gráfico # 18 Servicio que ofrece el GAD Municipal La libertad | 56 |
| Gráfico # 19 Problemas al momento de realizar trámite..... | 57 |
| Gráfico # 20 Satisfacción con la atención recibida..... | 58 |
| Gráfico # 21 Personal capacitado..... | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Normas de atención | 10 |
| Tabla 2 Satisfacción de los usuarios | 11 |
| Tabla 3 Población | 33 |
| Tabla 4 Frecuencia de capacitación | 41 |
| Tabla 5 Importancia de capacitación | 42 |
| Tabla 6 Evaluaciones sobre la calidad de la atención | 43 |
| Tabla 7 Herramientas para la atención a usuarios..... | 44 |
| Tabla 8 Indicadores de excelencia | 45 |
| Tabla 9 Mecanismo para controlar horas de trabajo y ausencias | 46 |
| Tabla 10 Conoce la misión y visión del GAD | 47 |
| Tabla 11 Normas de atención a usuarios | 48 |
| Tabla 12 Sistema para medición de satisfacción del usuario | 49 |
| Tabla 13 Información sobre requisitos..... | 50 |
| Tabla 14 Encuestas sobre la calidad de la atención | 51 |
| Tabla 15 Opciones de solución a requerimientos | 52 |
| Tabla 16 Amabilidad del servidor público..... | 53 |
| Tabla 17 Lenguaje adecuado del servidor..... | 54 |
| Tabla 18 Servicio de calidad..... | 55 |
| Tabla 19 Servicio que ofrece el GAD..... | 56 |
| Tabla 20 Problemas al momento de realizar un trámite..... | 57 |
| Tabla 21 Satisfacción con la atención recibida | 58 |
| Tabla 22 Necesidad de capacitación al personal..... | 59 |
| Tabla 23 Tabla de contingencia usuarios..... | 63 |
| Tabla 24 Prueba del Chi Cuadrado usuarios | 63 |
| Tabla 25 Tabla de contingencia servidores..... | 64 |
| Tabla 26 Prueba de Chi Cuadrado Servidores Públicos..... | 65 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Fotografía del GAD Municipal del Cantón La Libertad..... | 24 |
| Ilustración 2 Estructura del Concejo Municipal del cantón La Libertad | 25 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1 Carta Aval | 73 |
| Anexo 2 Filosofía Institucional del GAD municipal del cantón La Libertad | 74 |
| Anexo 3 Organigrama Jerárquico Estructural del GAD Municipal del cantón La Libertad... | 75 |
| Anexo 4 Estatuto Orgánico por procesos del GAD municipal del cantón La Libertad | 76 |
| Anexo 5 Matriz de Consistencia | 77 |
| Anexo 6 Encuesta dirigida a los usuarios | 78 |
| Anexo 7 Encuesta dirigida a los servidores públicos..... | 81 |
| Anexo 8 Guía de entrevista a los directivos..... | 84 |
| Anexo 9 Ficha de observación | 85 |
| Anexo 10 Fotos | 86 |

INTRODUCCIÓN

En las grandes y pequeñas empresas, hoy en día se ha vuelto prioridad el obtener herramientas, modelos o métodos, de cómo satisfacer al cliente; es por ello que siempre se encuentran aplicando estrategias como la obtención de datos por medio de encuestas ya sean de forma personalizada, por teléfono o entrevista, medios por los cuales se le consulta al cliente si se encuentra satisfecho con el servicio recibido por parte del institución, es por ello necesario consolidar el posicionamiento y la fidelidad del cliente con la empresa, tener la dinámica adecuada para poderlo atender y dar solución inmediata a su pedido.

La insuficiente aplicación de protocolos y principios de servicios afecta la prestación de los servicios a los usuarios, es por ello que en el estudio se analizará la relación entre las normas de atención y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad.

El estudio de este proyecto investigativo se encuentra desarrollado en cinco capítulos que a continuación se mencionan:

Sección I. En esta sección se encuentra desarrollado todo lo correspondiente a la problemática, justificación, objetivos de la investigación, se trabajó con información primaria y secundaria, para poder contextualizar de una manera eficaz la problemática del estudio.

Sección II. Se manifiesta todo lo que corresponde al marco teórico, marco legal, y al marco contextual de la investigación.

Sección III. Se estructura todo lo que corresponde a la metodología de la investigación, su población objetivo, tipos de investigación y muestras.

Sección IV. Se presentan los resultados de la investigación como son los análisis de la observación, el análisis de las encuestas y entrevistas.

Sección V. Se culmina con las conclusiones, recomendaciones, y alcance del proyecto de investigación.

SECCIÓN I

I PLANTEAMIENTO

1.1 TEMA

Influencia de las normas de atención en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2015.

1.2 ANTECEDENTES

El dinamismo del mercado, a nivel mundial, ha evolucionado significativamente en los últimos años y con ello los cambios estratégicos en las instituciones se han incrementado, es por esto que la relación con el cliente y el conocimiento de sus necesidades aporta mayores beneficios a la empresa, la relación personalizada entre proveedores, clientes y colaboradores se está considerando primordial para consolidar el posicionamiento rentable entre ellos, es decir, la dinámica, el buen ambiente laboral y comunicación que debe existir entre ellos es lo más importante en una empresa.

Todas las instituciones pequeñas, medianas, privadas o públicas, en todas partes de mundo, creen necesario tener al cliente satisfecho y por ello el personal que colabora en las empresas tiene que estar capacitado para ofrecer un buen servicio a los usuarios una infraestructura adecuada y productos o servicios de calidad para posicionarse en la mente de los usuarios.

El INSC (índice Nacional de Satisfacción al Cliente), a nivel país, es una medición de alto valor para las empresas, que cuenta con una metodología sólida del desempeño de las organizaciones en las distintas categorías, vistas por sus propios clientes. De acuerdo a lo que indica (EKOS, 2015) “La lealtad de los clientes se define con el cruce de variables entre satisfacción, recomendación y recompra, esto indica que un cliente que se puede considerar leal es aquel que está satisfecho con un servicio, lo recomienda a sus parientes y amigos cercanos, y además tiene la intención de recomprar, es una importantísima fuente de *benchmarking* entre categorías y al interior de las misma que incentiva y facilita la gestión de calidad de servicio en todo tipo de organizaciones”.

Desde el año 2006 se miden los sectores de servicio más representativos de Ecuador a través de entrevistas vía telefónica; el resultado de las posiciones para el reconocimiento está determinado por el factor resultante y por la existencia o no, de diferencias estadísticamente significativas entre las distintas empresas.(EKOS, 2015).

En la provincia de Santa Elena, en los gobiernos seccionales se evidencia un mayor interés en el tema de las normas de atención y satisfacción de usuarios, sin embargo, es un tema que debe ser estudiado para buscar estrategias que puedan implementarse y de esta manera lograr resultados óptimos, en base a los objetivos de servicio planteados.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cantón La Libertad tiene una población de más de 100.000 habitantes, entre sus residentes y población flotante, dado su potencial económico es visitado por comerciantes de distintas partes del país. La Libertad se destaca entre los 3 cantones que forman parte de la provincia de Santa Elena, por ser un cantón particularmente comercial, producto de lo que ha generado extracción petrolera,

otros hacen su lugar de residencia, porque ven un futuro económico en este territorio peninsular.(Libertad, 2015).

Los servicios que brinda el GAD municipal del Cantón La Libertad son los que determina la Ley en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y se rigen mediante normas, estatutos y ordenanzas; aprobados por su Consejo Municipal.

El servidor público brinda servicios a los usuarios como representante del GAD municipal, sin embargo, la débil cultura organizacional de la institución, la insuficiente aplicación de principios y valores institucionales se constituyen en inconvenientes que ponen en evidencia la problemática de la institución.

El nivel de satisfacción de los usuarios del GAD, respecto al servicio que recibe, es deficiente ya que no se están aplicando normas de atención como valorar el tiempo del usuario al momento de una prestación, o dar soluciones a los problemas planteados por el usuario.

La insuficiente aplicación de normas de atención como protocolos y principios de servicio, la falta de monitoreo y encuestas de servicios en tiempo real a los usuarios que realizan trámites dentro de las dependencias públicas, dificultan cumplir con lo que expresa la Constitución actual, que indica que “La administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”(Constituyente, 2008).

La poca normativa institucional sobre atención al usuario afecta en el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que la satisfacción de las necesidades de los usuarios es el principal objetivo de la administración pública.

El desconocimiento de misión, visión y objetivos por parte de los directivos y servidores públicos produce desalineación de los colaboradores con los planes estratégicos, ya que no se conoce a dónde se desea ir como institución. No se han formulado planes que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, siendo esto la causa para que el talento humano se sienta desmotivado, dando como efecto una deficiente calidad en la atención al usuario que acude a la entidad objeto de estudio.

La escasa capacitación a los servidores acrecienta la brecha entre el servicio que se debe dar al usuario y el servicio brindado, ya que al no estar al tanto como servidores de sus funciones, reglamentos, normativas y técnicas para el desarrollo de sus funciones se les dificulta brindar un servicio óptimo.

El deficiente seguimiento, control y evaluación a los procesos realizados por los servidores afecta el proceso administrativo, ya que es necesario medir para poder mejorar y evidenciar si se está cumpliendo con el objetivo propuesto por la institución; con eficiencia y eficacia.

En vista de la situación problemática, el GAD municipal del cantón La Libertad ha creído conveniente evaluar las normas de atención y cómo influyen en los niveles de satisfacción de los usuarios, permitiéndonos realizar este estudio.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen las normas de atención en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena?

1.4.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la aplicación de principios y valores éticos por parte del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad en la satisfacción de los usuarios?

¿Cómo incide el insuficiente conocimiento de protocolos de atención por parte del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad en la satisfacción de los usuarios?

1.5. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a lo que indica (Kotler P., 2015) “El nivel de satisfacción, se puede entender como el nivel de estado de ánimo de las personas, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con expectativas a largo y corto plazo” El presente trabajo de investigación se realiza en el GAD municipal del cantón La Libertad, como consecuencia de la deficiente aplicación de normas de atención en el servicio a los usuarios que acuden a realizar sus trámites.

Este estudio tiene como propósito principal analizar la influencia que tienen las normas de atención que se aplican en la institución por parte de los servidores y funcionarios en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, de esta manera el documento podrá servir de base analítica para futuras investigaciones que viabilicen propuestas de cambios dentro de la misma organización.

La Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Servicio Público y su reglamento, el Plan Nacional del Buen Vivir en conjunto con el Estatuto por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad son las normativas que permiten mediante su aplicación efectiva un

análisis del presente trabajo de investigación para lo cual se cuenta con la predisposición de los directivos del GAD municipal.

En el Ecuador la Constitución vigente, aprobada en el 2008, en su artículo 227 indica lo siguiente: “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”(Constituyente, 2008), esto en resumidas palabras, es un servicio que se brinda a la colectividad bajo el principio de calidad total.

El Ministerio de Relaciones Laborales en el año 2010, actualmente Ministerio de Trabajo, mediante resolución emitió las Normas Técnicas de Atención al Usuario en el Servicio Público, para las instituciones del Estado, instrumento que tiene por objeto establecer un mecanismo de medición y evaluación, con el fin de establecer los indicadores del nivel del servicio, solución de necesidades y percepción de las y los usuarios.(Trabajo, 2010)

Mientras el Sistema de Atención al Usuario, (Trabajo, 2010) por su parte busca:

- 1.-Impulsar la implementación de procesos óptimos, simples y eficaces de atención al usuario en las Instituciones Públicas y propender a su continuo mejoramiento.
- 2.-Capacitar permanentemente a los servidores públicos para brindar una óptima atención al usuario.
- 3.-Propiciar y facilitar la comunicación entre el usuario y las Instituciones Públicas.(Trabajo, 2010)

Para este estudio investigativo se aplicó un diseño descriptivo, relatando los hechos observados, por lo que se trabajó con una variable independiente y una

variable dependiente, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan el servicio del GAD municipal, además se trabajó con un enfoque mixto: cuali-cuantitativo, el cual ayudó de una manera eficaz a determinar la problemática del estudio; con el método cualitativo se realizaron entrevistas a los jefes departamentales y el método cuantitativo se aplicó a todos los colaboradores y usuarios del municipio mediante una encuesta para determinar las falencias que se tiene en cuanto a la atención.

Para tener una mayor certeza de la problemática planteada en el estudio, se utilizó un software estadístico SPSS y la herramienta EXCEL, para realizar el respectivo análisis y la comprobación de la hipótesis planteada en el estudio.

De acuerdo a los objetivos de la investigación se buscó medir el nivel de satisfacción de los usuarios en las normas de atención que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad. “Vivimos una nueva era económica”, es la frase que a menudo se escucha a nivel empresarial; la preocupación por el nivel de errores, materiales inapropiados para el trabajo, métodos anticuados de capacitación para el cargo, entre otros elementos, son parte de la inquietud de muchos, por eso es necesario que se conozca de una manera práctica, todo el proceso del estudio, por lo cual los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado deben sentirse satisfechos con el servicio que se les ofrece, entendiéndose como tal, que las normas de atención deben de ser una prioridad dentro de la cultura organizacional en las entidades y deben tener claro que la preferencia deben ser sus usuarios.

A través de este estudio, se logró comprobar la incidencia de las normas de atención en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, para de esta manera realizar recomendaciones para aplicación de estrategias que permitan mejorar estos indicadores y ya en la práctica contar con usuarios satisfechos.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo general

Analizar la influencia de las normas de atención en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad mediante un estudio que involucre a los usuarios, servidores públicos y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015.

1.6.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la incidencia de la aplicación de principios y valores éticos por parte del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad en la satisfacción de los usuarios.
- Determinar la incidencia del insuficiente conocimiento de protocolos y normas de atención por parte del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad en la satisfacción de los usuarios.

1.7. HIPÓTESIS

Las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2015.

1.7.1. Identificación de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE.

Normas de atención.

VARIABLE DEPENDIENTE.

