



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO COMERCIAL

TÍTULO DEL PROYECTO

**“DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD
EN EL SERVICIO DEL GAD MUNICIPAL DE CRNL. MARCELINO
MARIDUEÑA”.**

AUTORES:

CONTRERAS MANZO LORENA IVETTE

FLORES CRUZ LUIS JAVIER

MILAGRO, JULIO 2012

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el Sr. Luis Javier Flores Cruz y la Srta. Lorena Ivette Contreras Manzo, para optar al Título de Ingeniería Comercial y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, agosto del 2012

Lcdo. Manuel Suasnabas Sánchez

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título o grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Agosto del 2012.

FLORES CRUZ LUIS JAVIER

CI: 0912604337

CONTRERAS MANZO LORENA IVETTE

CI: 0921867586

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de INGENIERIA COMERCIAL. Otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada con mucho amor y cariño a mis padres, y mi hermano quienes con su paciencia, esfuerzo, dedicación, ejemplos y excelentes consejos supieron guiarme de la mejor manera en esta trayectoria de mi vida, estoy seguro que sin su apoyo económico, moral y más que nada espiritual, no hubiera sido posible culminar mi carrera profesional.

FLORES CRUZ LUIS JAVIER

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada con mucho amor y cariño a mis padres y mis tres hermanos que han sido el pilar fundamental, durante el camino de mi carrera profesional, que con su apoyo económico y fuerza moral que me han estimulado para enfrentar con valor a los duros recursos que nos depara la vida, para esa forma culminar mi carrera profesional.

Y en general a todos mis amigos que han deseado lo mejor para mí.

CONTRERAS MANZO LORENA IVETTE

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de tesis de grado va dedicado primeramente a Dios por darme sabiduría y fuerzas para seguir adelante pasando por todos los obstáculos para lograr el objetivo deseado, a mis padres, a mi hermano, por sus ganas, tiempo paciencia y confianza brindada en lo que yo realice para que yo sea un profesional, los cuales han sido un pilar fundamental, y a mis profesores y amigos por brindarme sus conocimientos y dedicación para lograr ser una persona capaz para servir a la sociedad.

Agradezco al Lcdo. Manuel Suasnabas Sánchez por sus numerosas horas que ocupo en ayudarnos a desarrollar cada capítulo de esta tesis.

FLORES CRUZ LUIS JAVIER

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios a nuestro padre por concedernos la gracia de amar y vivir.

Expreso mi eterna gratitud a mis distinguidos maestros universitarios que con infinita bondad supieron brindarnos toda su sabiduría, para hacer de nosotros seres dignos y capaces de servir a la patria y a nuestros semejantes.

Agradezco al Lcdo. Manuel Suasnabas Sánchez, director de mi tesis, gran maestro por su ayuda intelectual que hizo posible terminar mi obra iniciada.

También expreso mi gratitud a cada uno de las personas que aportaron con su caudal de conocimientos

CONTRERAS MANZO LORENA IVETTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Máster

Jaime Orozco Hernández

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “**Desarrollo de Estrategias para Optimizar la Calidad en el Servicio del GAD Municipal de Cnel. Marcelino Maridueña.**”, que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, agosto del 2012

FLORES CRUZ LUIS JAVIER

CI: 0912604337

CONTRERAS MANZO LORENA IVETTE

CI: 0921867586

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del Problema	
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.1.3 Formulación del problema.....	5
1.1.4 Sistematización del problema.....	5
1.1.5 Determinación del tema.....	5
1.2 Objetivos.....	5
1.2.1 Objetivo General.....	5
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación	6
1.3.1 Justificación de la Investigación.....	6
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL	7
2.1 Marco Teórico.....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes Referenciales.....	18
2.1.3 Fundamentación teórica.....	26
2.1.4 Fundamentación Legal.....	29
2.2 Marco conceptual.....	41
2.3 Hipótesis y Variables.....	45
2.3.1 Hipótesis General.....	45
2.3.2 Hipótesis Particulares.....	45
2.3.3 Declaración de Variables.....	45
2.3.4 Operacionalización de las variables.....	46
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	48
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación y su Perspectiva General.....	48
3.2 La Población y la Muestra.....	49

3.2.1	Características de la población.....	49
3.2.2	Delimitación de la población.....	49
3.2.3	Tipo de muestra.....	49
3.2.4	Tamaño de la muestra.....	49
3.2.5	Proceso de selección.....	50
3.3	Los Métodos y la Técnicas.....	50
3.3.1	Métodos teóricos.....	50
3.3.2	Métodos empíricos.....	51
3.3.3	Técnicas e instrumentos.....	51
3.4	El Tratamiento Estadístico de la Información.....	51
CAPITULO IV		
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		
4.1	Análisis de la Situación Actual.....	52
4.2	Análisis Comparativo, Evolución Tendencia y Perspectivas.....	53
4.3	Resultados.....	62
4.4	Verificación de Hipótesis.....	63
CAPITULO V		
PROPUESTA.....		
5.1	Tema.....	64
5.2	Fundamentación.....	64
5.3	Justificación.....	65
5.4	Objetivos	
5.4.1	Objetivo General de la Propuesta.....	66
5.4.2	Objetivos Específicos de la Propuesta.....	67
5.5	Ubicación.....	67
5.6	Factibilidad.....	68
5.7	Descripción de la Propuesta.....	69
5.7.1	Actividades.....	74
5.7.2	Impacto.....	78
5.7.3	Cronograma.....	79
5.7.4	Lineamientos para Evaluar la Propuesta.....	79
CONCLUSIONES.....		
		81

RECOMENDACIONES.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
LINKOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	87

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.....	14
Tiempo de espera	14
Cuadro 2.....	45
Declaración de las variables	45
Cuadro 3.....	45
Operacionalización de las variables.....	45
Cuadro 4.....	52
Tiempo d espera	52
Cuadro 5.....	53
Información solicitada	53
Cuadro 6.....	54
Atención recibida	54
Cuadro 7.....	55
Información de tramites	55
Cuadro 8.....	56
Calificación del servicio	56
Cuadro 9.....	57
Costo de pago	57
Cuadro 10.....	58
Servicios proporcionados	58
Cuadro 11.....	59
Servicio del municipio.....	59
Cuadro 12.....	60
Facilidad en sus tramites	60
Cuadro 13.....	62
Verificacion de hipotesis	62

Cuadro 14	72
Estrategias 1	72
Cuadro 15	73
Estrategias 2	73
Cuadro 16	74
Estrategias 3	74
Cuadro 17	75
Estrategias 4	75
Cuadro 18	77
Cronograma	77

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	52
Tiempo de espera	52
Figura 2	53
Información solicitada	53
Figura 3	54
Atención recibida	54
Figura 4	55
Información de tramites	55
Figura 5	56
Calificación del servicio	56
Figura 6	57
Costo de pago	57
Figura 7	58
Servicios proporcionados	58
Figura 8	59
Servicio del municipio.....	59
Figura 9	60
Facilidad en sus tramites	60
Figura 10	66
Croquis	66

RESUMEN

La mala atención recibida por parte de los empleados municipales hacia los usuarios de los servicios, provoca descontento en la ciudadanía, debido al inadecuado proceso de selección del personal, que muchas veces no se realiza acorde al perfil y competencia adecuada del solicitante, hecho que conlleva a la insatisfacción de la ciudadanía. Las presiones del entorno cambiante en el que se encuentran los gobiernos municipales les exige la mejora en la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios. De hecho, a pesar de los esfuerzos de mejoras que han realizado en todos estos años, los ciudadanos, los funcionarios, los empleados, las asociaciones, los políticos, y demás actores interesados de estas administraciones locales, mantienen el discurso de que todavía falta mucho por hacer, y que mantener lo que se ha conseguido hasta ahora y seguir mejorando es sumamente difícil si no se implementan estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio de atención del usuario que acude a recibir algún servicio del GAD municipal de Cnel. Marcelino Maridueña. Razón por la que es necesario realizar un análisis de calidad del servicio administrativo en el municipio de Marcelino Maridueña y mejoramiento a través de un Diseño de estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio de atención del cliente.

Palabras claves: Talento Humano, Servicio al Cliente, Calidad en el servicio, Satisfacción en la atención, Estrategias, Gobierno Autónomo Descentralizado.

ABSTRACT

Poor care provided by municipal employees to the service users, causing discontent among the public, due to inadequate staff selection process, which often is not done according to proper profile and competence of the applicant, a fact that leads to the dissatisfaction of the citizens. The pressures of the changing environment in which local governments are required to improve the quality of services offered to users. In fact, despite the efforts of improvements made over the years, citizens, officials, employees, associations, politicians and other stakeholders of these local authorities, maintained that the speech is still much done, and to maintain what has been achieved so far and continue to improve is extremely difficult if not implemented strategies to improve the quality of the service user who comes to receive a municipal service of Col. GAD. Marcelino Maridueña. Reason why it is necessary to analyze the quality of administrative service in the municipality of Marcelino Maridueña and improvement through a design of strategies to improve the quality of customer service

Key words: Human Resource, Customer Service, Service Quality, Satisfaction with care, Strategies, Autonomous Decentralized Government.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación está compuesto por cinco capítulos, en los cuales se respaldan todo el trabajo de análisis que facilito elaborar una propuesta coherente y efectiva.

El capítulo I.- Contiene la descripción del problema, formulación, establecimiento de objetivos, hasta terminar en la justificación.

El capítulo II.- Comprende el marco teórico con sus correspondientes antecedentes y fundamentación teórica donde se dejan sentadas las teorías que permiten dar paso a un trabajo científico.

El capítulo III.- Comprende la metodología con el diseño y selección de la muestra a quienes se les aplico los instrumentos de recolección de información, como las entrevistas y encuestas, así como el respectivo tratamiento estadístico de la información obtenida.

El Capítulo IV.- Presenta los resultados de la investigación, donde se procedió a elaborar tablas o cuadros estadísticos y diagramas de pastel, dando énfasis a aquellos resultados que permitieron verificar las variables de la investigación.

El Capítulo V.- La propuesta, que hace referencia al Diseño de Estrategias que permita mejorar la atención al cliente en el área administrativa del GAD de Marcelino Maridueña, como solución al problema de la investigación. En este capítulo se da a dar conocer el propósito que se desea alcanzar con la aplicación de la propuesta, la ubicación a través de un mapa del sector como también las actividades que facilitarán la implementación de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Marcelino Maridueña, se extiende hacia el este de la Provincia del Guayas. Antes de su cantonización perteneció al cantón Yaguachi como una más de sus parroquias. Su cantonización se efectuó el 28 de Enero de 1992, por lo que es un cantón joven. La cabecera cantonal es la ciudad Marcelino Maridueña (Más conocida como San-Carlos), con una parroquia del mismo nombre. No tiene parroquia rural. El territorio que ocupa el cantón Marcelino Maridueña se extiende en un área de 337 Km².¹

La principal función de los municipios es el servicio que brinda a los habitantes. Actividades que son realizadas por las alcaldías, competencias que la ley de régimen municipal las contempla; así como también los expresados en el COOTAD Art. 3 Literal f y en el Art. 4. Donde expresamente se les atribuye la distribución de los servicios que se deben destinar a satisfacer necesidades públicas, mejorar las condiciones higiénicas sanitarias y la conservación del medio ambiente y los recursos naturales en su circunscripción territorial.²

La ley Orgánica del Régimen Municipal en su art. 1 establece que “El Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de este y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.”³

¹(Guayas, 2011)

²(Heredia Piedra, 2011)

³(Resolucion Legislativa N°, 2001)

De esta manera, a los municipios se los debe conceptuar como los entes proveedores de servicios para ocasionar el bienestar común de sus habitantes y se les permite crear, modificar, y suprimir ordenanzas que permitan la administración y equitativo reparto de sus recursos.

Por esta razón es que se encuentra la necesidad de establecer los procesos mediante un análisis de la situación actual de los servicios que ofrece el municipio de Marcelino Maridueña para el mejoramiento a través de una reestructuración organizacional que pretende dar respuesta a la demanda de mejora en la gestión municipal, puesta de manifiesto por los responsables de los servicios que ofrece este ente municipal.

Es en esta línea, que el presente proyecto de investigación pretende mejorar de manera sustancial la calidad del servicio que brinda el municipio de Marcelino Maridueña, realizando un análisis teórico de la temática que nos permita orientar hacia el beneficio común y la verdadera satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

Dados los entornos cambiantes que exige la modernización y la mejora continua de los servicios de los municipios del país, hallamos la necesidad de analizar la satisfacción de los usuarios, ya que la ciudadanía, merece una atención de calidad no solo al inicio de cada gestión política, sino más bien de manera permanente y constante.

Pronóstico

La mala atención recibida por parte de los empleados municipales hacia los usuarios de los servicios, provoca descontento en la ciudadanía, debido al inadecuado proceso de selección del personal, que muchas veces no se realiza acorde al perfil y competencia adecuada del solicitante, hecho que conlleva a la insatisfacción de la ciudadanía.

Las presiones del entorno cambiante en el que se encuentran los gobiernos municipales les exige la mejora en la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios. De hecho, a pesar de los esfuerzos de mejoras que han realizado en todos estos años, los ciudadanos, los funcionarios, los empleados, las asociaciones, los políticos, y demás actores interesados de estas administraciones locales, mantienen el discurso de que todavía falta mucho por hacer, y que mantener lo que

se ha conseguido hasta ahora y seguir mejorando es sumamente difícil si no se implementan una gestión de procesos en la selección adecuada del personal.⁴

Control de pronóstico

Por ello, podemos advertir que la atención personalizada y de calidad de los gobiernos municipales a menudo implica más que simplemente responder a los deseos expresados por la comunidad y sus necesidades obvias. En muchos casos, las personas no saben lo que quieren o incluso no saben que es posible. Tales situaciones, requieren de un análisis valorativo de la calidad del personal que labora, entender las necesidades de la comunidad y crear un servicio que satisfaga las necesidades existentes y latentes hoy y en el futuro.

Razón por la que es necesario realizar un análisis de calidad del servicio administrativo en el municipio de Marcelino Maridueña y mejoramiento a través de una reestructuración organizacional.

El proceso de diseñar y mantener un ambiente adecuado en el que las personas, trabajando en equipos, alcancen con eficacia y eficiencia objetivos preestablecidos, y mejoren su calidad de servicio hacia la comunidad en el municipio de Marcelino Maridueña se hace necesario y de manera urgente hacia estos promotores municipales por parte de la sociedad.

1.1.2.- Delimitación del problema.

Campo:	Unidad de Talento Humano.
Área:	Talento Humano
Tema:	Selección del personal orientada a la satisfacción del cliente.
País:	Ecuador.
Región:	Costa
Provincia:	Guayas.
Cantón:	Marcelino Maridueña.

⁴(Suárez Barraza, 2007)

1.1.3.- Formulación del problema.

¿Cómo influyen los perfiles de los profesionales que trabajan en el Municipio Marcelino Maridueña en los servicios que prestan a la Ciudadanía?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿Cuáles son los factores que están influyendo en la eficiencia del Recurso Humano del Municipio Marcelino Maridueña?

¿De qué manera la administración y el control del Recurso Humano beneficiarían a los Usuarios de los Servicios del Cantón Marcelino Maridueña?

¿Cuál es el nivel de instrucción de los empleados del municipio y como se relaciona con su cargo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios?

1.1.5 Determinación del tema

Análisis de calidad del servicio administrativo en el municipio de Marcelino Maridueña y mejoramiento a través de una reestructuración organizacional.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General de la Investigación.

Determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios y el profesionalismo del área administrativa que tienen los empleados del Municipio de Marcelino Maridueña a través de una evaluación del perfil y las necesidades del sector para el mejoramiento del servicio al cliente.

1.1.2.- Objetivos específicos de la Investigación.

- Elaborar un diagnóstico del nivel actual de la satisfacción de los usuarios para determinar la efectividad de los servicios recibidos en el Municipio.
- Analizar los perfiles del personal para proponer su reubicación de acuerdo a sus competencias.
- Definir políticas de atención al cliente para implementarlas en el área de atención a los usuarios.
- Analizar los resultados obtenidos mediante el estudio del impacto de la reestructuración organizacional.

1.1 JUSTIFICACIÓN

En América latina y en particular el Ecuador es loable el propósito que anima a los administradores públicos y políticos para crear cambios en la forma tradicional de proporcionar servicios al usuario y compensar sus expectativas. El propósito de este trabajo es progresar en esa orientación, propiciando la utilización de herramientas que permitan conocer las características de la cultura de aquellas organizaciones objeto de cambios, y que contribuyan a que dicha iniciativa de transformación arribe a mejores resultados.

La siguiente investigación se justifica, ya que el enfoque a la “calidad total” en su doble propósito de satisfacer necesidades y expectativas a partir de la mejora continua en el desempeño global de la organización y sus capacidades, puede ser una metodología a aplicar con éxito para resolver estos problemas.

Permitiría analizar la gestión. Todo análisis supone un propósito de control al ser comparada con valores estándar de referencia. Esta acción favorece tanto a la toma de decisiones y planificaciones futuras, basadas en juicios valederos y palpables. “Control” y “toma de decisiones fundadas”; dos de los principales inconvenientes que tienen las autoridades políticas municipales.

Por estas razones, es necesario replantear las metodologías de gestión; al menos en áreas críticas, cambio que no puede quedar en la simple remodelación superficial sino en estructuras y métodos. Es una oportunidad y debemos verlo como tal.

Por tal motivo, la investigación de este proyecto permitirá elaborar un Análisis de Calidad del personal administrativo del Municipio de Marcelino Maridueña y pretenderá cambios en los modelos mentales y en el dominio personal de los directivos, para comprender que en los actuales momentos y gracias a la economía globalizada la competitividad mundial, regional, provincial y local, es muy severa y requiere ese importante cambio que significa que los municipios tienen que estar orientadas al mantenimiento y capacitación constante de su personal, en donde todos los departamentos por medio de un proceso sinérgico están alineados a la total satisfacción de las necesidades de la comunidad.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Breve reseña histórica de los municipios en América Latina

La historia de los municipios en América Latina se ha idealizado en gran medida. A menudo, los autores contemporáneos le han atribuido facultades y características que nunca tuvo. Esta imagen tan extendida ha servido como justificación conveniente para popularizar el apoyo a la municipalización. Un elemento crucial en este proceso de mitificar el pasado es el sistema de gobierno local de la colonia conocido como cabildo. Aunque en general, se describe como representante de una era de oro de la democracia, la realidad era muy distinta. El auge del cabildo ocurrió inmediatamente después de la conquista, cuando la corona española todavía no imponía el sistema extraordinariamente centralizado de administración del imperio conocido como el Consejo de Indias. Durante este breve período, las nuevas posesiones coloniales se regulaban, de hecho, a través de grupos auto gobernado de conquistadores, pero esta situación pronto cambió con el nombramiento de los gobernadores reales. En lo sucesivo, las leyes que creaban los cabildos requerían la radicación de la Corona, lo cual condujo a su decadencia a lo largo de lo que restó del período colonial. La introducción de la subasta pública de puestos municipales en 1591 facilitó la corrupción y la formación de consejos oligárquicos, cuyos miembros pertenecían a la élite de los españoles peninsulares.