Satisfacción de los usuarios

1.7.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1 Normas de atención

| HIPÓTESIS | VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICA E INSTRUMENTOS |
|--|--|---|--|---|--|--|
| Las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. | Variable Independiente Normas de atención | Es un conjunto de principios, hábitos y valores institucionales que se manifiestan en los símbolos, el lenguaje y el comportamiento de los miembros de una organización durante la prestación de un servicio. | Principios Hábitos Valores Cultura Organizacional Comportamiento | Principios del GAD Horas de trabajo y ausentismos Valores institucionales. Amabilidad en la atención al usuario Tipo de clima laboral | ¿Conoce usted los principios de su institución? ¿Existe un mecanismo para controlar las horas de trabajo y los permisos de los servidores públicos del GAD? ¿Sabe usted cuáles son los valores institucionales del GAD? ¿Considera usted que recibe un trato amable por parte de los servidores del GAD? ¿Usted considera que en el GAD se aplican normas de atención en la prestación de servicios? ¿Conoce usted la Misión del GAD? ¿Conoce usted los protocolos de atención a usuarios de los servidores públicos? ¿El organigrama del GAD se encuentra publicado en la página WEB de la Institución? ¿Mantiene usted, un buen clima laboral en la empresa? | Encuesta a los servidores, usuarios. Encuesta a los servidores y usuarios. Entrevista Encuesta a los servidores y usuarios. Observación directa. |

Elaborado por: Érika Vásquez

Tabla 2 Satisfacción de los usuarios

| HIPÒTESIS | VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | TÉCNICA E INSTRUMENTOS |
|--|--|---|---|--|--|--|
| Las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. | Variable dependiente Satisfacción de los usuarios | Es un proceso que comprende capacitación, seguimiento y evaluación de los procedimientos para la entrega de un servicio eficaz y eficiente que permita lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios. | Capacitación Seguimiento Evaluación Servicio Satisfacción de los usuarios | Cronograma de capacitación Control de actividades Evaluaciones al personal Encuestas de atención al cliente Página WEB Reprocesos en trámites Tiempos de solución de trámites. | ¿Conoce usted si se realiza un plan anual de capacitación para los servidores del GAD? ¿Se les da seguimiento a los objetivos propuestos? ¿Los servidores son evaluados constantemente sobre la atención al cliente? ¿Se tiene algún sistema para medir la satisfacción al usuario? ¿Le han realizado en el último año encuestas sobre la calidad de la atención a los usuarios? ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por parte del servidor? ¿Se encuentran publicados en la página WEB del GAD los trámites que se brindan a los usuarios? ¿Recibe usted información clara y precisa de los requisitos para realizar un trámite en el GAD? ¿Le brindan opciones de solución para sus requerimientos? ¿Recibe una respuesta y gestión oportuna a sus requerimientos? | Encuesta a los servidores y usuarios. Encuesta a los servidores y usuarios. Entrevista a los Directivos. Observación directa. |

Elaborado por: Érika Vásquez

SECCIÓN II

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes

El Banco General Rumiñahui en el año 2006, a través de un estudio realizado mediante encuestas en sitio, entrevistas y monitoreo telefónico, evidenció que la aplicación de normas de atención influye en la satisfacción de los usuarios; con la implementación de un modelo de servicio que incluía: capacitación, seguimiento, evaluación y retroalimentación, logró ser reconocido como la institución con mayor índice de satisfacción de sus usuarios.

Las normas de atención que se aplicarán mediante estrategias, producto de este estudio, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, servirán para que el personal que labora en ella tenga una comunicación efectiva con los usuarios que todos los días requieren los servicios de la institución, sin embargo para medir la satisfacción al cliente se trabajará con encuestas y entrevistas, para poder determinar con exactitud la problemática planteada en el estudio y poderles brindar con certeza las estrategias óptimas que se puedan aplicar.

2.1.2. Variable independiente Normas de atención

Las normas de atención son un conjunto de principios, hábitos y valores institucionales que se manifiestan en los símbolos, el lenguaje y el comportamiento de los miembros de una organización durante la prestación de un servicio.

Las normas de atención, tal como lo manifiesta (Boulding, 2008), “ejercen influencia directa sobre dos intenciones de comportamiento, el propósito de compra, recompra y la voluntad para recomendar el servicio recibido.

El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, tiene normas establecidas sobre las funciones de los servidores en la institución, por lo cual es indispensable que todos los servidores públicos conozcan de ellas, sin embargo, para poder realizar sus funciones correctamente también deben aplicar protocolos y principios de servicio, para de esta manera poder brindar un servicio de calidad y con calidez, es por ello que nace la necesidad de actualizarlos, estandarizarlos y que cada uno de los servidores y trabajadores que laboran en esta institución los conozca y los aplique.

Las normas de atención, van más allá de una formalidad, se han convertido en una necesidad, si se desea que una institución tenga un desarrollo organizacional sostenido se debe ofrecer servicios altamente competitivos, brindando mayor satisfacción a sus clientes; el término servicios define la acción y efecto de servir, de tal manera que los protocolos y normas de atención en cada empresa deben de medirse y dar seguimiento al beneficio de los mismos.

Las normas de atención son una influencia positiva sobre la satisfacción del usuario, la cual a su vez es una ayuda para mejorar la atención a la sociedad y a todas las organizaciones, el cual es una obligatoriedad que se tenga y se cumpla. Según (Sullivan, 2006).

2.1.2.1 Principios y valores

Según nos indica (Pivaque, 2014),“Los principios son compendios de las leyes naturales, externos a cada individuo, que en última instancia controlan las consecuencias del comportamiento humano. Los valores son internos y subjetivos y representan aquello que el ser humano siente con más fuerza, que guían la gestión y su desempeño, orientado al desarrollo de toda organización.

La esencia de los principios y valores, de acuerdo a esta definición, está en las acciones que como seres humanos tenemos ante nuestros actos, que representamos de manera extrínseca e intrínseca”.

2.1.2.2 Hábitos

Un hábito resulta de una acción que se repite frecuentemente de forma instintiva.

El ser humano se comporta en base a los hábitos que ha adquirido en el transcurso de su vida y estos a su vez están formados por acciones, aquí es en donde la voluntad y el poder de hacen efecto. Por lo tanto, solo en este nivel en donde existe voluntad podemos trabajar, para lograr un cambio en esta conducta reiterada. Los protocolos de servicios son hábitos que se implementan en las instituciones para estandarizar el servicio que se otorga a los clientes o usuarios.

Entre los principales encontramos:

Saludar al cliente.

Mantener contacto visual.

Presentarse al cliente.

Tratar al cliente por su nombre.

Escuchar atentamente.

Ofrecer alternativas de solución.

Despedirse con frases de cortesía.

2.1.2.3 Comportamiento

“Es la manera de proceder que tienen las personas, en relación con su entorno o los estímulos recibidos durante su formación. La forma de cómo se expresa ante los demás, las acciones del personal son referencias para la imagen de la

organización, por tal motivo es indispensable ser dueños y responsables con las acciones que se emprenden”.(Pivaque, 2014).

2.1.2.4 Cultura Organizacional

Es el conjunto de actitudes, hábitos, valores, tradiciones y formas de interacción dentro de los grupos existentes en las organizaciones. El comportamiento de los miembros de la institución. De acuerdo al contenido de la cultura organizacional pueden orientarse hacia un solo objetivo, propender a la excelencia del servicio, a través de la práctica de los principios y valores contemplados dentro de la planeación estratégica de la institución. Según (Pivaque, 2014).

La cultura de la empresa es muy difícil de cambiar. No obstante, modificar una cultura corporativa a menudo es la clave para implementar con éxito una nueva estrategia. Según (Kotler P., 2015)"las experiencias, relatos, creencias y normas compartidas que caracterizan a una organización".

2.1.3 Variable dependiente Satisfacción al usuario

Es un proceso que comprende capacitación, seguimiento y evaluación de los procedimientos para la entrega de un servicio eficaz y eficiente que permita lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

También la definen como “Las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un servicio o producto con sus expectativas”, Según, (Kotler P., 2015)

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2007): “Es el sentimiento de bienestar que se logra cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja o pedido.

En todas las empresas hoy en día están aplicando estrategias y herramientas, para darle una aplicación práctica a todo lo visto y se puede utilizar la siguiente formula.

$$\boxed{\text{Rendimiento percibido por los clientes}} - \boxed{\text{Expectativas}} = \text{ 😞 } \text{ 😊 }$$

Nivel de satisfacción

Fuente: Internet

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Para la aplicación se necesita obtener mediante una investigación de mercado, el rendimiento percibido, las expectativas que tenía el cliente antes de la compra, y luego se les asignaran valores a los resultados, tal como lo describe. (Zeithaml, 1988).

En todas las investigaciones de mercado siempre se determinan los elementos que se perciben con el rendimiento, el cual se refiere al desempeño en cuanto a la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Usuario. - Según (Pivaque, 2014) menciona que “es quien usa generalmente algo, en relación a la persona que solicita algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público”. Se refiere a las personas que se acercan al edificio municipal a solicitar un servicio, el cual debe ser entregado de manera pertinente.

“El cliente siempre tiene la razón”, es una frase que se suele oír, con la que se expresa que el fin de nuestro servicio o producto es el cliente; el éxito de una empresa se basa fundamentalmente en la demanda de sus clientes, ellos tienen un papel protagónico y principal, el cual los convierte en el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Según (Bob, 1995).

Existe un sinnúmero de definiciones sobre lo que es un usuario, algunas son más técnicas que otras, sin embargo, en general se piensa que el usuario es la persona que solicita el servicio. Existen dos tipos de usuarios, los externos que son los consumidores finales y los internos que son los trabajadores de una organización. La satisfacción de ambos es fundamental para la empresa. (Morales-Aguilar, 2010)

La globalización hoy en día ha hecho que las empresas utilicen muchos métodos que se han vuelto una herramienta estratégica para efectuar la medición de la satisfacción; entre los métodos se encuentran: el sistema de quejas y sugerencias, las encuestas de satisfacción de los clientes, los compradores fantasmas y el análisis de los clientes perdidos, el cual se tiene que estudiar más detenidamente.

Según (Kotler P., 2015) los define según se detalla a continuación:

Los sistemas de quejas y sugerencias. Todas las empresas y entidades emplean diferentes medios para conocer las quejas y las sugerencias de sus clientes, como buzones, números de teléfonos especiales, tarjetas o formularios para llenar con sugerencias o quejas entre otros. Al cual se le da un seguimiento continuo y se ha vuelto muy eficaz.

Las encuestas de satisfacción de los clientes. Este método constituye de forma sistemática los resultados que se desean observar y dan a conocer el grado de satisfacción de los clientes, y constituyen una fuente de inestimable valor para estos fines con el cual se los emplea.

Los clientes fantasmas. Es una forma de utilizar a personas que se hagan pasar por clientes y conozcan bajo esta simulación diferentes aspectos de la atención, y de todo lo que pasa alrededor.

Los análisis de clientes perdidos. Con ellos se mide la satisfacción mediante el conocimiento de los problemas confrontados por aquellas personas que han decidido cambiar de establecimiento, marca, producto o servicio.

2.1.3.1 Capacitación

La capacitación es un instrumento esencial para la gestión del talento humano, es un proceso planificado, metódico y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.(Martínez, 2014)

2.1.3.2 Seguimiento

El seguimiento consiste en la compilación y el análisis de información que se recopila a medida que se avanza en la implementación de un proyecto. Su objetivo es cumplir con eficacia y efectividad el proyecto planteado. Se basa en las metas establecidas y actividades planificadas para el cumplimiento de las distintas fases del trabajo. Según (Pivaque, 2014).

2.1.3.3 Evaluación

La evaluación es la comparación de los resultados con las metas establecidas, puede ser formativa mientras el proyecto está en ejecución y permite optimar la implementación; y puede ser concluyente, al final del proyecto para el análisis de lo ejecutado, establecer la situación final y programar una nueva etapa.

2.1.3.4 Servicio

En relación a esta variable podemos encontrar algunas definiciones, todas dan gran importancia al servicio al cliente. “Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga

el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing”. Según (Calderón, 2015)

El Servicio Público

Su característica es totalmente amplia, ya que por sus características de organización es una actividad de interés general, donde los administradores de los organismos del Estado tienen la obligación de brindar una atención de calidad con eficiencia y eficacia. El servicio público debe ser garantizado a los usuarios y contribuyentes a través del conocimiento de los servicios que los entes institucionales brindan, a más de dar a conocer los derechos ciudadanos a través del control, de una información adecuada de los procesos que se deben seguir al momento de asistirlos. (Pivaque, 2014).

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador año 2008

Este estudio se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 225 indica (Constituyente, 2008):

“El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos”. (Constituyente, 2008)

A cerca de la Administración pública en su Artículo 227 indica: **“La administración pública constituye un servicio a la colectividad** que se rige por los **principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía**, descentralización, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y **evaluación”**.(Constituyente, 2008)

En relación a los servidores públicos indica en su artículo 229: **“Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”**. (Constituyente, 2008)

2.2.2 Ley Orgánica de Servicio Público 2010

La LOSEP en su artículo No.1 indica acerca de los principios del servicio público(Asamblea Nacional, 2010):

“Principios. - 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”(Asamblea Nacional, 2010)

En el artículo 22, literal c, la LOSEP indica a cerca de las obligaciones del servidor público (Asamblea Nacional, 2010):

“Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades”;

También en su literal F indica sobre la atención del servidor público y los derechos de la población (Asamblea Nacional, 2010)

“Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad”

Además, en su parágrafo segundo; DE LAS UNIDADES DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO se indica que son sus atribuciones (Asamblea Nacional, 2010):

“Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano”

Reglamento general a la Ley Orgánica de Servicio Público año 2011

El Reglamento General a la LOSEP nos aclara sobre las atribuciones de las Unidades de Talento Humano en cuanto al control de la calidad del servicio:

“Aplicar las normas, políticas y metodologías que sean determinadas por el Ministerio de Relaciones Laborales para el control y certificación de calidad del servicio”.(ASAMBLEA, 2012).

2.2.3 Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

El Plan Nacional del Buen Vivir en su objetivo 1 tiene como lineamiento estratégico: afianzar una administración pública de excelencia (SENPLADES, 2012):

“Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular”

Afianzando de esta manera una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia.

2.2.4 Plan de Ordenamiento Territorial

El Plan de Ordenamiento Territorial de la provincia de Santa Elena tiene dentro de sus objetivos crear una Marca Provincia en base a la calidad en el servicio.

Definir e implementar procesos de control de calidad y de gestión en beneficio de la creación de una marca Provincia.

2.2.5 Norma Técnica de Atención al Usuario en el Servicio Público

La Norma Técnica de Atención al Usuario, fue creada mediante resolución por el Ministerio de Trabajo para establecer mecanismos de medición del servicio al usuario.

“La presente norma tiene por objeto establecer el mecanismo de medición y evaluación, con un enfoque integral y participativo de los servidores públicos que prestan servicios a usuarios, con el fin de establecer los indicadores del nivel del servicio, solución de necesidades y percepción de las y los usuarios”.(MinisteriodeTrabajo, 2013).

Esta normativa indica a cerca de la atención al usuario lo siguiente (MinisteriodeTrabajo, 2013):

“La atención al usuario constituye el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que permiten conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de las y los usuarios.

2.2.6 Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Libertad

El Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón la Libertad(MUNICIPAL, 2013), nos indica los alcances de

los procesos que se realizan en esta dependencia municipal, sus objetivos, niveles de organización y división de trabajo:

Art. 1.- El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, es una sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del estado, cuya misión y finalidad es alcanzar el buen vivir local dentro de éste y en forma primordial la atención de las necesidades de la ciudad(Libertad, 2015).

De los niveles de organización y división de trabajo por procesos

“La estructura organizacional del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón La Libertad, estará integrada por gestión de procesos, compatibles con la demanda y la satisfacción de los clientes sociales. se entenderá por proceso, al conjunto de actividades dinámicamente relacionadas entre sí, que transforman insumos del ambiente interno y externo, agregando valor, a fin de entregar un bien o servicio a los clientes, optimizando los recursos de la municipalidad y el más bajo costo posible(Libertad, 2015).

Son objetivos de la gestión por procesos(MUNICIPAL, 2013):

“Lograr la satisfacción del cliente social en la entrega de servicios con calidad en la oportunidad y productividad”.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Ubicación

El municipio del cantón La Libertad se encuentra ubicado en la. Barrio 28 de mayo, Ave. Eleodoro Solórzano y calle 11, en el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, actualmente el Sr. Alcalde. Antonio Espinoza Infante -Periodo 2014-2019.

El 8 de Abril de1993 el Gobierno de Sixto Duran Balen otorgo ejecutase a la cantonización de La Libertad, promulgado en el Registro Oficial. No 168 el 14 de Abril de 1993.