A finales del período colonial, el cabildo recuperó brevemente su importancia como canal para la expresión de una creciente demanda local de independencia de España. La imagen generalmente positiva que se tiene hoy en día del cabildo se deriva en gran medida de una concentración exagerada en su papel durante la última fase de su existencia. Además, la imagen democrática del cabildo se

acrecentó con su papel de apoyo a la lucha por la independencia; en Caracas, Santiago, Buenos Aires, México y Bogotá, los cabildos eligieron juntas revolucionarias en 1810. El cabildo abierto, introducido con el fin de conseguir apoyo para el movimiento independentista, ha adoptado una función simbólica en la actualidad y lo imitan las autoridades municipales en todo el subcontinente como mecanismo para fomentar un estilo de participación y responsabilidad para la democracia local.

Una vez disipada la euforia de la independencia, los gobiernos locales quedaron ahogados bajo los poderes de los nacientes estados nación, cuyos dirigentes invariablemente copiaron la tradición política centralizadora que les legaron sus antecesores coloniales. Desde fines del siglo XIX, el creciente predominio estadounidense en la región dio lugar a que se introdujera la filosofía liberal anglosajona en América Latina. Esto se reflejó en la promulgación, en muchos países, de constituciones idealistas basadas en el modelo estadounidense. Invariablemente, se concedieron a los gobiernos locales amplios poderes y una autonomía formal. Esto estaba escrito directamente en la propia Constitución o se otorgaba a través de leyes municipales independientes.⁵

Reseña histórica de la Municipalidad en el Ecuador

La historia municipal del Ecuador no ha llevado registros exactos desde su formación, pero se puede señalar basándose en los registros históricos que en el año de 1830 existían 3 municipios reconocidos con el nombre de departamentos. Azuay, Quito y Guayas fueron los promotores para que el Ecuador se convirtiera en un estado al unirse entre sí para formar un solo cuerpo independiente.

En aquella época, los municipios eran considerados más importantes que el mismo estado porque el poder que ejercían las comunidades era más fuerte que el del estado central.

A partir del año 1830 y las subsiguientes réplicas de la Constitución, se ha ido actualizando las funciones municipales, estructura administrativa partiendo del estado, con las designaciones a los municipios como entes autónomos capaces de generar sus propios ingresos para el bien común.

⁵(Nickson, 2003)

En el Estado Ecuatoriano en el mes de Octubre del año 2008 entró en vigencia la nueva Constitución de la República del Ecuador, adoptando los municipios el nombre de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), los mismos que se regirán bajo la Ley Orgánica de Régimen Municipal, hasta cuando esta sea reformada acorde a las nuevas disposiciones de la constitución vigente.⁶

Origen del Cantón Marcelino Maridueña

El cantón Marcelino Maridueña se encuentra ubicado al Este de la Provincia del Guayas. Se sabe por los innumerables hallazgos arqueológicos que su territorio estuvo habitado por parcelas aborígenes que se establecieron a orillas de los ríos Chimbo, Chanchán, Barranco Alto, pertenecientes a las culturas Milagro Quevedo, Las Tolas. Ya para la época colonial y gracias a su alto potencial productivo, muchas familias prominentes de la ciudad de Guayaquil eran propietarios de haciendas en la zona; Siendo la más productiva la Hacienda la Tigresa que fueron los terrenos que dieron origen al Ingenio San Carlos.

Para el año de 1896, se montó la primera maquinaria para elaborar azúcar y en 1897, se lo bautizó con el nombre de Ingenio San Carlos, siendo sus padrinos el Sr. Francisco Durán Rivas, Sra. Eulalia Durán, paralelamente al desarrollo de la industria azucarera que iba modernizando su maquinaria, iba creciendo la población en el recinto ubicado en la hacienda Tigrera. Por lo cual, las autoridades se vieron en la obligación de elevarlo a la categoría de parroquia el 24 de octubre de 1920, bajo la jurisdicción del cantón Yaguachi. Después de muchos años, gracias al impulso del Ingenio San Carlos, la parroquia progresó mucho, con lo cual el 27 de abril de 1986 se formó el Comité Pro-Cantonización de Marcelino Maridueña. El antiguo Congreso Nacional del Ecuador (en la actualidad Asamblea Nacional del Ecuador) aprobó la cantonización de Marcelino Maridueña el 7 de enero de 1992. Siendo su cabecera cantonal el cantón Marcelino Maridueña (San- Carlos), con una parroquia del mismo nombre. El cantón no tiene parroquias rurales.⁷

Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Marcelino Maridueña

La creación del cantón fue el 7 de enero de 1992; el Tribunal Supremo Electoral convocó a elecciones seccionales en los cantones de reciente creación, entre los

⁶(Cañizares Rodríguez, 2009)

⁷(Marcelino Maridueña, 2012)

cuales se encontraba Marcelino Maridueña; las elecciones se efectuaron en el mes de Mayo y la posesión de los cargos de las autoridades municipales que en aquel entonces eran el Presidente de consejo (Alcalde) y 7 concejales asignados por la ley; estos últimos renovables cada dos años en un numero de tres, elegidas las autoridades municipales siendo el primer Concejo Cantonal:

El Dr. Carlos Carabajo Rosero, como el presidente.

Y, los concejales:

Sr. Franco Salazar,

Sr. Ángel Padilla,

Sr. Jaime López,

Dr. Hugo Palomeque,

Sr. Enrique Pincay Araujo,

Dr. Juan Suarez;

Iniciaron su trabajo ocupando la parte alta de la casa comunal, mediante el préstamo de algunos muebles de empresas, útiles de oficina eran dos maquinas de escribir proporcionadas por los mismos miembros del concejo.

Tres meses después los miembros del consejo del gobierno Nacional asignó una partida presupuestaria para los nuevos municipios de \$28'000.000,00 de sucres que venían estipulados para varios rubros, entre los cuales se encontraban, compra de vehículos, edificaciones y otros.

El consejo resolvió utilizar el dinero en la adecuación de un local, para que pueda funcionar la autoridad y la compra de útiles de oficina y papelería. Como existía un edificio, que era el mercado construido por el municipio de Yaguachi, se tomó la resolución de acondicionarlo, para que cumpla con la función, que es el edificio municipal hasta estos momentos, ubicado en la calle Malecón frente a la ciudadela La Puntilla.

Fueron dos períodos de administración municipal del Dr. Carlos Carabajo Rosero y dos posteriores administraciones del Ing. René Maldonado. Ya como alcalde por que para la fecha se había cambiado la denominación de Presidente del consejo a alcalde municipal. Hay que resaltar que toda la infraestructura y mobiliarios utilizados

en las dos primeras administraciones sirvieron para las administraciones, del Ing. Maldonado.

Desde sus inicios el GAD de Marcelino Maridueña ha tenido 3 Administraciones las cuales se detallan a continuación:

La 1ra Administración del Dr. Carlos Carabajo Rosero fue desde 1992 hasta 2000.

La 2da Administración del Ing. René Maldonado fue desde 2000 hasta 2009.

La Administración del Dr. Nelson Herrera Zumba comienza desde el 3 de agosto del 2009 hasta la fecha, en esta administración se mejoró la infraestructura y mobiliario de los departamentos de Rentas, Tesorería, Contabilidad, Dirección Financiera, Obras Publicas, Planificación y Catastro, Desarrollo Comunitario, Relaciones Publicas, Sindico, Secretaria, Talento Humano, Alcaldía, se creó el Dpto. de la Junta Cantonal de la Niñez y la Adolescencia, Patronato Municipal, se pago deudas anteriores al IESS, SRI, de las administraciones pasadas; con créditos del Banco del Estado se adquirieron maquinarias para equipo caminero, se ha hecho trabajos en los recintos.

El cantón cuenta con una sola parroquia con el mismo nombre de la cabecera cantonal y varios recintos detallados a continuación:

La Resistencia	Doraliza
El 87	15 De Febrero
Rio Chanchan	Nueva Fortuna
La Modelo	
Tres Haciendas	
Los Laureles	
Veinte Mil	
Nueva Unión	
Rio Viejo	
Jesús Del Gran Poder	
Barranco Alto	

Producción Agrícola

Chanchán

El Carmelo

Alcalde

Dr. Nelson Marcelo Herrera Zumba

Habitantes

12.033 habitantes.

Mujeres: 5.768

Hombres: 6.265

Parroquialización:

24 de octubre de 1920

Cantonización:

28 de Enero de 1992

Sitio Web:www.municipiommariduenas.gov.ec

Misión y Visión del Municipio del Marcelino Maridueña

Visión

Hacer de Marcelino Maridueña, un cantón saludable en el que su pueblo multiétnico y pluricultural viva en “sumak kausay” ”buen vivir”: con armonía social, espiritual, material y ambiental, ejerciendo derechos y responsabilidades compartidas en democracia participativa, aplicando principios y valores de equidad y solidaridad.

Misión

Impulsando acciones políticas, técnicas y organizativas, en el marco de la Reforma del Estado y el proceso de Descentralizado, para garantizar la implementación de nuevo rol del Estado y la Constitución vigente, priorizando la participación de la población a través de la representación de los principales entes de la sociedad civil en el desarrollo del cantón y sus conciudadanos.

SÍMBOLOS:

Bandera

Es un rectángulo segmentado en cinco listones horizontales de colores verde y blanco alternados. Las cinco barras nos remiten a la bandera de la provincia del Guayas. Se ha preferido el color verde en mayor proporción, porque representa la feracidad de la tierra y su agricultura. En el extremo izquierdo, se encuentra un triángulo amarillo que simboliza la riqueza que se genera en base al trabajo de los pobladores. El triángulo en esa ubicación es poco frecuente y muy llamativo, se han empleado los colores que constan en las bases aprobadas por el M. I. Concejo Cantonal. (Marcelino Maridueña, 2012)

Bandera, escudo e himno, desde agosto 10 de 1996, símbolos de nuestra patria chica ocupan un alto sitio en el corazón de los oriundos de Marcelino Maridueña.

Escudo

El escudo es básicamente circular, formado por una gran rueda dentada que alude la importancia de la industria nacional dentro del cantón, representada por el ingenio San Carlos y en la parte interna encontramos el nombre del cantón, rematando lo anterior se destacan dos cañas cruzadas, este conjunto se encuentra rodeado por dos banderas unidas mediante dos pliegues en la parte inferior, en la parte superior hay un emblema flotante cuyos extremos rozan ligeramente las banderas laterales, en su interior leemos UNIDAD TRABAJO Y PROGRESO, que consideramos un lema apropiado para un cantón con grandes expectativas futuras, hay otros signos que simbolizan el inicio de una nueva era, tales como un campo de cultivo, el sol naciente, un libro abierto, todos íconos de progreso y luz.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Organigrama Cantonal⁸

El Concejo del Gobierno Municipal Del Cantón Coronel Marcelino Maridueña

Considerando:

Que: Es imprescindible definir, delimitar y jerarquizar la naturaleza y ámbito de las funciones y responsabilidades de cada uno de los entes administrativos, mediante

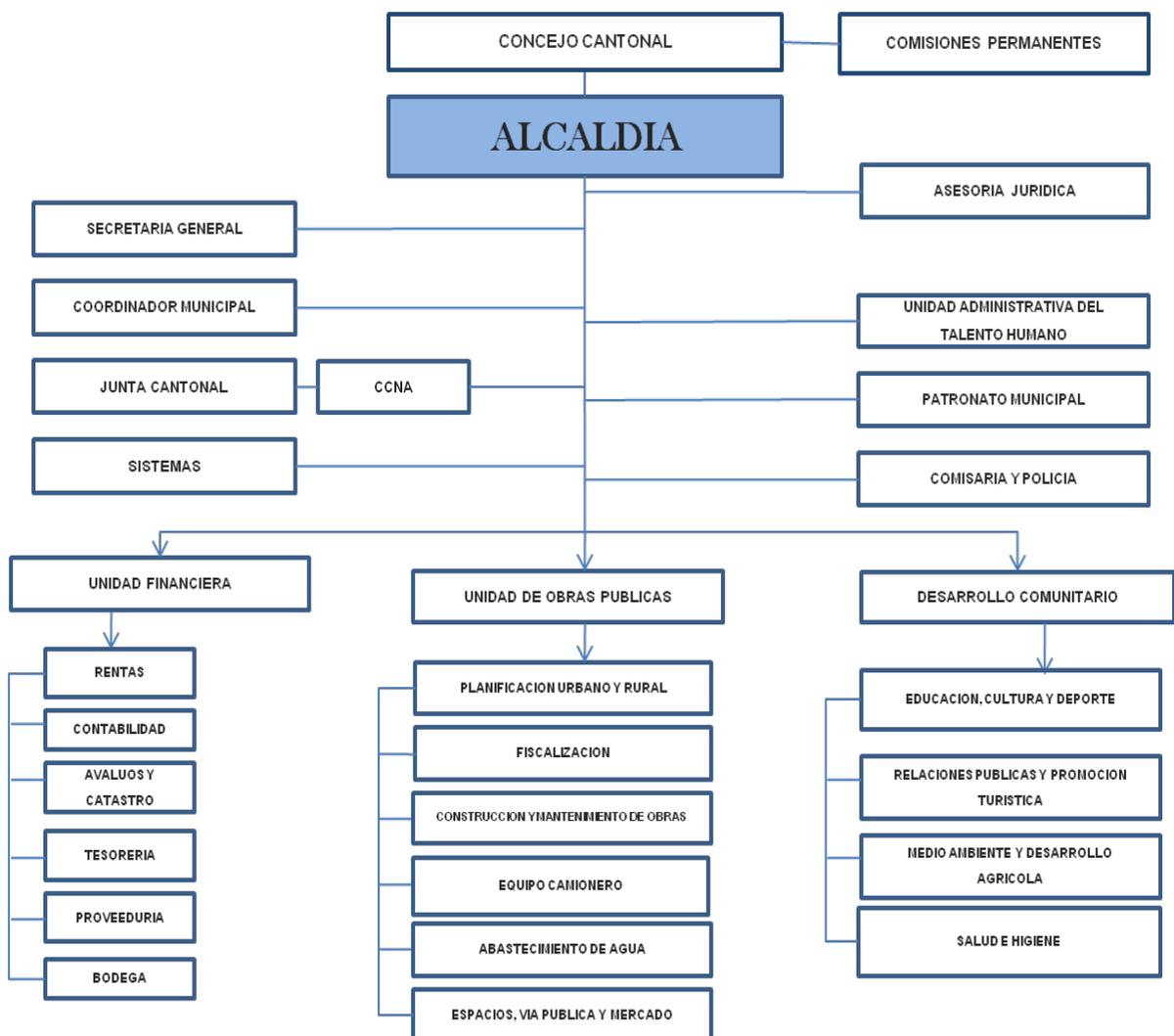
⁸(Marcelino Maridueña, 2012)

un instrumento técnico que regule las relaciones de dependencia, interdependencia y de autoridad;

Que: Es necesario contar con un cuerpo normativo que establezca y regule el funcionamiento de las unidades técnicas y administrativas del Gobierno Municipal y de sus diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, que guarde armonía con las normas legales vigentes.

En uso de las atribuciones que le confiere el Art.63 de la Ley de Régimen Municipal;

Cuadro 1.Organigrama cantonal



Fuente: Organigrama cantonal

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

Información General

A 65 km de Guayaquil se encuentra su cabecera cantonal. Está asentada a 80 m.s.n.m., su temperatura promedio es de 24°C y una precipitación promedio anual de 1700mm.

Transporte y Acceso

Sus vías de acceso están asfaltadas, las cooperativas de buses que tienen como destino este cantón son: Cooperativa Marcelino Maridueña y CITIM, ambas salen desde Guayaquil, Milagro y Naranjito, el viaje dura una hora y cinco minutos desde Guayaquil.

Producción

El cantón cuenta con una gran extensión de pastos. Es importante el cultivo altamente tecnificado de la caña de azúcar. Existen plantaciones de banano y otras frutas tropicales. En sus amplias zonas, se cría ganado vacuno y caballar de razas seleccionadas y aves de corral. La principal actividad económica de su gente proviene de la dedicación a la industria azucarera que abastece al mercado nacional, la misma que proporciona gran fuente de trabajo para miles de obreros y técnicos que proceden de diversas regiones del país. El suelo del cantón, en general es plano, en el paisaje se observan ligeras ondulaciones.

Gastronomía

Algo de su comida típica, destaca por preferencia de sus habitantes el arroz con menestra y carne asada. Vale rescatar que existe una bebida denominada Ron Sideral, el que consiste en aguardiente destilado, aprovechando así la molienda de la caña de azúcar.

Turismo⁹

Numerosos visitantes acuden a las modernas instalaciones de las fábricas, para observar el proceso de elaboración de azúcar y el papel, así como a admirar los hermosos paisajes naturales. El Balneario “La Niágara”, a orillas del río Barranco

⁹ (Guayas,2011)

Alto, denominado así por su similitud con las cataratas del mismo nombre. Fue adecuado por los propietarios del Ingenio San Carlos; este lugar cuenta con áreas de recreación infantil, pista de baile, canchas deportivas y cabañas. Se encuentra a 10 minutos de la cabecera cantonal, por una vía mantenida en buen estado. (Marcelino Maridueña, 2012)

Fiestas

Entre las festividades se destacan el 24 de octubre día en que celebran la cantonización; el 4 de Noviembre, que realizan una fiesta en honor a San Carlos Borromeo, Patrono del cantón; y el día de la Raza el 12 de octubre, fecha en la que realizan una serie de evento orientados a revivir sus orígenes montubios.

Políticas

Todo proyecto o acción del Municipio parte de las necesidades e intereses de la ciudadanía

Todo proyecto o acción municipal, desde su concepción, ejecución y sostenimiento, tiene como base la participación ciudadana efectiva.

El Municipio no discrimina ni permite la discriminación y exclusión de ningún grupo poblacional, ya sea por edad, sexo, cultura, religión o posición ideológica alguna

Los servicios que brinda el Municipio a sus ciudadanos son de alta calidad y de gran impacto social.

El Municipio regula, controla y sanciona toda actividad social y económica que impacten negativamente en el ambiente, y en especial, en sus recursos naturales.

El Municipio rinde cuenta de su gestión periódicamente a sus ciudadanos y ciudadanas y a todos los ecuatorianos y ecuatorianas.

El Municipio establece una relación horizontal, de aprecio y de respeto mutuo, de confianza y colaboración con sus ciudadanos.

Metas Y Objetivos

A la Municipalidad le corresponde satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, especialmente las derivadas de la convivencia urbana, cuya atención no compete a otros organismos gubernativos; sin embargo coadyuvará con apego a la ley, a la realización de los fines del estado.