El cantón La Libertad, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del año 2010, tiene una población total de 95.942 habitantes, las cuales 47.912 corresponden a mujeres y 48.030 a hombres; es el único cantón totalmente urbano, sus actividades son turísticas y comerciales, siendo así el corazón comercial de la provincia, por ser unos de los cantones más importantes que posee la mayor fuente de ingreso económico, ya que ejercen la actividad artesanales, de pesca, turísticas, comerciales entre otros.

Ilustración 1 Fotografía del GAD Municipal del Cantón La Libertad

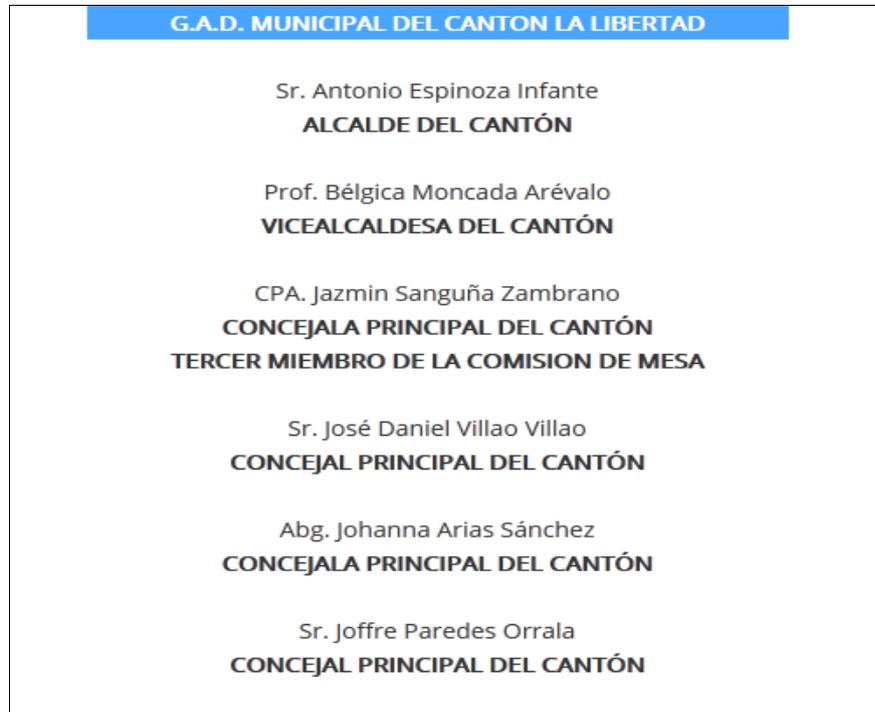


Fuente: Internet

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

2.3.2 Estructura del Concejo Municipal

Ilustración 2 Estructura del Concejo Municipal del cantón La Libertad



Fuente: Página WEB del GAD

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

2.3.3 Objetivos del GAD municipal del cantón La Libertad.

Se establecen los siguientes objetivos corporativos(MUNICIPAL, 2013):

- a) Gestionar el bienestar de la colectividad libertense y contribuir al fomento y auxilio de los intereses locales.
- b) Planear e impulsar el desarrollo físico del cantón y de sus áreas urbanas y rurales en el ordenamiento territorial.
- c) Desarrollar el espíritu de integración de todos los actores sociales y económicos, el civismo y la hermandad de la población para lograr el creciente progreso del cantón La Libertad.
- d) Coordinar con otras entidades, el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación, el deporte, turismo, protección del ambiente y la asistencia social.

- e) Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.
- f) Estudiar la temática municipal y recomendar la adopción de técnicas de gestión racionalizada y corporativa, con procedimientos de trabajo uniformes y flexibles, tendientes a profesionalizar la gestión del gobierno municipal.
- g) Auspiciar y promover la realización de reuniones permanentes para discutir los problemas municipales, mediante el uso de mesas redondas, seminarios, talleres, conferencias, simposios, cursos y otras actividades de integración y de trabajo.
- h) Capacitar continuamente a los recursos humanos, que apunte a la profesionalización de la gestión municipal.
- i) Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.

2.3.4 Misión institucional del GAD municipal del cantón La Libertad.

“Somos un gobierno local líder, que promueve el desarrollo humano sostenible, entregando a la comunidad servicios de calidad y calidez; con tal propósito desarrolla una gestión eficiente, transparente y participativa; contribuyendo de esta manera al bienestar material y espiritual de la colectividad”.(Libertad, 2015)

2.3.5 Visión institucional del GAD municipal del cantón La Libertad.

“El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, con la participación activa de la ciudadanía y la planificación articulada con los distintos o iguales niveles de gobierno, contribuirá a construir un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir; constituyéndose de esta manera, en el motor del progreso cantonal y provincial. Su Talento humano es solidario, altamente competitivo, honesto y comprometido con su institución y su cantón”. (MUNICIPAL, 2013)

2.3.6 Valores institucionales del GAD municipal del cantón La Libertad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, aplicará para la convivencia laboral y para brindar un buen servicio al cliente social los siguientes valores institucionales(MUNICIPAL, 2013):

- a) Promover la honestidad en los servidores y servidoras.
- b) Practicar la disciplina laboral en actividades encomendadas.
- c) Cumplir puntualmente con nuestra jornada laboral.
- d) Aplicar la responsabilidad de servicio y entregar al cliente social el producto de calidad y calidez.
- e) Cumplir el compromiso con la ciudadanía y, reconocer la superación y voluntad del talento humano.

2.3.7 Políticas del GAD municipal del cantón La Libertad.

Se acogen las siguientes políticas de responsabilidad social(MUNICIPAL, 2013):

- a) Incentivar la voluntad política, trabajo en equipo y liderazgo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer con oportunidad las expectativas ciudadanas, a base de concertación de fuerzas y de compromisos de los diferentes sectores internos de trabajo.
- b) Identificar los problemas prioritarios de la comunidad y búsqueda oportuna de las soluciones más adecuada, con el menor costo y el mayor beneficio.

SECCIÓN III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Existen varios tipos de investigación científica dependiendo del método y de los fines que se persiguen. La investigación, de acuerdo con (Ramírez, 2006), se define como “un esfuerzo que se realiza para resolver un problema de conocimiento”.

De acuerdo a (Clemente, 2012), “estas actividades tendrán un punto de partida hacia otro punto de llegada”.

La investigación del proyecto planteado, consistió en realizar un análisis de los niveles de satisfacción de los usuarios en las normas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad. En el proyecto de investigación, las técnicas y métodos imprescindibles para la investigación.

Para esta investigación se aplicaron técnicas cualitativas, que de acuerdo a lo que dice (Ramírez, 2006), se aplican en el campo de las ciencias sociales y se enfocan en el proceso y significado de sus relaciones con el entorno.

Cualitativa. –En este método, aplicamos entrevistas a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, para conocer más profundamente las situaciones problemáticas de los usuarios en el entorno del servicio recibido, mediante una estructura definida como base para conocer el eje problemático permitiendo esquematizar su dirección e incidencia en objeto de estudio.

Las técnicas cuantitativas, de acuerdo a lo que indica (Ramírez, 2006), pueden plantearse o expresarse en fórmulas matemáticas.

Cuantitativa. –Aplicamos este método, el cual permitió examinar un determinado número de usuarios, y servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad para su respectivo análisis, se desarrolló un cuestionario para la toma de información, que fue aplicado en las instalaciones del municipio.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación exploratoria y descriptiva prevalecen en el proyecto, su aplicación permitió establecer condiciones sistemáticas, lógicas y graduales para conseguir manifestaciones científicas en el análisis de la problemática.

Cuando se va a resolver un problema se debe tener conocimiento de los tipos de investigación que se puede conseguir; este conocimiento hace posible escoger acertadamente el método adecuado para un procedimiento específico, así lo expresa.(Rodríguez, 2005), Pág. 23.

La investigación exploratoria:(Ramírez, 2006) menciona que se refiere a temas poco estudiados en los cuales se sientan bases para investigaciones futuras más rigurosas.

Esto nos permitió efectuar el reconocimiento superficial de los fenómenos causales en asimilación de conocimientos y técnicas de atención, mediante criterios establecidos, en los servidores y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

La investigación descriptiva.

(Ávila, 2006) Dice.” Los estudios descriptivos son el precedente de la investigación correlacionar y tienen como propósito la descripción de eventos, situaciones representativas de un fenómeno o unidad de análisis”. (Pág. 48).

Se aplicó este tipo de investigación por el ímpetu de buscar características y rasgos importantes de los fenómenos explorados a analizar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Investigación de Campo.

(Paredes, 2011). Dice que se reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos, ya sea que estos ocurran de manera ajena al investigador”. (Pág. 32).

Se tomó la información a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, y a todos los colaboradores del Municipio, se diseñó un cuestionario bien estructurado, tanto preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, múltiples, de categorías etc.

Investigación documental

Se revisó la Bibliografía concerniente al Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, su historia y las normas que lo rigen.

3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Deductivo: A través de este método partimos de los datos generales aceptados como valederos en el ámbito de normas de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones que nos permitieron aplicar a casos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad y comprobar así su validez.

Analítico: A través de este método pudimos descomponer los diferentes elementos que conforman el problema de satisfacción de los usuarios del

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad para estudiar en forma individual las causas.

Inductivo: Este método va de lo particular a lo general, de ahí la importancia y relevancia de este método, permitió reunir en un contexto las posibilidades y estrategias para garantizar la satisfacción de los usuarios en las normas del servicio brindado por parte de los servidores, después del análisis de los fenómenos que impiden la satisfacción de los usuarios.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al (Clemente, 2012), “son aquellas que proporcionan pistas para localizar referencias de naturaleza general sobre el tema”.

Técnicas

La encuesta. De acuerdo a lo que indica (Ramírez, 2006), “constituye un test escrito que el investigador formula a un grupo de personas para estudiar constructos como: percepción, creencias, preferencias, actitudes, estas respuestas pueden tabularse de forma numérica”.

Esta técnica de investigación la aplicaremos ya que la muestra es numerosa, consistirá en la entrega de un cuestionario que debe ser llenado de manera libre y espontánea por los usuarios y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, lo que nos permitirá analizar información importante para nuestra investigación.

La entrevista. (Ramírez, 2006)Indica que “es un guión preconcebido por el investigador con el fin de obtener contestaciones relacionadas con el problema de investigación, e una plática, diálogo o conversación”.

Esta técnica se aplicó directamente con los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad con una relación espontanea

entre el entrevistado y el entrevistador, ceñida al interés que tenemos en obtener información cualitativa para los indicadores de la investigación.

La observación. De acuerdo a lo que indica (Ramírez, 2006), “es un referente perceptual primordial con el cual nos aproximamos a los diferentes objetos y fenómenos de la naturaleza”.

Esta técnica (se aplicó) directamente en el GAD municipal, observando expresiones verbales y corporales de los servidores públicos hacia los usuarios.

Instrumentos de investigación

Cuestionario. Para la obtención de mejores resultados los cuestionarios fueron realizados en el lugar de los hechos con las personas directamente involucradas, así determinamos los aspectos negativos y positivos que involucran directamente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

Guía de entrevista. Es un borrador donde detallamos la estructura básica con las preguntas que fueron seleccionadas cuidadosamente de acuerdo al objeto de esta investigación; serán planteadas en el mismo orden en que constan en la guía, este documento también es llamado entrevista estructurada.

Ficha de observación. Este documento permitió el registro de los acontecimientos observados durante la investigación.

Se observaron los hechos que se presentaron en el GAD municipal del cantón La Libertad y que sirvieron para el desarrollo del estudio realizado.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

(Pulpón, 2006). Dice. “La población o universo es el conjunto de individuos que tiene ciertas características o propiedades, que son las que se desean estudiar.

(Pág. 54).

La población para el presente estudio, corresponde a: usuarios, colaboradores y directivos del GAD Municipal de La Libertad, cabe mencionar que a los directivos se les realizará entrevistas en profundidad.

Tabla 3 Población

| No | Descripción | Cantidad |
|--------------|------------------------|-----------------|
| 01 | Usuarios GAD Municipal | 5000 |
| 02 | Servidores Públicos | 133 |
| 03 | Autoridades | 17 |
| TOTAL | | 5,150 |

Fuente: Datos que reposan en el departamento del GAD Municipal.

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

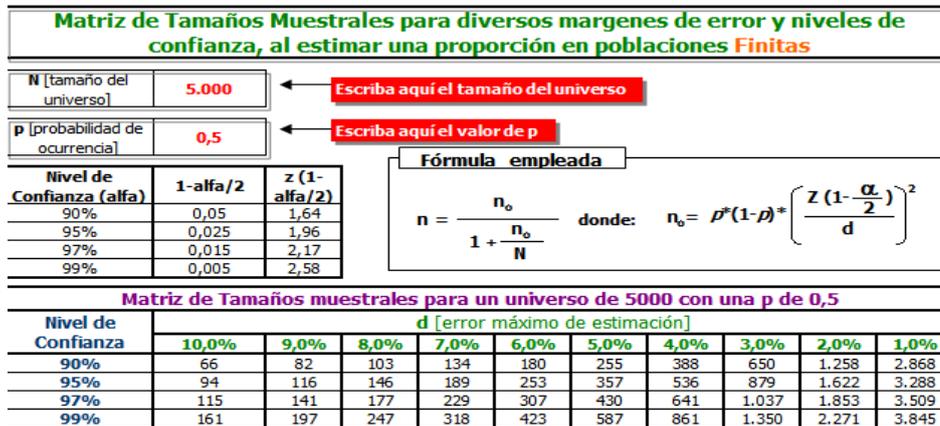
MUESTRA.

(Gárces, 2001). Dice” La muestra descansa en que una parte de la población representa al todo y por lo tanto en cierta medida las características que definen la población de la cual fue extraída toda la muestra lleva implícito un error muestral, esta es inversamente proporcional al tamaño de la muestra, es decir, un tamaño muestral mayor, que el error muestral será menor. (Pág. 35).

Para el presente estudio se trabajó con muestras probabilísticas, aleatorias simples, es decir, que cualquier persona puede salir seleccionada.

1.- Muestra para los usuarios del GAD Municipal, es la siguiente.

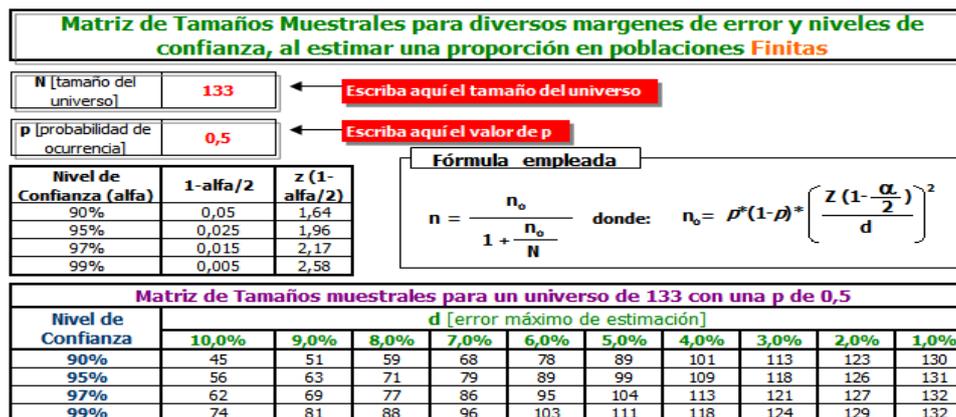
Gráfico # 1 Tamaño de la muestra de usuarios del GAD Municipal



La muestra para la toma de información a los usuarios del GAD Municipal es de n=357, con un error de estimación del 5%, y un nivel de confianza del 95%.