Síntesis de la evolución del talento Humano¹⁰

En la década de los 70's los recursos humanos comenzaron a sustituir el modelo de personal, aunque muy discretamente, en un tímido intento por mejorar el entorno que los nuevos tiempos exigían. Lo que se describía como clima laboral y lo que hoy se conoce como clima organizacional, diseño de planes de sucesión, comunicación interna, participación, motivación, calidad total, formación de trabajadores, desarrollo de competencias, entre otros.

Estas nuevas funciones obligan a configurar el nuevo modelo de gestión llamado gerencia de recursos humanos¹¹ que actúa como un órgano donde el personal tiene más apertura a aportar con ideas y beneficiarse de la integración laboral de las mujeres y de una gran variedad de profesionales. Con la evolución e importación de modelos de corporación, los nuevos esquemas de planificación y la división funcional de las organizaciones, va naciendo la gerencia estructural y el área de personal acompaña esa evolución con un proceso interno de crecimiento.

En esta misma década, es cuando se formalizan los procesos de la administración de personas, se puede decir entonces, que la administración de recursos humanos ha alcanzado su estado actual de Gerencia, después de muchos años de progreso, la cual supone un desarrollo evolutivo tardío. Se considera que los años setenta fueron el momento para el despegue de nuevos modelos donde las personas se tendrían como objetivo principal.

Es en los años ochenta, cuando aparece formalmente la gerencia de Recursos Humanos. Las actividades asociadas a la función van más allá del manejo de los sindicatos, de las relaciones laborales y los trámites de incorporación y despido del personal. Es como la "edad de oro", se impone por completo un modelo científico, delineado y estructurado en las áreas de planificación de recursos humanos, reclutamiento, y selección, entrenamiento, capacitación, relaciones laborales, seguridad industrial, encuestas comparativas de sueldos y salarios, y motivación de los empleados, entre otros. Para ese momento, el interés se focaliza más en el trabajador como persona y su relación con la organización.

¹⁰(CHAMBERS, FOULON, HANFIELD JONES, & Y MICHELS, 1998)

¹¹(COVEY, 1996)

En estos años, las organizaciones y empresas nacionales, tanto públicas como privadas, hacen énfasis en el objetivo fundamental de la Gerencia de Recursos Humanos como es la efectiva utilización de su personal, mediante consejos, asesorías, servicios y controles diversos las cuales sirvieron para lograr los objetivos de las mismas a través del diseño de las políticas, procedimientos, planes y programas de recursos humanos; y con el fin de que cada gerente pudiera cumplir sus respectivas metas de forma eficiente.

En estos nuevos escenarios, se identifican tres aspectos que destacan por su importancia: la globalización, el permanente cambio de contexto y la valoración del conocimiento. Las viejas definiciones que usan el término recurso humano, se basan en la concepción de un hombre como un “sustituible” engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de “indispensable” para lograr el éxito de una organización.

Se consolida como elemento importante, el carácter proactivo de esta gestión, actuando como provisor de las deficiencias y posibles dificultades que puedan surgir, además de tener como centro de referencia, las expectativas y necesidades del personal, su nivel de satisfacción, los elementos motivadores que juegan un papel decisivo para una buena tarea.

En este sentido, puede decirse que los líderes de las empresas, se han percatado que las personas son el medio por el cual pueden alcanzar una ventaja competitiva en el mercado, fundamentado en el cual sólo ellas son capaces de generar y fortalecer la innovación y el futuro de las organizaciones, y al final, son las que brindan personalidad propia a la empresa.¹²

2.1.2 Antecedentes referenciales

a) Definición de servicios municipales

Los servicios municipales son todas las actividades realizadas por las Alcaldías de manera uniforme y continua o bien de los particulares mediante concesiones, arriendo o reglamentación legal dada por la Alcaldía, enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye la ley de municipios, destinadas a satisfacer

¹²(CHIAVENATO, 2009)

necesidades públicas, mejorar las condiciones higiénico sanitaria y la conservación del medio ambiente y los recursos naturales en su circunscripción territorial.

La prestación de servicios municipales es una de las competencias más importantes de los gobiernos locales. Conforme lo expresa la Ley de Régimen Municipal, las municipalidades tienen el deber de prestar por si o asociadas esos servicios a la población y realizar contratos u otorgar concesiones a personas o empresas privadas asegurando la calidad y equidad en la prestación del servicio.

a.1 Características Generales De Los Servicios Municipales.

La gestión local comprende componentes técnicos y políticos. Los primeros se refieren al conjunto de instrumentos y procesos que permiten la aplicación de una serie de recursos a la satisfacción de determinadas necesidades. Tal aplicación supone la existencia de opciones tecnológicas con efectos técnicos y sociales diferenciados. Los componentes políticos, por su parte, se refieren a los procesos de negociación y decisión entre actores sociales, políticos e institucionales sobre el uso y destinación de tales recursos.

El cruce de los aspectos técnicos y sociopolíticos de la gestión permite entender su sentido y orientación y comprender su racionalidad. Ese es precisamente uno de los centros de atención del estudio sobre los gobiernos locales.

Se pretende indagar las lógicas de acción dominantes en los casos estudiados y los actores involucrados en su ejercicio, entendiendo que los contenidos de la gestión son el producto de procesos decisorios que involucran tensiones, conflictos y concertación entre diversos actores¹³

a.2 Limpieza pública

Este servicio municipal, tienen dos características básicas: es esencial para el bienestar de toda la comunidad y beneficia tanto a las personas que reciben directamente el servicio como a las que visitan la localidad o no son usuarias del mismo.

Tiene dos formas de prestación, directa por las alcaldías o indirecta a través de la modalidad de concesión. En ambas, es notorio en las experiencias examinadas las limitantes en cuanto al manejo integral de residuos sólidos.

¹³(VELASQUEZ & RODRIGUEZ, 1994)

Es uno de los servicios municipales que genera mayores gastos en su prestación y bajo niveles de recuperación, lo que origina la no sostenibilidad del servicio y mengua en su calidad.

Su deficiente manejo provoca severos y directos impactos ambientales negativos al medio ambiente y la calidad de vida de la población.

Se requiere de alta inversión inicial para un manejo integral del servicio, específicamente en lo relativo a la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los desechos.

Es uno de los servicios que ha recibido mayor financiamiento de entidades y programas de cooperación para la construcción de rellenos sanitarios y compra de vehículos.

Por sus características, este servicio posibilita la asociación intermunicipal para la prestación del mismo.

a.3 Mercado

Su característica principal es la de incidir directamente en el apoyo a iniciativas de desarrollo económico local. De acuerdo a esto, existe una amplia clasificación de mercados: De artesanías, mayorista, detallista, municipal o central, entre otros.

La prestación del servicio es directa, por gestión propia de la institución municipal o por empresas municipales (autónomas o no).

En cabeceras departamentales, los mercados son administrados por la intendencia, quien se encarga de la administración (caja, registro, cobranza) y del funcionamiento del servicio. El ingreso proveniente de tasas pasa a las arcas de la Alcaldía.

En municipios medianos o pequeños la gestión del mercado está a cargo de un jefe o depende directamente de la persona responsable de los servicios municipales. En este caso, el cobro de tasas lo realiza el área de finanzas de la municipalidad.

En casos examinados de municipios de otros municipios, el servicio de mercado es auto sostenible, sin embargo, los ingresos no son reinvertidos totalmente en el mercado y parte de ellos son destinados al subsidio de otros servicios como el de limpieza pública y cementerio.

La saturación de mercados ubicados dentro del perímetro urbano, es caso común en municipios del país, ocasionando serios problemas higiénicos ambientales y de ordenamiento al ocupar aceras y calles cercanas al mercado.

a.4 Cementerio

Este servicio se caracteriza por ser manejado en el área urbana y rural. Todos los municipios del país tienen al menos un cementerio.

La prestación del servicio es directa a través de la alcaldía, indirecta a través de concesión a empresas privadas y de colaboración a través de juntas comunitarias.

En la ciudad capital y localidades aledañas, se desarrollan cementerios privados. En comunidades rurales o barrios periféricos, los cementerios son manejados por juntas comunitarias.

Es un servicio donde el sector privado asume la gestión y explotación del servicio, incluyendo la compra de terrenos. La municipalidad supervisa y controla la prestación, pero no se involucra en la forma de organización interna. A su vez, la empresa o entidad paga los impuestos de ley acordados con la alcaldía.

Estudios realizados por INIFOM¹⁴(Instituto Nicaragüense de Fomento Municipal), indican diferencias notables entre el servicio que se brinda en el área urbana con respecto al área rural. Los urbanos disponen de estructuras, edificaciones internas y servicios básicos. Los rurales adolecen de esto.

Es un servicio en el que poco invierten las alcaldías, limitándose a gastos corrientes como pago del panteonero o cuidador y donde hay servicios básicos, al pago de estos. Al ser un servicio con fuerte impacto social, se presta al subsidio, y exoneraciones de pago, llegando en este caso hasta no cobrarse por terraje y mantenimiento.

La falta de aplicación de criterios técnicos de ubicación de los terrenos destinados para cementerios, generan problemas higiénicos ambientales e inseguridad ciudadana.

¹⁴(municipal, 2010)

a.5 Construcción y mantenimiento de caminos

Este servicio tiene como característica principal, la de ser promotor del desarrollo municipal por su impacto positivo en apoyo a la producción y la mejora de calidad de vida de la población.

La prestación de este servicio es de forma directa por la alcaldía o indirecta a través de contrataciones con empresas privadas, previas licitaciones públicas conforme a la ley. Por sus características, este servicio posibilita la asociación intermunicipal para la prestación del mismo.

Comprende las vías de comunicación terciarias o intermunicipales. Experiencias desarrolladas en municipios del país, basan su método de trabajo en el empleo intensivo de mano de obra.

Es un servicio para el cual las alcaldías reciben apoyo financiero del gobierno central a través del Ministerio de la Construcción u Obras Públicas, Transporte e Infraestructura. Asimismo, entidades de cooperación externa, desarrollan programas de apoyo a municipios para construcción y mantenimiento de caminos intermunicipales.

En la gestión de este servicio participan los comités de caminos como una forma de organización ciudadana para participar en el proceso de ejecución y seguimiento a la inversión. Asimismo, se promueve la creación de microempresas de mantenimiento vial.

Al ser un servicio con impacto visible para la población, hay apertura de esta para participar en el proceso de mejoramiento de la gestión del servicio logrando que el financiamiento para la inversión sea compartido entre la municipalidad, el organismo financiador y la población que se beneficiará directamente del servicio.

La falta de aplicación de técnicas para prevenir o mitigar impactos ambientales derivados del mejoramiento de vías existentes, tiene efectos negativos en recursos naturales como flora, agua y suelo.

a.6 Rastro (Mataderos Municipales)

Con la gestión de este servicio municipal se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población al reducirse los riesgos de contraer enfermedades por consumo de carne, al margen de controles y normas sanitarias.

Generalmente, los municipios prestan este servicio de forma directa como institución o como empresa municipal. Es otro de los servicios en el que pueden desarrollarse experiencias de asociación intermunicipal para la prestación del mismo, sobre todo para municipios pequeños y pocos distantes entre sí.

En su mayoría, los rastros realizan la actividad de matanza de forma artesanal al carecer de equipos adecuados para optimizar el proceso.

Los rastros municipales que prestan mejor servicio son los ubicados en cabeceras departamentales, el resto a pesar de contar con servicio de agua potable y energía eléctrica, carecen de instalaciones adecuadas para garantizar la higiene y un estricto control sanitario.

Entidades gubernamentales y de cooperación externa han financiado a municipios la construcción de rastros, sin embargo muchas de las inversiones se realizan sin estudio de pre inversión o factibilidad. Al no existir demanda por el servicio, ciertos rastros dejan de funcionar, procediendo la alcaldía a utilizar la infraestructura para otros fines.

La falta de sistemas de tratamiento para desechos sólidos y líquidos y el consecuente vertido de estos a quebradas naturales o sumideros, genera severos y directos impactos ambientales negativos que afectan la calidad de los ecosistemas.

b) Agua potable – acueductos rurales

b.1 Definición, descripción de los componentes del servicio¹⁵.

Este servicio público es competencia del gobierno central, pero en algunos países se designa su prestación a los gobiernos locales. Se caracteriza por ser un servicio que incide directamente en la salud y calidad de vida de las personas.

La prestación de este servicio se realiza bajo dos formas: Directa como empresa municipal y de colaboración a través de juntas comunitarias que se involucran directamente en la gestión del servicio, promoviendo la participación ciudadana en el establecimiento y manejo de los sistemas.

Es un servicio que requiere altos costos de inversión, cuyo financiamiento proviene de organismos de cooperación externa o del gobierno central a través de Fondos de

¹⁵(municipal, 2010)

Inversión Social. Una vez ejecutada la inversión, el sistema de agua se traslada a la alcaldía o junta comunitaria.

Presenta limitantes en cuanto a cobertura del servicio debido al crecimiento poblacional que sobrepasa la capacidad de abastecimiento de las fuentes de agua.

Las tasas por el servicio no se ajustan al costo real del mismo, teniendo las alcaldías que subsidiar a las empresas municipales o juntas comunitarias para el mantenimiento del sistema.

El servicio de agua potable a través de un sistema de acueductos rurales impacta de manera positiva al ambiente, pero si no se prevé el manejo de aguas residuales generadas a partir del funcionamiento del sistema, el impacto ambiental es negativo para el medio ambiente y la salud de la población, debido a la contaminación por estancamientos de agua sucia maloliente.

c) Gestión de calidad municipal

El nuevo enfoque considera al “cliente - usuario” como inicio y continuación de las pruebas del producto, del servicio y del propio sistema de calidad¹⁶. Como metodología de gestión, tiene como fin alcanzar ventajas competitivas en el mercado y eficiencia en la administración de la organización¹⁷.

La norma ISO 9004 (Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño), sostiene que la “calidad” debería ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la organización, teniendo como claros propósitos:

Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas (empleados, proveedores, propietarios, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, obtener, mantener, y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades Satisfacer necesidades de sus habitantes es el fin de la institución estado municipal, concretados por el gobierno como responsable de la administración pública municipal¹⁸. Para cumplir con este fin último, único, general, las administraciones municipales tienen atribuciones y deberes que regulan la prestación de “servicios” enmarcados en principios de: interés general, continuidad y obligatoriedad entre

¹⁶(GERSON, 1994)

¹⁷(VELASQUEZ & RODRIGUEZ, 1994)

¹⁸(DROMI, 2009)

otros. El interés general es un prerequisite indispensable en el diseño y funcionamiento del servicio público; principio, por otro lado, que determina su continuidad, aunque su resultado económico sea deficitario. Este es el punto fundamental que diferencia lo privado de lo público.

Es prioritario, entonces, maximizar los resultados medidos en términos de eficiencia para evitar posibles secuelas que surgirán en mediano plazo en la hacienda pública y que en definitiva recaerá sobre los contribuyentes. Los costos de “plantas ocultas”, “superposición de tareas”, “burocracia”, “trabajos mal realizados” constituyen un perjuicio en las cuentas públicas. La “eficiencia” en la organización es una de las metas que propone este enfoque.

El uso racional del recurso al desterrar los despilfarros como efecto de la eficiencia alcanzada en un “sistema de mejora continua”, resume en menores costos. Su aplicación es cardinal.

El eje central de la gestión de calidad es la medición. Si no se puede medir no se puede mejorar.

En el plano que nos ocupa, el nivel de satisfacción con la “calidad” del servicio prestado, al igual que cualquier otro tipo de organización, es definido por la percepción social del ciudadano / usuario.

Los tributos y tasas en la prestación general, o el precio por el uso de un determinado servicio público, más allá de principios que los caracterizan como igualdad y obligatoriedad, están fuertemente influidos por la percepción social del ciudadano. Chiap citando a Martínez Pérez (1991) dice” el contribuyente de hoy es más racional, más consciente de sus derechos ciudadanos. El gravamen impositivo, una obligación importante que el obligado pone en tela de juicio: porque puede no responder a los servicios públicos que recibe, porque no se cumplen los principios de justicia y eficacia que el sistema predica y porque la carga indirecta que lleva consigo su cumplimiento se considera excesiva” El mismo autor citando ahora a Bizcarrondo (1991) sostiene: “el deber fiscal es un deber que está exento de gloria o de otras cualidades que pueden tener otro tipo de prestaciones públicas obligatorias y coactivas, de modo que siempre es mal recibido.”¹⁹

¹⁹ Instituto Nicaraguense, www.inifom.gob.ni/areas/Documentos/.../servicios%20municipales.doc

d) ¿Cómo lograr la eficiencia y satisfacción en el Servicio Municipal?

Lograr la satisfacción en el cliente, implica unir y mantener en equilibrio varios elementos del gobierno municipal, desde su personal hasta sus procesos administrativos. Por consiguiente, a fin de que esta investigación se pueda utilizar correctamente, es importante que se formalicen algunas definiciones o conceptos que se tendrán que entender y aplicar para poder proporcionar servicios de calidad en cada municipio²⁰. Estos conceptos son: cliente, servicio y calidad total.

El servicio es algo más que satisfacer a otros, es la manera de llevar a cabo la misión, visión y objetivo del municipio y, así, fortalecer su desarrollo y la autorrealización de quienes participan en él.

La escasa dinámica poblacional de las ciudades estudiadas es un factor que actúa restrictivamente en la capacidad económica de los municipios y, por ende, en sus posibilidades de responder a la creciente demanda social. Pero, el problema central está en la propia estructura municipal. Un ejemplo concreto es el municipio de Santo Domingo de los Colorados, que en los años en que recibió la mayor cantidad de recursos económicos tuvo los mayores saldos en el presupuesto, revelándonos con ello su poca capacidad de gasto²¹.

2.1.3 Fundamentación Teórica

Para fundamentar la investigación de este proyecto debemos determinar ciertos conceptos que nos permita el entendimiento claro del ámbito de la misma, por lo que proponemos esclarecer los términos más importantes de esta:

Una mercancía comercializable aisladamente; o sea un producto intangible que no se toca, no se coge, no se palpa, generalmente no se experimenta antes de la compra pero permite satisfacciones que compensan el dinero invertido en la realización de deseos y necesidades de los clientes²²

Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones que nosotros efectuamos para fidelizar a nuestros clientes, se debe entender al servicio no solo a las empresas que engloban en este sentido, pues en una empresa de productos el servicio forma parte de este producto por ejemplo en una compañía de cosméticos se entrega el producto pero el servicio se lo puede percibir en el empaque, calidad del producto, el

²⁰(DROMI, 2009)

²¹(VELASQUEZ & RODRIGUEZ, 1994)

²²(RAPAHMELL, 1994)

contacto que hay entre vendedor-cliente, es por ello que la mayoría de veces nos encontramos con la frase los bienes ofrecen un servicio²³.