2.- Muestra para todos los servidores públicos del GAD Municipal es la siguiente.

Gráfico # 2 Tamaño de la muestra servidores públicos del GAD Municipal



La muestra para la toma de información a los colaboradores del GAD Municipal es de n=99, con un error de estimación del 5%, y un nivel de confianza del 95%.

3.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento de la información se realizaron los siguientes pasos:

- Búsqueda de información
- Planteamiento de la justificación
- Elaboración del marco teórico
- Formulación de la metodología
- Elaboración del instrumento de Investigación
- Ordenamiento de datos
- Organización y tabulación de datos
- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos
- Análisis e interpretación de datos
- Conclusiones y recomendaciones

Cabe mencionar que todo fue un proceso de recolección de la información primaria, y secundaria, hasta la realización del análisis de los datos, para ello se trabajó con el software estadístico SPSS, debido a que es una de las herramientas más importantes para el respectivo análisis de los datos y gráficos estadísticos, el análisis de datos de esta investigación fue de tipo cuantitativo, en donde se analizó cada una de las preguntas para su respectiva interpretación de análisis.

3.7 VALIDACIÓN METODOLÓGICA

Para el presente proyecto, se realizó la respectiva validación de la planificación metodológica, nos permitió examinar cada una de las preguntas del cuestionario y las guías de preguntas para las entrevistas en profundidad, lo que nos permitió realizar el estudio a un número de usuarios, servidores y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad y nos ayudó a obtener respuestas de cada una de las interrogantes planteadas en proyecto.

Cabe mencionar, que antes de la aplicación de los instrumentos, estos fueron debidamente validados por el Eco. Hugo Álvarez, quien en base a sus

conocimientos y experiencias hizo las respectivas observaciones de la guía de entrevistas y del cuestionario.

En términos generales lo que sugirieron los expertos fue lo siguiente:

1.- Con respecto a la guía de preguntas, para las entrevistas a los directivos del municipio, se suprimieron cuatro preguntas, quedando un total de 8, las cuales no iban a dar ningún aporte a la investigación.

2.- Con respecto al cuestionario, se han realizado preguntas con opción múltiple, para obtener respuestas concretas, y se suprimieron cuatro preguntas, que no tenían ningún aporte a la investigación, y se desarrollaron tres más adicionales, considerándolas de mayor importancia.

Cabe mencionar que la validación que realizó el experto fue de mucho aporte al proyecto, con lo cual la toma de la información fue muy exitosa, y con el análisis se pudieron establecer estrategias para dar solución a la problemática planteada.

SECCIÓN IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS

Entrevista dirigida a:

- Lcda. Joyce Parrales

Directora del departamento de comunicación social y turismo

Fecha: 03/12/2015

11:15

- Arq. William Iñiguez

Director de Ordenamiento y Planificación

03/12/2015

12:30

- Abg. Saulo Jacho

Jefe de personal y contratación

04/12/2015

12:50

- Ing. Lucy Méndez

Directora de Talento Humano

04/12/2015

15:30

- Ing. Mario Perero

Director Financiero

04/12/2015

16:00

1.- ¿Usted considera que los usuarios que hacen uso de los servicios del municipio de La Libertad se encuentran satisfechos?

Se han tenido en la entidad varias quejas de usuarios que no se encuentran satisfechos por la atención recibida, sin embargo, se le hace una retroalimentación a las personas que brindan el servicio, se está asignando un rubro para que se dicte cursos de capacitación en cuanto a temas de atención al cliente, clima laboral, entre otros. Esperamos y siendo positivos que mejorará al cien por ciento.

2.- ¿Con que frecuencia la entidad capacita a todos sus colaboradores?

En este año no se han realizado muchos cursos de capacitación, por los escasos recursos que se tiene en la entidad, pero ya se propuso para este nuevo año ese recurso, específicamente para los cursos que deben de tomar los colaboradores y se está coordinando con el departamento de Talento Humano, para mejorar esta situación, se está proponiendo capacitarlos cada tres meses, y darles un seguimiento y monitoreo de los resultados obtenidos.

3.- ¿De qué manera usted mide si los colaboradores están ofreciendo una buena atención a los usuarios?

Hasta la fecha no se tiene ningún sistema implementado, para poder aplicarlo, así como se tiene en otras instituciones. Sin embargo, no se desecha la idea de adquirir uno para incorporarlo, eso está en estudio para aplicarlo el próximo año, y también los cursos de capacitación y un estudio del clima laboral, también está en estudio una reestructuración, para poder asignar a los colaboradores por perfil académico.

4.- ¿Los colaboradores del Municipio conocen las normas y protocolos de la entidad?

Si conocen normas de atención, pero el GAD no tiene protocolos de atención a usuarios, el problema consiste que el Estatuto por procesos no incluye estas herramientas, sino solo las funciones de los servidores, por lo tanto también se

está considerando proponer cambios en el Estatuto con normas y protocolos que se apliquen y se capacite a todo el personal, en muchas de las ocasiones se les olvidan los objetivos de la Institución y llegan a cometer infracciones, los cuales son sancionados por el departamento de Talento Humano.

5.- ¿Qué estrategias aplicaría usted, para que mejore la atención a los usuarios?

Unas de las estrategias que se está discutiendo es la compra de un sistema para poder medir la satisfacción al cliente, otra de las estrategias es que se capacite frecuentemente al personal, también se está proponiendo que se les encueste dos veces por año a todos los usuarios que nos visitan, para de esa manera mejore satisfactoriamente nuestra atención hacia los usuarios.

6.- ¿Que normas de atención aplicaría usted, para que los usuarios que reciben el servicio se encuentren satisfechos?

Tener a nuestro personal capacitado, y bien presentado, que los tramites que vienen a realizar los usuarios sean atendidos de una manera rápida, y eficaz, los procesos se vuelvan expeditos, que se los atiendan con amabilidad y cordialidad, diseñar y validar un instrumento (encuesta), que permita evaluar la satisfacción al cliente de cómo fue atendido y la agilidad de los tramites.

7.- ¿Qué tipo de normas de atención en relación a la atención al cliente tiene la entidad?

Si tiene el Municipio normas de atención al cliente, pero eso ya lo podría encontrar en Secretaría General o en Talento Humano.

8.- ¿Usted considera que, con un estudio de satisfacción, las estrategias sugeridas se puedan aplicar?

Claro, es justamente una de las estrategias que se ha sugerido, que se ponga a personas que encuesten a los usuarios sobre cómo fueron atendidos, para tener información real de cómo se sienten atendidos en el Municipio.

9.- ¿Todo el personal que labora en la institución conoce de la misión y visión de la empresa?

No todos conocen de la misión y visión que persigue la institución; aquí el responsable de emitir esta información es el departamento de Talento Humano, que es el encargado de la difusión de toda la información que se debe saber aquí en la empresa.

4.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS

1.- ¿Usted es capacitado frecuentemente sobre temas de atención al usuario?

Tabla 4 Frecuencia de capacitación

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|--------------|-----------|-------------|
| 1 | NUNCA | 89 | 90% |
| | RARA VEZ | 10 | 10% |
| | CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| | SIEMPRE | 0 | 0% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 3 Frecuencia de capacitación



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de personas encuestadas, un 90% indica que no es capacitado sobre temas de atención al cliente, esto indica que la entidad no está brindando la capacitación necesaria para que sus colaboradores puedan ejercer sus funciones de manera eficiente y eficaz.

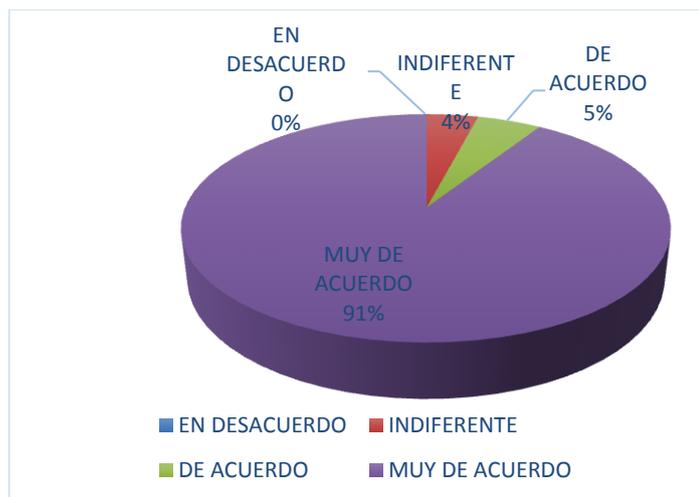
2.- ¿Usted considerada importante que deba de ser capacitado frecuentemente?

Tabla 5 Importancia de capacitación

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 2 | EN DESACUERDO | 0 | 0% |
| | INDIFERENTE | 4 | 4% |
| | DE ACUERDO | 5 | 5% |
| | MUY DE ACUERDO | 90 | 91% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 4 Importancia de capacitación



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de personas encuestadas, un 91% manifiesta que es importante ser capacitado en temas de atención al usuario, esto demuestra que los servidores están orientados al servicio y necesitan esta herramienta para el desempeño de sus funciones.

3.- ¿Han realizado en el último año evaluaciones sobre la calidad de la atención a los usuarios?

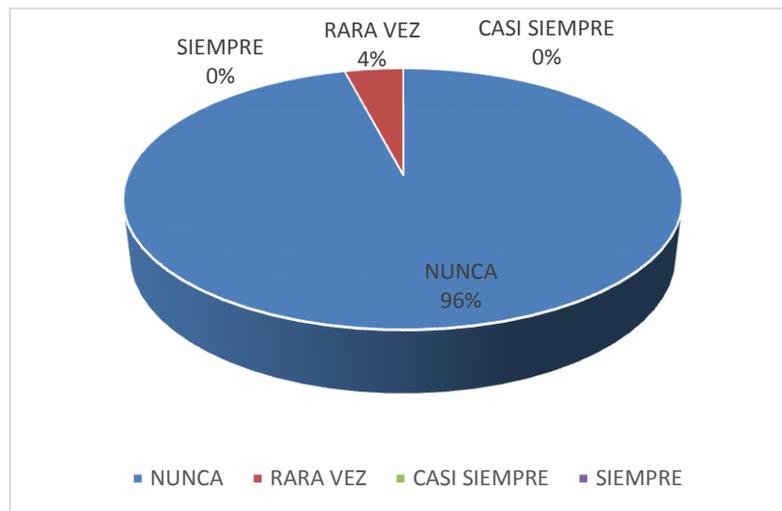
Tabla 6 Evaluaciones sobre la calidad de la atención

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|--------------|-----------|-------------|
| 3 | NUNCA | 95 | 96% |
| | RARA VEZ | 4 | 4% |
| | CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| | SIEMPRE | 0 | 0% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 5 Evaluaciones sobre la calidad de la atención



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de personas encuestadas, un 96% manifiesta que durante este último año nunca han realizado evaluaciones sobre la calidad de la atención a los usuarios y un 4% define que rara vez. En las entidades públicas se debe realizar evaluaciones periódicas para conocer en qué porcentaje se cumple con los objetivos de la institución.

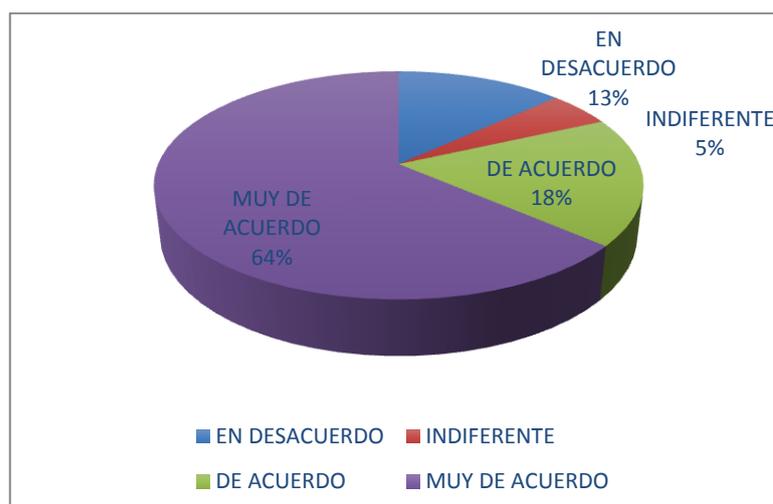
4.- ¿Cuenta con las herramientas necesarias para atender a los usuarios?

Tabla 7 Herramientas para la atención a usuarios

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 4 | EN DESACUERDO | 13 | 13% |
| | INDIFERENTE | 5 | 5% |
| | DE ACUERDO | 18 | 18% |
| | MUY DE ACUERDO | 63 | 64% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 6 Herramientas necesarias



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de personas encuestadas, un 64% manifiesta que está muy de acuerdo en que cuenta con las herramientas necesarias para atender a los usuarios, un 13% define que no cuenta con las herramientas necesarias para atender a los usuarios. Es importante que la institución provea las herramientas necesarias para la atención.

5.- ¿Existe una medición de los indicadores de excelencia en los procesos realizados?

Tabla 8 Indicadores de excelencia

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 5 | EN DESACUERDO | 91 | 92% |
| | INDIFERENTE | 8 | 8% |
| | DE ACUERDO | 0 | 0% |
| | MUY DE ACUERDO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 7 Indicadores de excelencia



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de las personas encuestadas, un 92% define que no existe una medición de los indicadores de excelencia en los procesos realizados, es decir que no cuenta con una revisión o herramienta para controlar la eficiencia en la capacidad para llevar a cabo un trabajo, cumpliendo con las tareas establecidas.

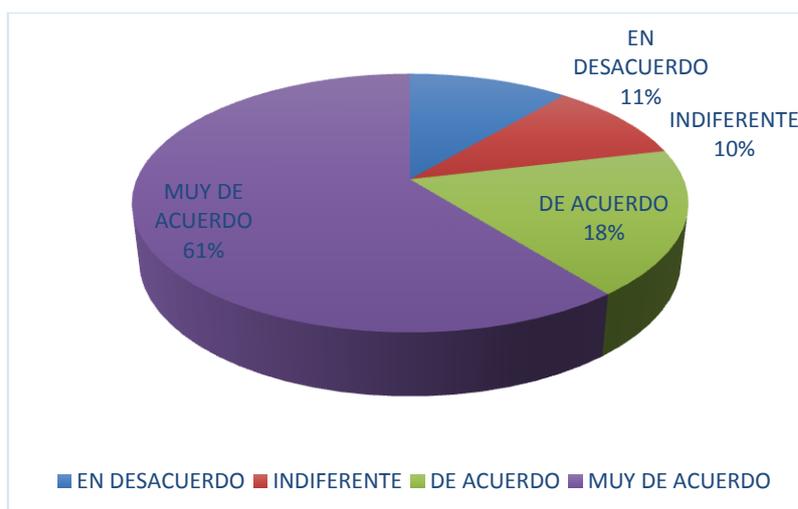
6.- ¿Existe un mecanismo para controlar las horas de trabajo y los permisos de los servidores públicos del GAD?

Tabla 9 Mecanismo para controlar horas de trabajo y ausencias

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 6 | EN DESACUERDO | 11 | 11% |
| | INDIFERENTE | 10 | 10% |
| | DE ACUERDO | 18 | 18% |
| | MUY DE ACUERDO | 60 | 61% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 8 Mecanismo control horas de trabajo y ausencias



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Esta interrogante muestra que si existe una herramienta para controlar el horario de trabajo de los servidores, pero al consultar a los que indicaron que no estaban de acuerdo, profundizaron que no existe un mecanismo para controlar las ausencias. Esto debe ser controlado y organizado de tal manera que en ausencias se encuentre otro servidor capacitado para reemplazarle y no afectar la atención a los usuarios.

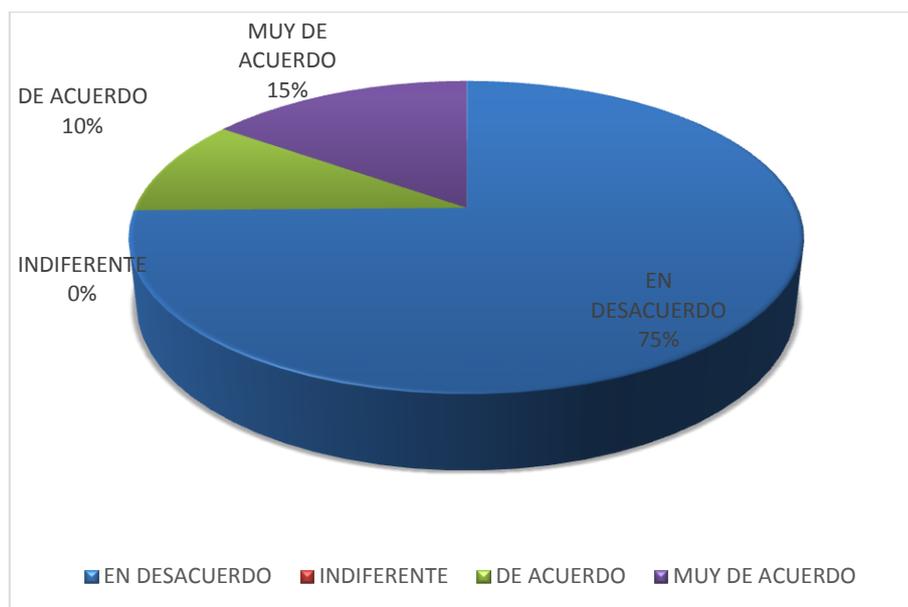
7.- ¿Conoce usted la visión y misión del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad?

Tabla 10 Conoce la misión y visión del GAD

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 7 | EN DESACUERDO | 74 | 75% |
| | INDIFERENTE | 0 | 0% |
| | DE ACUERDO | 10 | 10% |
| | MUY DE ACUERDO | 15 | 15% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 9 Conoce misión y visión del GAD



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

La interrogante demuestra que existen servidores públicos del GAD que no conocen la misión y visión del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, es decir que los servidores no se encuentran alineados con la filosofía de la institución.

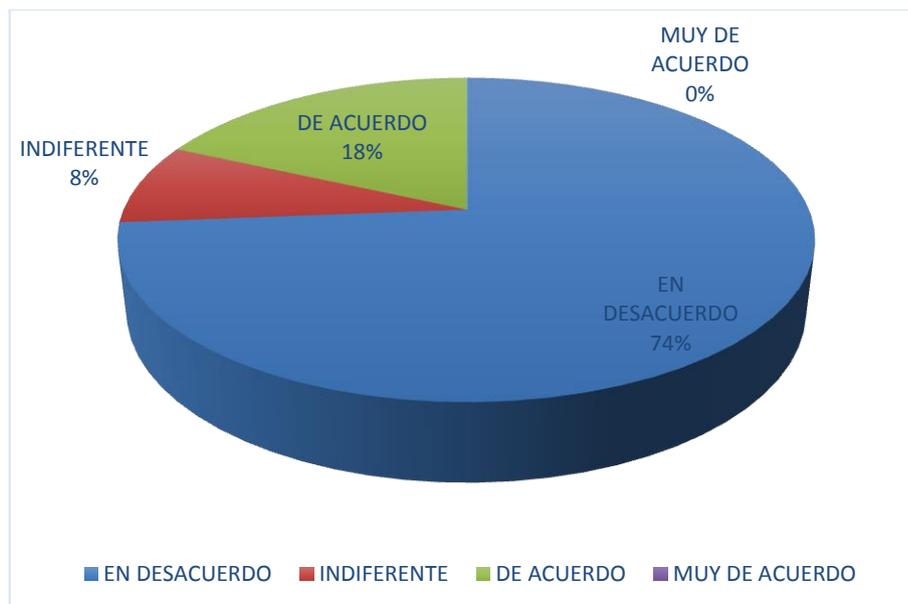
8.- ¿Conoce las normas de atención a usuarios por parte de los servidores públicos?

Tabla 11 Normas de atención a usuarios

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 8 | EN DESACUERDO | 73 | 74% |
| | INDIFERENTE | 8 | 8% |
| | DE ACUERDO | 18 | 18% |
| | MUY DE ACUERDO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 10 Normas de atención a usuarios



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Esta interrogante pretende confirmar que los servidores del GAD municipal del Cantón La Libertad no conocen las normas de atención y que esta situación influye en la calidad de servicio al usuario. Deben conocer las normas que regulan la atención a usuarios y estas deben constar en la normativa interna de la institución.

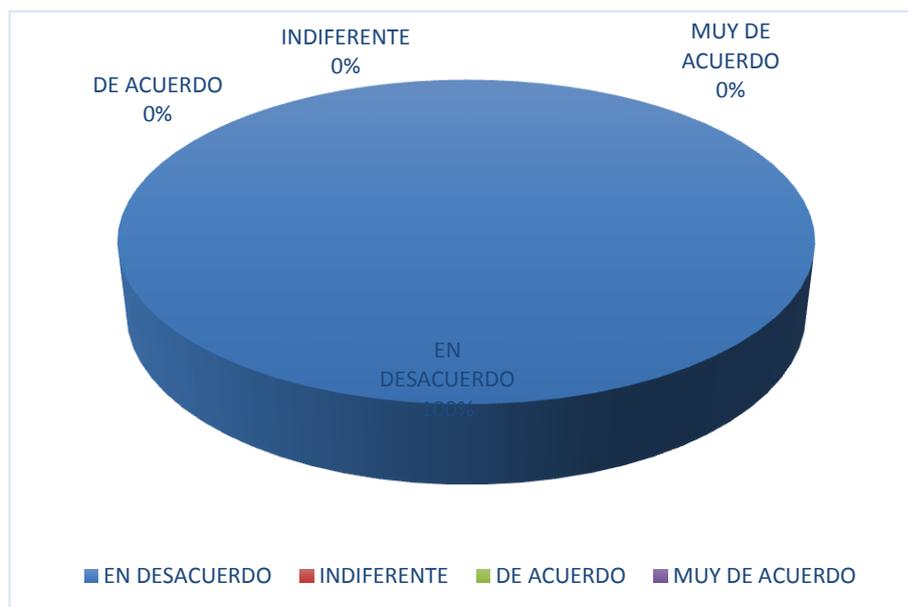
9.- ¿Se tiene algún sistema para medir la satisfacción del usuario?

Tabla 12 Sistema para medición de satisfacción del usuario

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|-----------|-------------|
| 9 | EN DESACUERDO | 99 | 100% |
| | INDIFERENTE | 0 | 0% |
| | DE ACUERDO | 0 | 0% |
| | MUY DE ACUERDO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 99 | 100% |

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 11 Mecanismo para medir satisfacción del usuario



Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de las personas encuestadas un 100% define que no se tiene algún sistema para medir la satisfacción del cliente, a pesar que existen normas que regulan que se debe medir la satisfacción del usuario, la institución no cuenta con un sistema integrado para medir este indicador.

4.4 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS

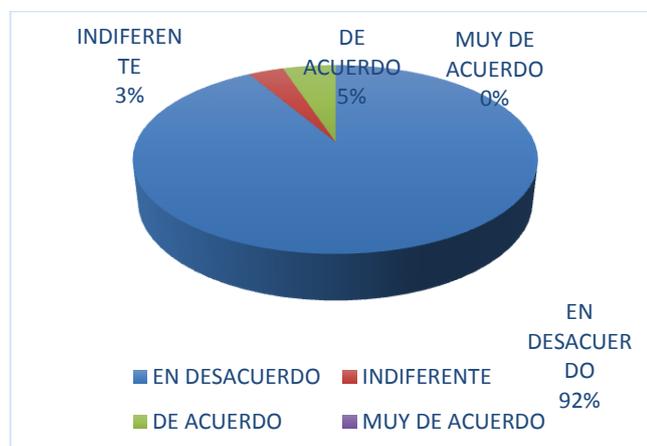
1.- ¿Recibe usted información clara y precisa de los requisitos para realizar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?

Tabla 13 Información sobre requisitos

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 1 | EN DESACUERDO | 327 | 92% |
| | INDIFERENTE | 12 | 3% |
| | DE ACUERDO | 18 | 5% |
| | MUY DE ACUERDO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 12 Información clara sobre requisitos



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de los usuarios encuestados un 92% manifiestan que no recibe información clara y precisa de los requisitos para realizar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

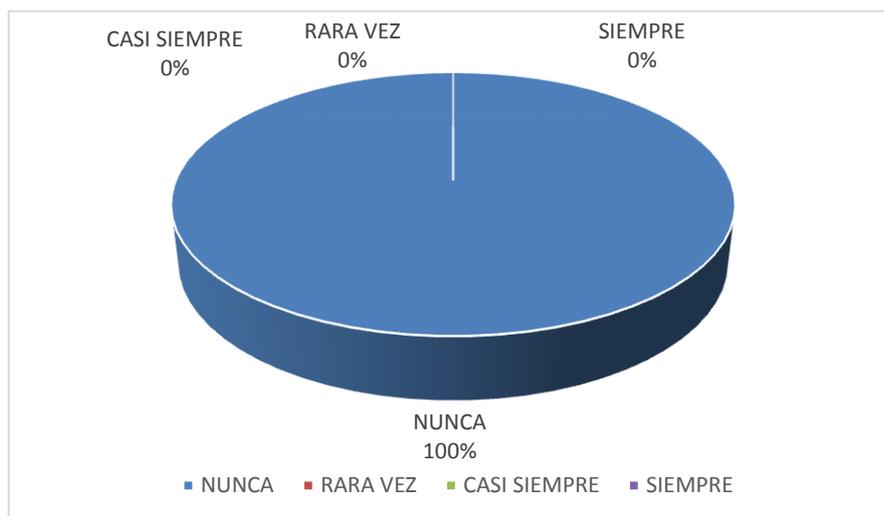
2.- ¿Le han realizado en el último año encuestas sobre la calidad de la atención a los usuarios?

Tabla 14 Encuestas sobre la calidad de la atención

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|--------------|------------|-------------|
| 2 | NUNCA | 357 | 100% |
| | RARA VEZ | 0 | 0% |
| | CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| | SIEMPRE | 0 | 0% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 13 Encuestas sobre calidad de atención



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de los usuarios un 100% manifestaron que nunca les han realizado en el último año encuestas sobre la calidad de la atención a los usuarios, aunque en el Gad se rigen principios y leyes que deben aplicarse, esto evidencia que no se está cumpliendo a cabalidad la equidad social participativa buscando el buen vivir de las personas.

3.- ¿Le brindan opciones de solución para sus requerimientos?

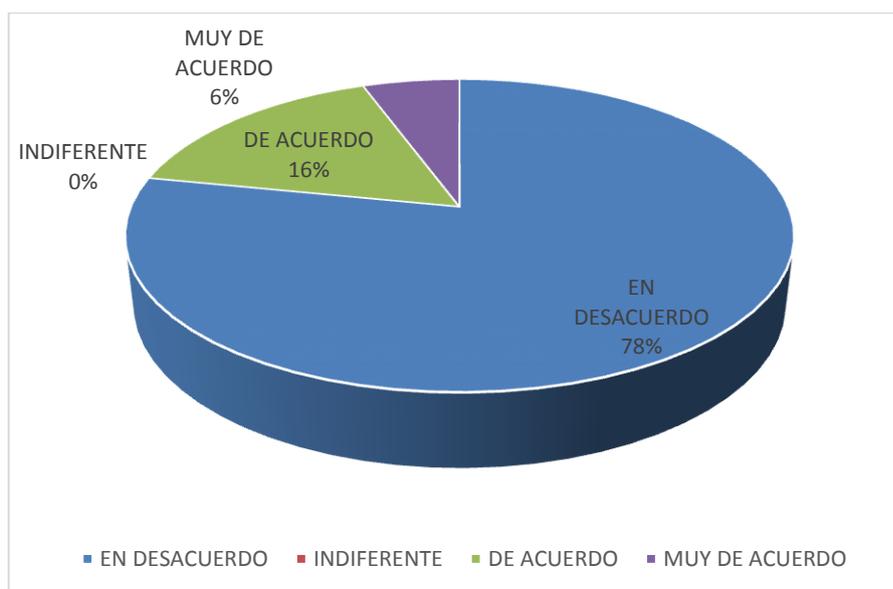
Tabla 15 Opciones de solución a requerimientos

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 3 | EN DESACUERDO | 279 | 78% |
| | INDIFERENTE | 0 | 0% |
| | DE ACUERDO | 58 | 16% |
| | MUY DE ACUERDO | 20 | 6% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 14 Opciones de solución



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de los usuarios encuestados, un 78% manifiestan que está en desacuerdo, es decir, no les brindan opciones de solución para sus requerimientos, un 16% definen que está de acuerdo y un 6% muy de acuerdo en que les brindan opciones de solución para sus requerimientos, esto indica que no se está cumpliendo con el objetivo 1 del Plan de Nacional del Buen Vivir.

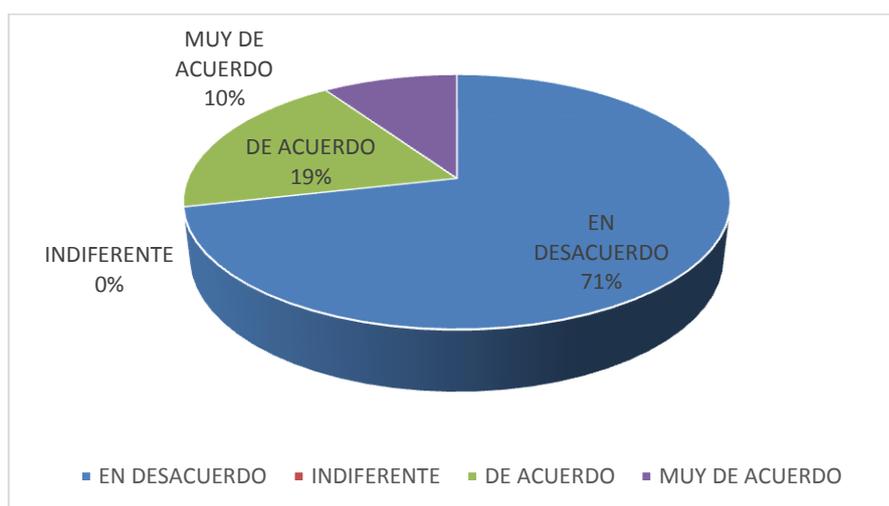
4.- ¿El servidor público fue amable al momento de atenderle?

Tabla 16 Amabilidad del servidor público

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 4 | EN DESACUERDO | 255 | 71% |
| | INDIFERENTE | 0 | 0% |
| | DE ACUERDO | 68 | 19% |
| | MUY DE ACUERDO | 34 | 10% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 15 Amabilidad del servidor público



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Esta interrogante demuestra que falta amabilidad en los servidores al momento de brindar atención a los usuarios, esto es algo que no debería suceder, la amabilidad debe estar al 100% en las encuestas de acuerdo a lo que indica la Constitución en su artículo de la Administración Pública, atención de calidad y con calidez. Este es un atributo que debe ser natural en los servidores públicos.