Es importante hablar del servicio, pues este se encuentra implícito en cualquier actividad comercial por ejemplo en el caso de que acudamos a una tienda esperamos recibir el mejor servicio, sea en rapidez, amabilidad, etc.; lo mismo ocurre cuando visitamos una página virtual esperamos que esta sea rápida, de fácil comprensión que nos ofrezca garantía y confidencialidad en el momento del pago, en definitiva todos esperamos que “se nos trate como un rey” pues una mala experiencia hace que la percepción sobre dicho establecimiento decaiga, y genera lo que se conoce como “comunicación boca a boca”, y los empresarios saben que esto representa una pérdida para la institución.

La experiencia de vivir un mal servicio es la causa principal de la pérdida de clientes cuantos de nosotros en determinado momento nos encontramos con un mal servicio ya sea que no nos atienden pronto por que la vendedora se encuentra conversando por teléfono, leyendo y cuando se pide que se nos atienda lo hace de manera descortés o ni siquiera le presta atención.²⁴

La parte fundamental al momento de prestar un servicio se encuentra en la interacción este debe ser cortés y amable transmitirle que es bien recibido y que estamos gustosos con su llegada, pero como dijimos anteriormente este no es suficiente para dar un buen servicio, para ellos debemos orientarnos a nuestros clientes mediante los siguientes elementos:

a) Aspectos que son considerados en el servicio al cliente.

a.1 Respeto.- El cliente debe ser tratado respetuosamente ya que este interpretará la cortesía, confidencialidad, privacidad que se le ofrezca, es importante que el proveedor del servicio mantenga un contacto de cara a cara con el cliente para que la relación sea más estrecha.

a.2 Entender la situación del cliente.- Los colaboradores deben tratar al cliente de manera individual pues eso demostrará el interés por entender sus necesidades y su situación, el cliente desea que se lo escuche, que se le explique sus inquietudes, es decir atención personalizada.

²³(ZEITHAML A.Valarie, 1999)

²⁴(GERSON, 1994)

a.3 Proporcionar información completa y veraz.- Se deberá tener precaución en ella pues brindar una información errónea o equivocada causará malestares a nuestros clientes debemos eliminar de nuestra mente la frase “el cliente no se va a dar cuenta”

a.4 Equidad.- Las personas merecemos ser tratados por igual, todos pagamos por algo que esperamos recibir, los clientes en muchas ocasiones se quejan de que los empleados ofrecen tratamiento especial a sus amigos, o aquellas personas de una clase social alta este es una realidad que la percibimos todos los días.

a.5 Confiabilidad.- El servicio debe ser prometido con exactitud y seriedad, la confiabilidad no es solo cuestión de actitud sino también de procedimientos, en caso de que exista una queja la empresa debe atender el reclamo de la manera más oportuna pues este es un derecho de todos los clientes.

a.6 Rapidez.- La atención deberá realizarse sin demoras innecesarias pero no con precipitación. Ya que el servicio es el resultado de una interacción entre vendedor y comprador, todo error siendo altamente visible, es siempre “oficial”, como consecuencia, es muy importante estar listo para aplicar acciones correctivas.

a.7 Seguridad.- Aquí intervienen aspectos tangibles como intangibles entre los primeros encontramos las instalaciones físicas, equipos, personal, mientras que en el último se encuentran los conocimientos que poseen los empleados es decir la habilidad para transmitir seguridad.

b) Reglas para prestar un buen servicio²⁵.

Para prestar un buen servicio se encuentran las siguientes reglas:

b.1 Regla de Platino.- Debemos actuar con nuestros clientes como consultores, asesorar sobre los que ello requieren o necesitan, no obligar o manipular a nuestros clientes para que compren dicho producto y/o servicio por que definitivamente los gustos de los clientes no serán igual a de los empleados.

b.2 Regla de oro.- Se rige básicamente en “Tratar a los demás como te gusta a ti que te traten”

Las personas que dirigen las empresas es decir los líderes conciben al servicio como la clave del éxito pues saben que constituyen la parte integral del futuro de la organización, fundamentalmente el servicio es la mejor estrategia para generar beneficio seguida de sus políticas de precio, portafolio de productos, etc, la

²⁵(Frances, 2000)

búsqueda de ofrecer un buen servicio no es una tarea fácil, se debe lograr cada día, semana, mes y año y debe estar en un constante análisis, tampoco se debe pensar que ofrecer un buen servicio es la solución de los problemas.

2.1.4 Fundamentación Legal

Enfocando el tema de este estudio en cuanto a Gestión Municipal, se debe revisar la normativa ecuatoriana sobre el tema, la misma que se encuentra en la Leyes que la constitución y el estado estipulan.

Considerando que el artículo 81 de la Constitución de la República garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado y demás entidades obligadas por esta Ley.

2.1.4.1 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública²⁶

Art. 2 Objeto de la Ley.- La presente Ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

Permitir la fiscalización de la administración pública y de los recursos públicos, efectivizándose un verdadero control social;

d) Garantizar la protección de la información personal en poder del sector público y/o privado;

e) La democratización de la sociedad ecuatoriana y la plena vigencia del estado de derecho, a través de un genuino y legítimo acceso a la información pública; y,

f) Facilitar la efectiva participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y su fiscalización.

Art. 3 Ámbito de Aplicación de la Ley.- Esta Ley es aplicable a: Los organismos y entidades que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República;

²⁶(Interior, 2009)

Art. 4 Principios de Aplicación de la Ley.- En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública, se observarán los siguientes principios:

- a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información;
- b) El acceso a la información pública será por regla general gratuito, a excepción de los costos de reproducción, y estará regulado por las normas de esta Ley;
- c) El ejercicio de la función pública está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos

Art. 12 Presentación de Informes.- Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá:

- a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;
- b) Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; e,
- c) Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.

2.1.4.2 El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización²⁷ establece las regulaciones específicas para cada uno de los gobiernos correspondientes a cada nivel territorial, al respecto se definen los órganos de gobierno, sus fines, composición, funciones, atribuciones y prohibiciones.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

Artículo 53.- Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera.

²⁷(Gobiernos, 2012)

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

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

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

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo

especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;

h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;

i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;

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

k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;

l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;

m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;

n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;

o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;

p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la

circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;

q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;

r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y,

s) Las demás establecidas en la ley.

Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.-

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal 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, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;

c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;

d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras;

f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal;

g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley;

- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;
- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas;
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;
- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios; y,
- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

Servidores Públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Artículo 354.- Régimen aplicable.- Los servidores públicos de cada gobierno autónomo descentralizado se regirán por el marco general que establezca la ley que regule el servicio público y su propia normativa.

En ejercicio de su autonomía administrativa, los gobiernos autónomos descentralizados, mediante ordenanzas o resoluciones para el caso de las juntas parroquiales rurales, podrán regular la administración del talento humano y establecer planes de carrera aplicados a sus propias y particulares realidades locales y financieras.

Artículo 355.- De los servidores públicos del órgano legislativo.- La función de consejero o consejera regional y provincial, concejal o concejala o vocal del gobierno parroquial rural es obligatoria. Sus deberes y atribuciones son los señalados expresamente en la Constitución y en este Código.

Artículo 356.- De los servidores públicos ejecutivos de los gobiernos autónomos descentralizados.-

Los ejecutivos son la máxima autoridad de cada gobierno autónomo descentralizado, cumplirán sus funciones a tiempo completo y no podrán

desempeñar otros cargos ni ejercer la profesión, excepto la cátedra universitaria en los términos previstos en la Constitución y la ley. De esta disposición se excluye el ejecutivo del gobierno parroquial rural.

Artículo 357.- Secretario.- Los órganos legislativos de los gobiernos regionales, provinciales, metropolitanos y municipales, según sus atribuciones, designarán de fuera de su seno, un secretario o secretaria, de una terna presentada por el respectivo ejecutivo, responsable de dar fe de las decisiones y resoluciones que adopten los órganos de legislación de cada nivel de gobierno. De preferencia será abogada o abogado de profesión.

En el caso de los gobiernos parroquiales rurales, el secretario o secretario-tesorero será un funcionario designado por el ejecutivo.

Artículo 358.- Remuneración y Dietas.- Los miembros de los órganos legislativos de los gobiernos regionales, metropolitanos, municipales y parroquiales rurales son autoridades de elección popular que se regirán por la ley y sus propias normativas, percibirán la remuneración mensual que se fije en acto normativo o resolución, según corresponda al nivel de gobierno.

En ningún caso la remuneración mensual será superior al cincuenta por ciento (50%) de la remuneración del ejecutivo del respectivo nivel de gobierno, y se deberá considerar irrestrictamente la disponibilidad de recursos. En el caso de los vocales de los gobiernos parroquiales rurales este porcentaje no podrá ser superior al treinta y cinco por ciento (35%).

Cuando estos dignatarios fueren delegados para integrar en calidad de vocales, representantes o miembros, de cuerpos colegiados de fuera del seno del órgano legislativo al que pertenecen, tendrán derecho a percibir dietas por cada sesión a la que asistieren; en ningún caso, la suma total mensual de estas dietas podrá exceder del cincuenta por ciento de su remuneración mensual. La máxima autoridad de dichos cuerpos colegiados, dispondrá, previa a la presentación de la factura respectiva, el pago de estas dietas.

Los y las vice prefectas no percibirán dietas, sino una remuneración equivalente al ochenta por ciento (80%) de la fijada para el prefecto o la prefecta según la ley, siempre que ésta no sea inferior a la de los funcionarios de libre nombramiento o

remoción o de servidores de carrera de más alta remuneración de la corporación provincial.