5.- ¿El servidor público que le atendió utilizó un lenguaje adecuado para dirigirse a usted?

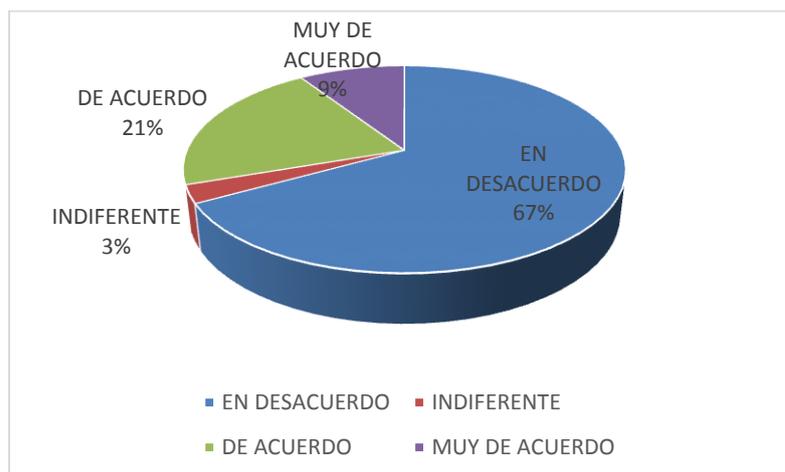
Tabla 17 Lenguaje adecuado del servidor

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 5 | EN DESACUERDO | 239 | 67% |
| | INDIFERENTE | 10 | 3% |
| | DE ACUERDO | 75 | 21% |
| | MUY DE ACUERDO | 33 | 9% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 16 Lenguaje adecuado



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Esta interrogante demuestra que no se está utilizando un lenguaje adecuado para dirigirse a los usuarios. Cabe indicar que el lenguaje debe ser claro y sencillo, con palabras de cortesía. Y un lenguaje corporal que concuerde con las palabras con las que se dirigen al usuario.

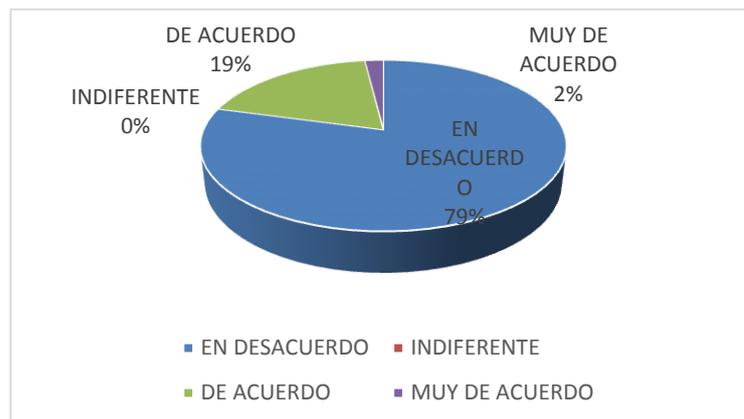
6.- ¿Considera usted que recibió un servicio de calidad por parte del servidor?

Tabla 18 Servicio de calidad

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 6 | EN DESACUERDO | 283 | 79% |
| | INDIFERENTE | 0 | 0% |
| | DE ACUERDO | 67 | 19% |
| | MUY DE ACUERDO | 7 | 2% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 17 Servicio de calidad por parte del servidor



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad
Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de los usuarios encuestados un 79% define que no recibió un servicio de calidad por parte del servidor que le atendió. Es necesario que se realicen capacitaciones, evaluaciones y seguimiento para brindar un buen servicio.

7.- ¿Usted considera que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se aplican normas de atención en la prestación de los servicios?

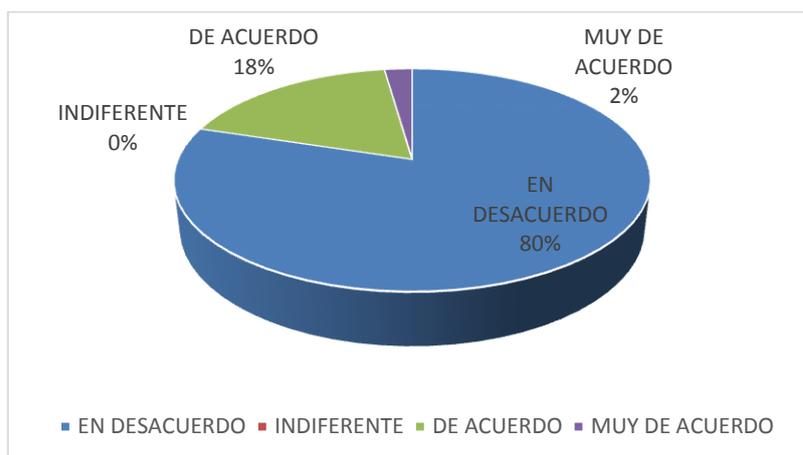
Tabla 19 Servicio que ofrece el GAD

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 7 | EN DESACUERDO | 285 | 80% |
| | INDIFERENTE | 0 | 0% |
| | DE ACUERDO | 64 | 18% |
| | MUY DE ACUERDO | 8 | 2% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 18 Servicio que ofrece el GAD Municipal La libertad



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Esta interrogante busca medir la percepción de los usuarios sobre la aplicación de normas de atención en el servicio que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad. El 80% considera que no se aplican normas de atención.

8.- ¿Cuáles son los principales problemas que surgen a la hora que usted va a realizar algún trámite?

Tabla 20 Problemas al momento de realizar un trámite

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|--|------------|-------------|
| 8 | NO LE ATIENDEN RAPIDO | 43 | 12% |
| | LA PERSONA QUE LE ATENDIO NO FUE CLARA | 101 | 28% |
| | LOS TRAMITES SON LENTOS | 164 | 46% |
| | LE HAN ATENDIDO CON UNA ACTITUD NEGATIVA | 49 | 14% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 19 Problemas al momento de realizar trámite



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de los usuarios encuestados un 46% considera que los trámites son lentos un 28% manifiesta que la persona que le atendió no fue clara, 14% define que le han atendido con una actitud negativa y un 12% no le atienden rápido.

9.- ¿Usted se sintió satisfecho con la atención que recibió de parte del servidor público?

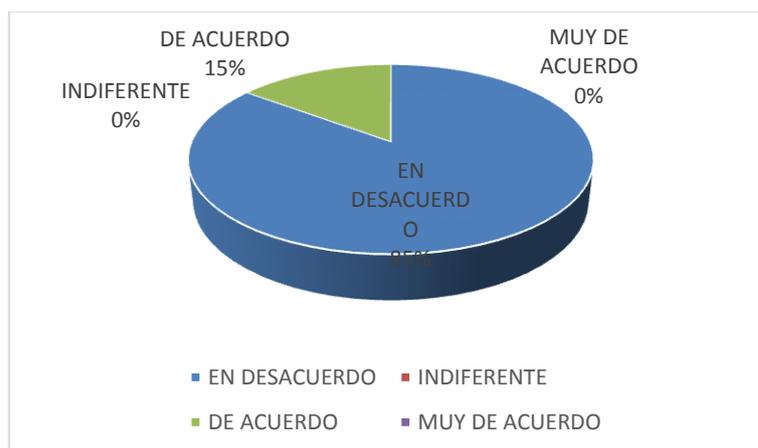
Tabla 21 Satisfacción con la atención recibida

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 9 | EN DESACUERDO | 304 | 85% |
| | INDIFERENTE | 0 | 0% |
| | DE ACUERDO | 53 | 15% |
| | MUY DE ACUERDO | 0 | 0% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 20 Satisfacción con la atención recibida



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de los usuarios encuestados un 85% define que no se sintió satisfecho con la atención que recibió de parte del servidor público y un 15% considera que se sintió satisfecho con la atención que recibió de parte del servidor público.

10.- ¿Usted considera que la persona que lo atendió debe de ser capacitada en temas de atención al cliente?

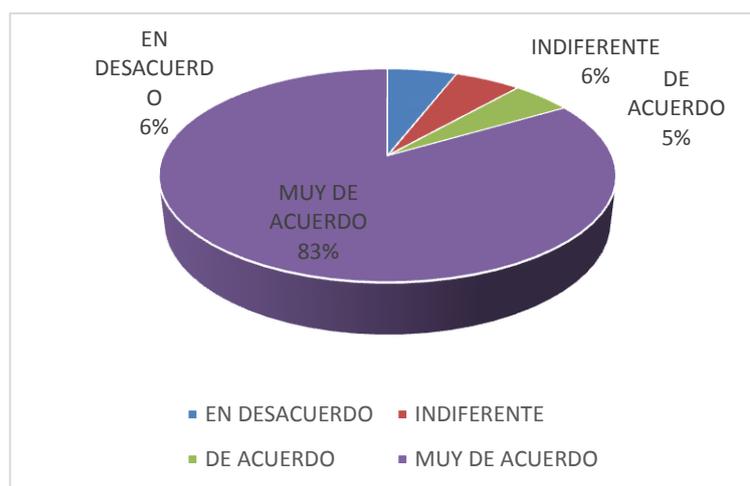
Tabla 22 Necesidad de capacitación al personal

| PREGUNTA | VARIABLES | FI | % |
|--------------|----------------|------------|-------------|
| 10 | EN DESACUERDO | 21 | 6% |
| | INDIFERENTE | 20 | 6% |
| | DE ACUERDO | 18 | 5% |
| | MUY DE ACUERDO | 298 | 83% |
| TOTAL | | 357 | 100% |

Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Gráfico # 21 Personal capacitado



Fuente: Usuarios del GAD Municipal del Cantón La Libertad

Elaborado por: Érika Vásquez Farfán

Del total de los usuarios encuestados un 83 % está muy de acuerdo en que el personal que lo atendió debe de ser capacitado en temas de atención al cliente y un 6% no está de acuerdo en que el personal que lo atención debe ser capacitado en temas de atención al cliente, esto demuestra una resignación o poco interés por parte de algunos usuarios sobre los temas interno de la institución.

4.4 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN APLICADA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA LIBERTAD

El análisis de la observación se realizó en las oficinas e instalaciones del GAD, ubicado en la provincia de Santa Elena, en el cantón la Libertad, barrio 28 de mayo, Av. Eleodoro Solórzano y calle 11, teléfono: 04-3711955. Correo institucional: infolalibertad.gob.ec, el día 12 de noviembre del año 2015, a las 9am.

Estructura

El municipio tiene 133 colaboradores que laboran en diferentes departamentos; en el área de atención al cliente hay 35 personas, quienes dentro de sus funciones tienen brindar servicios como: trámites de legalización de terrenos, impuestos prediales, catastro y avalúos, permisos para negocios, entre otros.

Servicio al cliente

Como una experiencia observada, se apreció que las personas que están atendiendo al público en ventanilla sus vidrios son polarizados, lo que no permite una atención personalizada, no hay contacto visual, utilizan un lenguaje verbal sin frases de cortesía, y no hay ningún sistema donde el usuario califique la atención ofrecida; por otro lado, los trámites solicitados tiene un tiempo de respuesta que pueden llegar a ser de semanas o meses de duración, esto debido a que no se da una fecha exacta para la solución de los requerimientos y los usuarios deben ir con frecuencia a preguntar cuándo estará listo, es lo que pasa con los tramites de las legalizaciones de terrenos. Esto evidencia que no dan importancia al tiempo del usuario ni a los recursos que ellos destinan en acercarse a la institución (tiempo y dinero en movilización).

Talento Humano

También se observó que las personas no están asignadas en los departamentos con los perfiles adecuados.

Normas de atención

Al ingresar a algunas oficinas para realizar la entrevista a los directivos, sus asistentes no contestaban el saludo inicial que yo realizaba, siendo ellos los que debían saludar como servidores públicos, al recibir una visita en sus dependencias. No había frases de cortesía ni contacto visual durante la conversación, no se encontraban adecuadamente uniformados. Además, se percibió un alto nivel de ausentismo por parte de los servidores en los puestos de trabajo.

En cuanto a la atención al cliente, se debe de coordinar actividades del proceso del servicio para lograr la satisfacción del usuario; se observó que, al realizar la atención a los usuarios, no se aplicaban protocolos de atención, no se cumplían los principios de la Administración Pública, no se cumplían los objetivos de la gestión por procesos del GAD, especificados en el Orgánico por procesos de la institución.

4.5 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Como ya se evidenció por medio de los enfoques cuantitativos, la hipótesis es una condensación suprema de la propuesta de investigación. En la hipótesis debería estar descrito y delimitado el problema que se investiga, con la justificación que haga pertinente a la investigación. Es en este sentido que los objetivos, que no son más que el "para qué" de la investigación, se deberían deducir, sin mucho inconveniente de la hipótesis.

Objetivo:

Analizar la influencia de las normas de atención en la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad mediante un estudio que involucre a los usuarios, servidores públicos y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

4.6 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS

Las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

4.7 PROCEDIMIENTO PARA LA PRUEBA DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis Nula: Las normas de atención no se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno autónomo Descentralizado del cantón La Libertad.

Hipótesis Alternativa: Las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Libertad

Para proceder a la comprobación de la hipótesis planteada, es necesario condensar los datos recopilados en una tabla cruzada de las variables involucradas, denominada **tabla de contingencia**, como se detalla a continuación:

Tabla 23 Tabla de contingencia usuarios

Valores observados

| | ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada por parte del servidor? | | Total |
|---|--|---------------|------------|
| | De acuerdo | En desacuerdo | |
| ¿Usted considera que en el Gobierno Autónomo Descentralizado se aplican normas de atención en la prestación de servicios? | Muy de acuerdo | 3 | 8 |
| | De acuerdo | 33 | 64 |
| | En desacuerdo | 268 | 285 |
| Total | 53 | 304 | 357 |

Informar sobre cuál es el p-valor tiene la ventaja de permitir que cualquiera decida qué hipótesis acepta basándose en su propio nivel de riesgo α . Esto no es posible cuando se informa, como ha sido tradicional, indicando sólo el resultado de la decisión, es decir, si se acepta o se rechaza H_0 con un α fijo.

Tabla 24 Prueba del Chi Cuadrado usuarios

Prueba de Chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 89,277 ^a | 2 | ,000 |
| Razón de verosimilitudes | 71,834 | 2 | ,000 |
| Asociación lineal por lineal | 88,775 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 357 | | |

a. 1 casillas (16,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,19.

La decisión se hará de acuerdo a la regla siguiente: Rechazar la hipótesis nula si el valor de significancia asintótica bilateral es inferior a 0,05.

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que la significancia es inferior a 0,05, por lo tanto existe evidencia suficiente para rechazar la Hipótesis Nula y se concluye que las dos variables en estudio tienen una relación significativa, considerando un nivel de confianza del 95%; es decir que las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Tabla 25 Tabla de contingencia servidores

| | | ¿Se tiene algún sistema para medir la satisfacción del usuario? | | | Total |
|---|---------------|---|-------------|---------------|-------|
| | | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | |
| ¿Conoce las normas de atención a usuarios por parte de los servidores públicos? | De acuerdo | 0 | 6 | 12 | 18 |
| | Indiferente | 0 | 0 | 8 | 8 |
| | En desacuerdo | 3 | 3 | 67 | 73 |
| Total | | 3 | 9 | 87 | 99 |

Informar sobre cuál es el p-valor tiene la ventaja de permitir que cualquiera decida qué hipótesis acepta basándose en su propio nivel de riesgo α . Esto no es posible cuando se informa, como ha sido tradicional, indicando sólo el resultado de la decisión, es decir, si se acepta o se rechaza H_0 con un α fijo.

Tabla 26 Prueba de Chi Cuadrado Servidores Públicos

| Prueba de Chi-cuadrado | | | |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| | Valor | gl | Sig. asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 16,607 ^a | 4 | ,002 |
| Razón de verosimilitudes | 13,915 | 4 | ,008 |
| Asociación lineal por lineal | 2,463 | 1 | ,117 |
| N de casos válidos | 99 | | |

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,24.

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que la significancia es inferior a 0,05, por lo tanto existe evidencia suficiente para rechazar la Hipótesis Nula y se concluye que las dos variables en estudio, con relación a la encuesta realizada a los usuarios, tienen una relación significativa considerando un nivel de confianza del 95%; es decir que las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

SECCIÓN V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONTEXTO DE UNIDAD CIENTÍFICA

Toda investigación es un proceso por el cual, la aplicación de métodos científicos procura obtener información relevante y digna de un estudio científico, para poder verificar, corregir, o aplicar los conocimientos para este estudio por medio de técnicas de investigación se pudo determinar que con la aplicación de normas de atención si mejora la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Las normas de atención en el sector público son definidas por el Ministerio de Trabajo, las cuales con este estudio se demuestra que al aplicarlas mejora la satisfacción de los usuarios de la institución.

5.2. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

La hipótesis del estudio “Las normas de atención se relacionan con la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón La Libertad” fue comprobada a través de la Chi Cuadrada, por lo que a continuación se detallan las conclusiones a las que se llegó luego del análisis de la información recopilada.

1.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, debería brindar cursos de capacitación a sus colaboradores. Hay un 90%, que menciona que no es capacitado frecuentemente para ofrecer un buen servicio y el 91% menciona que es muy importante esta capacitación para lograr los objetivos institucionales, lo que demuestra que los servidores están alineados a la actividad que realizan de servicio a la ciudadanía y el departamento de Talento Humano es quien debería de implementar estos programas de capacitación.

2.- Según las encuestas realizadas a los usuarios se obtiene que este tipo de evaluaciones no se realizan de una manera frecuente para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, ni para conocer sus necesidades; adicional a esto, no hay un indicador para conocer cuán satisfechos se encuentran los usuarios y los colaboradores en la institución.

3.- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, se obtiene, mediante la encuesta, que los servidores en un 13% mencionaron que no cuentan con las herramientas necesarias para poder atender a los usuarios y un 92% indica que no existe una medición de los indicadores de excelencia en los procesos realizados, esto incide en la atención que brindan y la percepción que tienen los usuarios del servicio; sin embargo, no existe una herramienta para medir estos indicadores.

4.- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, un 75% de sus servidores define que no conoce sobre la visión y misión de la institución, y el 15 % mencionó que, si conoce la visión y misión de la empresa, es decir que la institución tiene que brindar a sus colaboradores el conocimiento de la filosofía del GAD, misión, visión, objetivos, principios, ya que esto permite que los colaboradores realicen sus funciones alineados al cumplimiento de los objetivos de la institución.

5.- El 78% de los usuarios encuestados indican que no les brindan opciones de solución a sus requerimientos; de estos mismos usuarios un 85% indicó que no se sienten satisfechos con la atención recibida, esto indica que á cumpliendo con el objetivo del Plan de Nacional del Buen Vivir, con lo que respecta a brindar al usuario la solución inmediata de sus requerimientos, ni con el objetivo institucional del GAD.

Para el presente estudio se han determinado las siguientes estrategias que servirán como modelo o herramientas para implementar en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón la Libertad.

- Rediseñar la misión y visión del GAD y realizar una capacitación al personal sobre la importancia del conocimiento como servidor público de la filosofía institucional para el cumplimiento de los objetivos. Esto mejorará la alineación de los servidores públicos hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Implementar un buzón de sugerencias al ingreso de las oficinas de servicio al cliente, para de esta manera conocer lo que piensa el usuario.
- Un sistema de control para medir el nivel de ausentismo por permisos, y de esta forma realizar planes para evitar el ausentismo al existir un mayor control.
- Cursos de capacitación continuos y replicados a todos los servidores a través de capacitadores o facilitadores internos, al tener a los servidores capacitados y con conocimientos actualizados mejorará la atención al usuario.
- Encuestas mensuales a un determinado volumen de usuarios haciendo preguntas concretas acerca de la atención recibida y de sus expectativas previas del servicio, así podremos medir el nivel de satisfacción de los usuarios y realizar una retroalimentación continua.

- Realizar *Focusgroups* a los servidores públicos, para conocer sus expectativas, inquietudes u observaciones que puedan ser implementadas o mejoradas para lograr un adecuado clima laboral.
- Implementar un modelo de gestión de servicio que incluya: capacitación, seguimiento, evaluación, retroalimentación y reconocimiento a los servidores públicos, para de esta manera tener una guía que permita implementar todas estas estrategias para mejorar la atención al usuario.

5.3 RECOMENDACIONES PROSPECTIVAS

1.- Se debe realizar el respectivo acuerdo con los directivos para implementar estas estrategias y poderlas aplicar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad.

2.- Se debe de dar los cursos de capacitación a todo el personal, y con mayor énfasis al personal de atención al usuario, para que tengan los conocimientos y las técnicas adecuadas para poder brindar una atención de calidad que satisfaga al usuario en sus requerimientos.

3.- Se propone también que todos los colaboradores, dependiendo de los perfiles educativos, se los reasigne a los puestos de trabajo adecuado, donde podrán tener un desempeño laboral eficaz, aplicando los conocimientos y las enseñanzas idóneas con respecto al cargo a desempeñar.

4.- Se sugiere que se incorpore un sistema informático donde se pueda medir, la satisfacción del usuario por el servicio recibido, y también otro para medir los ausentismos del personal del GAD, por lo que en las entrevistas mencionaron que no se lleva un control de los permisos y ausencias y este ausentismo afecta al servicio que se brinda a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, L. E. (2009). *Investigación de Mercados aplicada a la estadística*. ASAMBLEA, N. (01 de 10 de 2012). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de www.trabajo.gob.ec
- Asamblea Nacional. (06 de 10 de 2010). *ASAMBLEA NACIONAL*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gob.ec/es/system/files/ley_organica_del_servicio_publico.pdf
- Ávila. (2006). *Investigación de Mercados, y Marketing*.
- BGR. (1 de 10 de 2015). *BGR*. Obtenido de WWW.BGR.COM.EC
- Bob. (1995). *Cómo medir la satisfacción del cliente*.
- Boulding, L. P. (2008). *Normas de atención al cliente*.
- Caicedo, M. y. (1993). *Investigación de Mercados*.
- Caldera, E. (14 de 04 de 2011). *Revistas USM*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36462/35310>
- Calderón, N. (1 de 10 de 2015). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>
- Campos, G., & Portillo, L. (18 de 10 de 2010). *Repositorio Universidad El Salvador*. Obtenido de http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi5ie7--vjKAhVDJh4KHVggCTcQFgghMAE&url=http%3A%2F%2Fopac.fmoues.edu.sv%2Fcgi-bin%2Fkoha%2Fopac-detail.pl%3Fbiblionumber%3D15725%26shelfbrowse_itemnumber%3D22626&usg
- Clemente, G. (2012). *Investigación Científica*. Santa Elena.
- Constituyente, A. (01 de 10 de 2008). *Asamblea Nacional*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Cote, G. a. (2000). *Satisfacción del cliente desde la perspectiva actual*.
- EKOS. (1 de 10 de 2015). *EKOS NEGOCIOS*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=1368&c=1>
- Gárces, W. G. (2001). *Investigación de Mercados y muestras proporcionales*.
- González. (2006). *Evaluación de la calidad de servicio y atención al cliente*.
- Gronroos. (1994). *SATISFACCIÓN AL CLIENTE*.
- INEC. (1 de 10 de 2012). *INEC*. Obtenido de http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com_remository&Itemid=420&function=fileinfo&id=1910&lang=en
- Kotler. (1989). *Satisfacción al Cliente*.
- Kotler, P. (10 de 2015). *Marketing según Kotler*. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2012/dire_marke/2.pdf
- Libertad, C. M. (2 de 10 de 2015). *GAD La Libertad*. Obtenido de <http://www.lalibertad.gob.ec/index.php/la-libertad/la-historia>
- Martínez, M. (10 de 2014). *Repositorio Upse*. Obtenido de WWW.REPOSITORIO.UPSE.EDU.EC
- Medina L., D. (1 de 10 de 2014). *Repositorio Digital UPSE*. Obtenido de www.repositorio.upse.edu

Ministerio de Trabajo. (09 de 2013). *MINISTERIO DE TRABAJO*. Obtenido de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjRnp3p9OvKAhULdD4KHWc-CmQQFggbMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.trabajo.gob.ec%2Fwp-content%2Fplugins%2Fdownload-monitor%2Fdownload.php%3Fid%3D1248%26force%3D0&usg=AFQjCNFcl6kTHfJck6lDiRe>

Morales-Aguilar. (01 de 10 de 2010). *CONDUCTITLAN*. Obtenido de http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/servicio_al_cliente.pdf

MUNICIPAL, C. (19 de 09 de 2013). *GAD MUNICIPAL CANTÓN LA LIBERTAD*. Obtenido de WWW.LALIBERTAD.GOB.EC

Oliver. (1980). *Satisfacción y atención al cliente* .

Oliver. (1993). *Satisfacción y atributos de los clientes*.

Paredes. (2011). *Investigación de Mercados y finanzas*.

Pivaque, A. (14 de 02 de 2014). *Repositorio digital UPSE*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/>

Pulpón, I. F. (2006). *Poblacion y Muestras*.

RAE. (2007). *Real Academia Española*.

Ramírez, A. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Obtenido de Universidad Javeriana.

Rodríguez. (2005). *Investigación de Mercado*.

Sedano, M. (2009). *Servicio al cliente y su importancia*.

SENPLADES. (10 de 2012). *PLAN NACIONAL 2013-2017*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Sullivan. (2006). *Normas de calidad y atención al cliente*.

Trabajo, M. d. (1 de 10 de 2010). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de WWW.TRABAJO.GOB.EC

Zeithaml. (1988). *Niveles de satisfacción de los clientes*.

ANEXOS

Anexo 1 Carta Aval



Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón
LA LIBERTAD

DIRECCION DE TALENTO HUMANO



*¡Siempre juntos
por La Libertad!*

La Libertad, 12 de Agosto del 2015
Oficio N° 14636 -GADMCLL/DTH-15

Ing.
Linda Núñez Guale, MBA.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.
Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, la presente tiene por objeto avalizar el estudio de investigación para la tesis de Grado con el tema: **"MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015-2016. Propuesto por la Srta. VÁSQUEZ FARFÁN ERIKA PAOLA, con cedula N° 0917861965 egresada de la carrera de Administración Pública.**

Este GAD MUNICIPAL apoyará el desarrollo de la investigación contribuyendo con la información necesaria y la apertura para poder ser tomado en cuenta como un futuro Proyecto en beneficio de la Institución.

La Srta **VÁSQUEZ FARFÁN ERIKA PAOLA**, con la respectiva aceptación de la Universidad, dispondrá de una Copia de la Investigación que se llevara a cabo, al respectivo Departamento que brindo la ayuda necesaria.

Atentamente,


Ing. Lucy Méndez Méndez
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO



c.c. Archivo
Zona/oa



Anexo 2 Filosofía Institucional del GAD municipal del cantón La Libertad

MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS



Misión

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

Visión

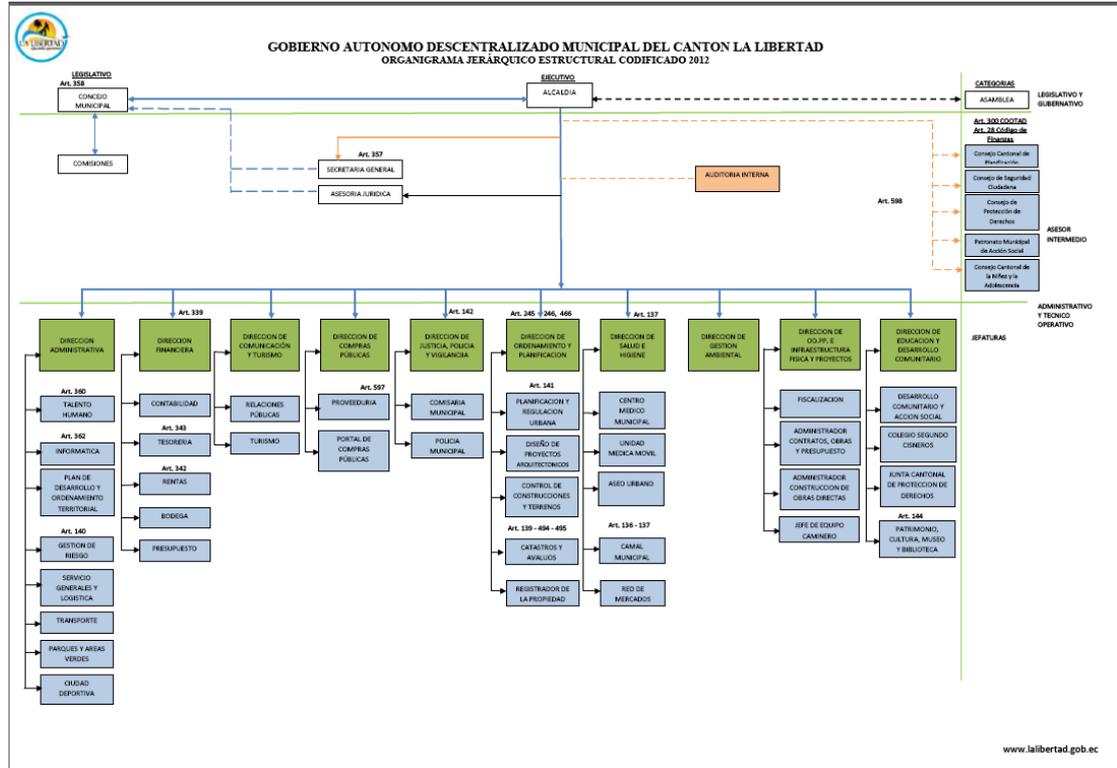
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, con la participación activa de la ciudadanía y la planificación articulada con los distintos o iguales niveles de gobierno, contribuirá a construir un modelo de desarrollo humano sostenible y equitativo, que privilegia la consecución del buen vivir; constituyéndose de esta manera, en el motor del progreso cantonal y provincial. Su talento humano es solidario, altamente competitivo, honesto y comprometido con su institución y su cantón.

Objetivos

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

Fuente: Gaceta Municipal Marzo 2012

Anexo 3 Organigrama Jerárquico Estructural del GAD Municipal del cantón La Libertad



Anexo 4 Estatuto Orgánico por procesos del GAD municipal del cantón La Libertad

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

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTÓN LA LIBERTAD

CONSIDERANDO

- QUE, EL CUMPLIMIENTO ADECUADO DE POLÍTICAS, OBJETIVOS Y METAS INSTITUCIONALES, SE PERFECCIONAN CON LA IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS QUE DETERMINEN, NORMEN Y AGILITEN LAS DIFERENTES ACCIONES DE TRABAJO HACIA UNA GESTIÓN EFECTIVA DE SERVICIOS;
- QUE, EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL, DEBE BASARSE EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS, ENTENDIÉNDOSE ÉSTOS, COMO UNA SECUENCIA DE ACTIVIDADES ORIENTADAS A GENERAR UN VALOR AÑADIDO SOBRE LA ENTRADA DE INSUMOS PARA CONSEGUIR UN RESULTADO; Y UNA SALIDA QUE A SU VEZ SATISFAGA LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE SOCIAL;
- QUE, LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, DADA LA IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA OBRA PÚBLICA QUE PRESTA, ASÍ COMO SU CAPACIDAD FINANCIERA, DEBE RESPONDER A UNA ESTRUCTURA QUE PERMITA ATENDER TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONES QUE A ELLAS COMPETE PARA EL MEJOR CUMPLIMIENTO DE LOS FINES MUNICIPALES, POR TAL MOTIVO REQUIERE DEL APOYO DE UNA NORMATIVA QUE ORIENTE Y RACIONALICE EL TRABAJO HACIA UNA GESTIÓN EFECTIVA DE BIENES Y SERVICIOS;
- QUE, EL ÉXITO DE LAS ORGANIZACIONES ESTÁ SUSTENTADO EN ESTRUCTURAS PLANAS Y CON MENOS NIVELES JERÁRQUICOS Y EN UNA INTERACCIÓN MAYOR ENTRE LAS PERSONAS, QUE SOLO PUEDE LOGRARSE CON UNA ACTITUD COOPERATIVISTA Y NO INDIVIDUALISTA, CONSEQUENTEMENTE ES IMPORTANTE LA FORMACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS A LA COLECTIVIDAD;
- QUE, ES INDISPENSABLE PONER EN PRÁCTICA UNA HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA DE CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y ASIGNACIÓN DE SUELDOS, COMO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, QUE CONQUIE TANTO EL NIVEL DE DEBERES Y RESPONSABILIDADES DE LOS PUESTOS, COMO EL ESFUERZO PERSONAL Y MÉRITO DE QUIENES LO OCUPAN;
- QUE, ES IMPORTANTE DOTAR AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, DE UNA ESTRUCTURA ÁGIL Y EFICIENTE, QUE NORME Y REGULE EL FUNCIONAMIENTO INSTITUCIONAL, EN LA PRESTACIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS; Y,
- EN USO DE LAS ATRIBUCIONES QUE LE CONFIERE EL ART. 57, LITERALES A) Y F) Y ART. 58, LITERAL D) DEL CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN.

RESUELVE

EMITIR LA ORDENANZA DEL ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD

TÍTULO I

DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

- ART.1.- EL GOBIERNO MUNICIPAL AUTÓNOMO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, ES UNA SOCIEDAD POLÍTICA AUTÓNOMA SUBORDINADA AL ORDEN JURÍDICO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO, CUYA MISIÓN Y FINALIDAD ES ALCANZAR EL BIEN VIVIR LOCAL DENTRO DE ÉSTE Y EN FORMA PRIMORDIAL LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA CIUDAD.
- ART.2.- EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, GOZARA DE AUTONOMÍA POLÍTICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, SE REGIRÁ POR LOS PRINCIPIOS DE LA SOLIDARIDAD, SUBSIDIARIEDAD, EQUIDAD INTERTERRITORIAL, INTEGRACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- ART.3.- EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, TENDRÁ LAS COMPETENCIAS QUE DETERMINE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.
- a) PLANIFICAR EL DESARROLLO CANTONAL DE LA LIBERTAD Y FORMULAR LOS CORRESPONDIENTES PLANES DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL, DE MANERA ARTICULADA CON LA PLANIFICACIÓN NACIONAL, REGIONAL, PROVINCIAL Y PARROQUIAL, CON EL FIN DE REGULAR EL USO Y LA OCUPACIÓN DEL SUELO URBANO Y RURAL.
 - b) EJERCER EL CONTROL SOBRE EL USO Y OCUPACIÓN DEL SUELO EN EL CANTÓN LA LIBERTAD.
 - c) PLANIFICAR, CONSTRUIR Y MANTENER LA VIALIDAD URBANA.

Anexo 6 Encuesta dirigida a los usuarios



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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Recolectar la información para establecer estrategias en la satisfacción al cliente del Municipio la Libertad, Provincia de Santa Elena.

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una "X", en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Gracias por su colaboración.

Género

Masculino Femenino

Edad

18-25

25-35

35-45

45 y más

Nivel de Instrucción:

1.-Sin Educación

2.- Básica

3.- Media

4.-Superior

1.- ¿Recibe usted información clara y precisa de los requisitos para realizar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad?

| NUNCA | RARA VEZ | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|----------|-----------------|---------|
| | | | |

2.-¿Le han realizado en el último año encuestas sobre la calidad de la atención a los usuarios?

| NUNCA | RARA VEZ | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|----------|-----------------|---------|
| | | | |

3.- ¿Le brindan opciones de solución para sus requerimientos?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

4.- ¿El servidor público fue amable al momento de atenderle?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

5.- ¿El servidor público que le atendió utilizó un lenguaje adecuado para dirigirse a usted?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

6.- ¿Considera usted que recibió un servicio de calidad por parte del servidor?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

7.- ¿Usted considera que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, se aplican normas de atención en la prestación de los servicios?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

8.- ¿Cuáles son los principales problemas que surgen a la hora que usted va a realizar algún trámite?

- 1.- No le atienden rápido
- 2.- La persona que le atendió no fue clara
- 3.- Los trámites son lentos
- 4.- Le han atendido con una actitud negativa

9.- ¿Usted se sintió satisfecho con la atención que recibió de parte del servidor público?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

10.- ¿Usted considera que la persona que lo atendió debe de ser capacitada en temas de atención al cliente?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

Anexo 7 Encuesta dirigida a los servidores públicos



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

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Recolectar la información para establecer estrategias en las normas de atención al cliente del Municipio la Libertad, Provincia de Santa Elena.

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una "X", en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Gracias por su colaboración.

Género

Masculino Femenino

Edad 18-25

25-35

35-45

45 y más

Nivel de Instrucción:

1.-Sin Educación

2.-Básica

3.- Media

4.-Superior

1.- ¿Usted es capacitado frecuentemente sobre temas de atención al usuario?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

2.- ¿Usted considerada importante que deba de ser capacitado frecuentemente?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

3.- ¿Han realizado en el último año evaluaciones sobre la calidad de la atención a los usuarios?

| NUNCA | RARA VEZ | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|----------|--------------|---------|
| | | | |

4.- ¿Cuenta con las herramientas necesarias para atender a los usuarios?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|---------------|-------------|------------|----------------|
| | | | |

5.- ¿Existe una medición de los indicadores de excelencia en los procesos realizados?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|---------------|-------------|------------|----------------|
| | | | |

6.- ¿Existe un mecanismo para controlar las horas de trabajo y los permisos de los servidores públicos del GAD?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|---------------|-------------|------------|----------------|
| | | | |

7.- ¿Conoce usted sobre la visión y misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|---------------|-------------|------------|----------------|
| | | | |

8.- ¿Conoce las normas de atención a usuarios por parte de los servidores públicos?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

9.- ¿Se tiene algún sistema para medir la satisfacción del cliente?

| EN DESACUERDO | INDIFERENTE | DE ACUERDO | MUY DE ACUERDO |
|------------------|-------------|---------------|-------------------|
| | | | |

Anexo 8 Guía de entrevista a los directivos



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

- 1.- ¿Usted, considera que los usuarios que hacen uso de los servicios del Municipio se encuentran satisfechos?
- 2.- ¿Con que frecuencia la entidad capacita a todos sus colaboradores?
- 3.- ¿De qué manera usted mide si los colaboradores están ofreciendo una buena atención a los usuarios?
- 4.- ¿Los colaboradores del Municipio conocen las normas y protocolos de la entidad?
- 5.- ¿Qué estrategias aplicaría usted, para que mejore la atención a los usuarios?
- 6.- ¿Que normas de atención aplicaría usted, para que los usuarios que reciben el servicio se encuentre satisfechos?
- 7.- ¿Qué tipo de normas de atención en relación a la atención al cliente tiene la entidad?
- 8.- ¿Usted considera que con un estudio de satisfacción alguien, las estrategias sugeridas se puedan aplicar?

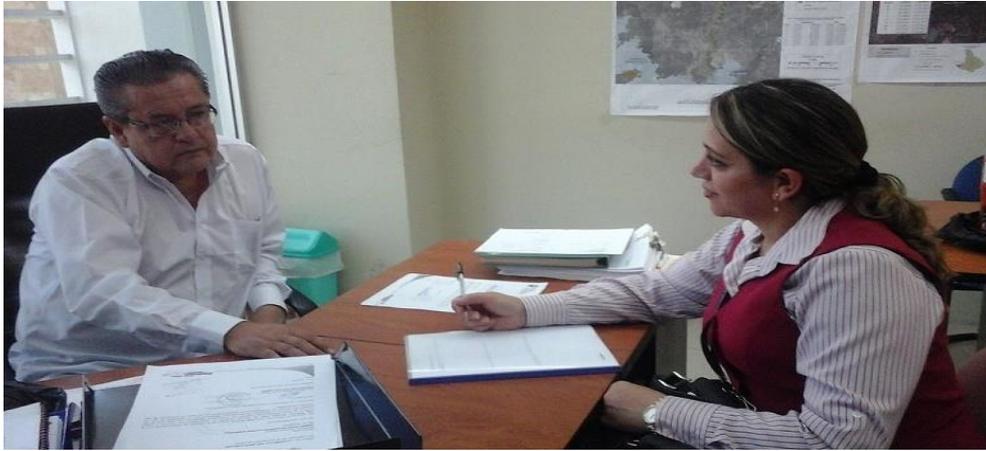
Anexo 9 Ficha de observación



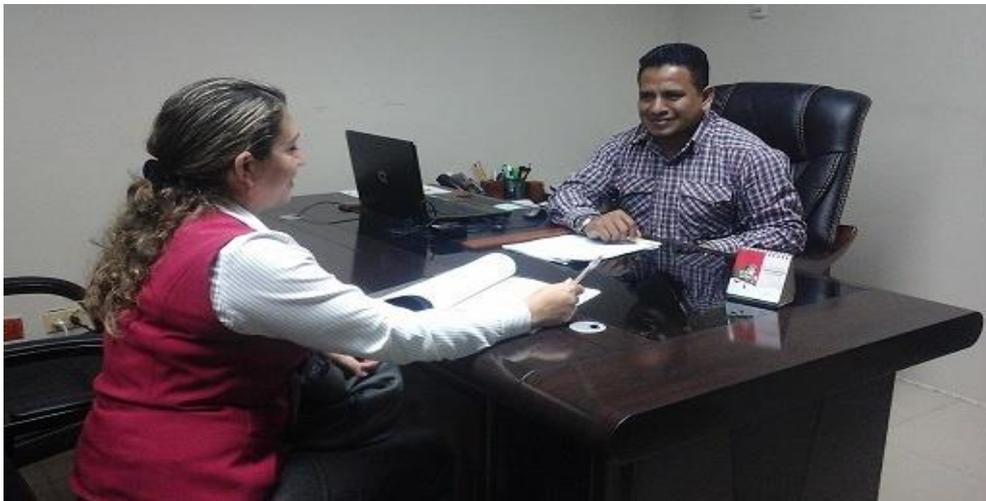
**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE A DMINISTRACIÓN PÚBLICA**

| FICHA DE OBSERVACIÓN | | CUMPLE | | |
|---|--|--------|----|-----|
| Normas de atención de los servidores públicos del GAD municipal La Libertad | | SI | NO | N/A |
| SALUDO: | <i>Saluda al usuario mencionando: Buenos días/tardes.</i> | | | |
| CONTACTO VISUAL: | <i>Mantiene contacto visual mientras se dirige al usuario.</i> | | | |
| FRASES DE CORTESÍA: | <i>Utiliza Frases de amabilidad y cortesía como, por ejemplo: ¡Con mucho gusto! ¡Es un placer atenderlo! ¡Muchas gracias!, entre otras...</i> | | | |
| ACTITUD EMPÁTICA: | <i>Escucha con atención el requerimiento del usuario</i> | | | |
| | <i>Permite que exprese su necesidad sin interrumpirlo.</i> | | | |
| PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO: | <i>Se presenta por su nombre y cargo.</i> | | | |
| | <i>Nombra al usuario por su nombre/apellido por lo menos en 1 ocasión durante la atención.</i> | | | |
| DESPEDIDA y AGRADECIMIENTO: | <i>Despide al cliente utilizando frases que demuestren amabilidad y cortesía, como por ejemplo: es un placer servirle, o estamos para servirle, entre otras...</i> | | | |
| INDAGACIÓN | <i>Indaga las necesidades del usuario</i> | | | |
| | <i>Entender el requerimiento o solicitud del usuario</i> | | | |
| | <i>Presenta beneficios</i> | | | |
| | <i>Costos (Indica costos del servicio)</i> | | | |
| | <i>Presenta requisitos</i> | | | |
| OBSERVACIONES DEL INVESTIGADOR: | | | | |

Anexo 10Fotos



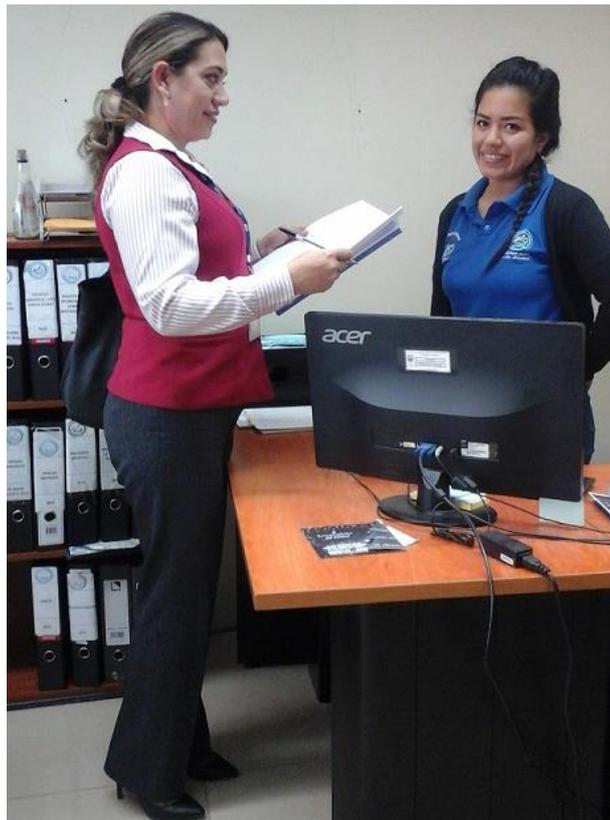
Entrevista con el Ing. William Íñiguez-Jefe departamento - GAD La Libertad.



Entrevista con el Ing. Mario Perero -Jefe departamento - GAD La Libertad.



Entrevista con la Ing. Lucy Méndez-Jefe departamento - GAD La Libertad.



Encuesta a servidor público - GAD La Libertad.



Encuesta a servidor público - GAD La Libertad.



Encuesta a usuario - GAD La Libertad.



Encuesta a usuario - GAD La Libertad.



Encuesta a usuario - GAD La Libertad.