Los alcaldes o alcaldesas o sus delegados, no percibirán dietas, viáticos o subsistencias por su participación en las sesiones del consejo provincial, por parte de éste organismo. El gobierno municipal respectivo pagará viáticos por las sesiones en los que el ejecutivo o su delegado les represente en el consejo provincial. En caso que le corresponda representar a este nivel de gobierno en su condición de consejero provincial recibirá los viáticos o subsistencias del gobierno provincial.

Los presidentes o presidentas de los gobiernos parroquiales rurales, miembros del consejo provincial, percibirán dietas por su participación en cada sesión ordinaria de éste, en el monto que establezca la propia corporación provincial, además de movilización, viáticos o subsistencia que se requiera para la participación en las sesiones y el ejercicio de sus funciones como consejeros o consejeras provinciales. El monto total de las dietas percibidas durante un mes, no excederá del diez por ciento de la remuneración del prefecto o prefecta provincial.

Artículo 359.- Servidores de libre nombramiento y remoción.- El procurador síndico, el tesorero, los asesores y los directores de los gobiernos regional, provincial, metropolitano y municipal, son funcionarios de libre nombramiento y remoción designados por la máxima autoridad ejecutiva del respectivo nivel de gobierno. Estos funcionarios serán designados previa comprobación o demostración de sus capacidades en las áreas en que vayan a asesorar o a dirigir.

La representación judicial del respectivo gobierno autónomo descentralizado la ejercerá el procurador síndico conjuntamente con el ejecutivo del respectivo gobierno autónomo descentralizado, a excepción de las juntas parroquiales rurales que podrán contratar a profesionales del derecho o a través de convenios de cooperación con los otros niveles de gobierno autónomo descentralizado o su entidad asociativa.

El personal de carrera que por necesidades del servicio ocupe por encargo un puesto de libre remoción, con la remuneración propia de ese cargo, al término de su función, volverá a ocupar el puesto o cargo que estuvo ocupando con anterioridad a la designación del cargo de libre remoción independientemente del tiempo que permanezca en esa función.

Artículo 360.- Administración.- La administración del talento humano de los gobiernos autónomos descentralizados será autónoma y se regulará por las disposiciones que para el efecto se encuentren establecidas en la ley y en las respectivas ordenanzas o resoluciones de las juntas parroquiales rurales.

2.1.4.3 En Base en la Ley Orgánica Del Servicio Público (LOSEP)²⁸ se ha estimado pertinente la consideración de los siguientes artículos:

DEL INGRESO AL SERVICIO PÚBLICO

Artículo 5.- Requisitos para el ingreso.- Para ingresar al servicio público se requiere:

a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la

Ley para el desempeño de una función pública;

b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en de estado insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;

c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;

d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento;

e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;

f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;

g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

g.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;

g.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y,

²⁸(Laborales, 2011)

g.3.- Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones prevista en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.

h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e,

i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley. Exceptuándose los casos específicos y particulares que determina la Ley.

Las instituciones públicas sujetas a esta Ley, garantizarán que los procesos de selección e incorporación al servicio público, promuevan políticas afirmativas de inclusión a grupos de atención prioritaria, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación.

Del Ejercicio De Un Cargo Público

Artículo 15.- Del reingreso de la servidora o servidor público destituido.- La servidora o servidor público legalmente destituido no podrá reingresar al sector público en un período de dos años, contados desde la fecha de su destitución, pero su reingreso no podrá darse a la institución del Estado, de la que fue destituido.

Artículo 16.- Nombramiento y posesión.- Para desempeñar un puesto público se requiere de nombramiento o contrato legalmente expedido por la respectiva autoridad nominadora.

El término para posesionarse del cargo público será de quince días, contados a partir de la notificación y en caso de no hacerlo, caducarán.

Artículo 17.- Clases de Nombramiento.- Para el ejercicio de la función pública los nombramientos podrán ser:

a) Permanentes: Aquellos que se expiden para llenar vacantes mediante el sistema de selecciones previstas en esta Ley;

b) Provisionales, aquellos que se expiden para ocupar:

b.1) El puesto de un servidor que ha sido suspendido en sus funciones o destituido, hasta que se produzca el fallo de la

Sala de lo Contencioso Administrativo u otra instancia competente para este efecto;

b.2) El puesto de una servidora o servidor que se hallare en goce de licencia sin remuneración. Este nombramiento no podrá exceder el tiempo determinado para la señalada licencia;

b.3) Para ocupar el puesto de la servidora o servidor que se encuentre en comisión de servicios sin remuneración o vacante. Este nombramiento no podrá exceder el tiempo determinado para la señalada comisión;

b.4) Quienes ocupen puestos comprendidos dentro de la escala del nivel jerárquico superior; y,

b.5) De prueba, otorgado a la servidora o servidor que ingresa a la administración pública o a quien fuere ascendido durante el periodo de prueba. El servidor o servidora pública se encuentra sujeto a evaluación durante un periodo de tres meses, superado el cual, o, en caso de no haberse practicado, se otorgará el nombramiento definitivo; si no superare la prueba respectiva, cesará en el puesto. De igual manera se otorgará nombramiento provisional a quienes fueron ascendidos, los mismos que serán evaluados dentro de un periodo máximo de seis meses, mediante una evaluación técnica y objetiva de sus servicios y si se determinare luego de ésta que no califica para el desempeño del puesto se procederá al reintegro al puesto anterior con su remuneración anterior;

c) De libre nombramiento y remoción; y,

d) De período fijo.

Los nombramientos provisionales señalados en los literales b.1) y b.2) podrán ser otorgados a favor de servidoras o servidores públicos de carrera que prestan servicios en la misma institución; o a favor de personas que no tengan la calidad de servidores públicos.

Artículo 18.- Registro de nombramientos y contratos.- Los nombramientos deberán ser registrados dentro del plazo de quince días, en la Unidad de Administración de Talento Humano de la respectiva entidad.

El funcionario responsable de dicho registro, que no lo hiciera en el plazo señalado, será sancionado administrativamente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Los actos administrativos realizados con nombramiento o contrato no registrado, no afectarán a terceros y darán lugar a la determinación de responsabilidades administrativas, civiles y penales.

Para el caso de contratos de servicios ocasionales no será necesaria acción de personal, debiendo únicamente registrarse en la Unidad de Administración de Talento Humano.

Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano²⁹

Art. 22.-Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

b) 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;

f) 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;

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

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

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

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

Art. 71.-Programas de formación y Capacitación³⁰.-Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continúa de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se

²⁹(Laborales, 2011)

³⁰(Laborales, 2011)

fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales – IAEN.

Art. 73.-Efectos de la formación y la capacitación.-La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

ACTIVIDADES DE TRABAJO.- Son el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.

ADMINISTRACION PUBLICA.- El conjunto de Órganos Administrativos que desarrollan una actividad para el logro del bienestar general, a través de los Servicios Públicos que son el medio de que dispone la Administración Pública para lograr el bienestar general, regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el Derecho Administrativo.

BUROCRACIA.-Conjunto de normas, papeles y trámites necesarios para gestionar una actividad administrativa.

CALIDAD TOTAL.- La palabra calidad designa un conjunto de atributos o propiedades de un bien o servicio que permite emitir un juicio de valor acerca de él. En este sentido, se habla de la excelente, buena o nula calidad de dicho bien o servicio.

Calidad total es hacer las cosas bien y a la primera intención, evitando la repetición de procesos o el volver a hacer las cosas varias veces.

CLIENTE.- El cliente es el mejor parámetro de medición del correcto funcionamiento del gobierno municipal. Es uno de los activos más importantes con el que cuenta el municipio y, por consiguiente, hay que cuidarlo, tratándolo como se merece.

Existen dos tipos de clientes: externos e internos.

CLIENTE EXTERNO.- El cliente externo es la persona que finalmente recibe el servicio o producto terminado (licencia de uso de suelo, licencia de funcionamiento, diversos permisos que otorga el municipio, etc.) y quien lo evalúa y lo mantiene. Esto es, desde la perspectiva del gobierno municipal, los clientes externos son las personas físicas y jurídicas colectivas de Derecho (morales) que requieren los servicios que ofrece el municipio.

CLIENTE INTERNO.- Son clientes internos todos los colaboradores del gobierno municipal que realizan una serie de labores dirigidas a proporcionar a los clientes externos los servicios que brinda el municipio a través de los procedimientos o procesos administrativos establecidos

COMPETITIVO.- Persona o cosa que, por su calidad o sus propiedades, es capaz de competir con alguien o algo.

CONTRIBUYENTE.- Es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la ley verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar carga tributaria, aunque realice su translación a otras personas.

CONTROL.- Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas

DIRECCIÓN.- Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

DESARROLLO LOCAL.- Cambio cualitativo y mejoras del nivel de vida de la población de un determinado asentamiento urbano o rural; tiene por fin último la transformación cualitativa gradual de la situación existente de la comunidad respecto de una distribución equitativa de los beneficios en términos de empleo, ingreso, servicios sociales y condiciones de habitabilidad.

DESCENTRALIZACIÓN.- Implica una transferencia o asignación de funciones, sin reserva de dominio, del Gobierno Central a otros entes de nivel inferior con el fin de

que éstos adquieran plena responsabilidad acerca de las funciones asignadas o transferidas; lo que supone asignarles personalidad jurídica, diferente a la del Gobierno Central; por tanto, descentralización significa reconocer autonomía económica, administrativa e inclusive política a los entes asignatarios de dichas funciones.

GOBIERNO MUNICIPAL.- Es el órgano de gobierno de cada uno de los municipios integrados por regidores que constituyen el cuerpo legislativo y de fiscalización y por el síndico que es el ejecutivo del Gobierno Local.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO.- Sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del estado cuya finalidad es el bien común local y, dentro de este, la atención de las necesidades de la ciudad. Persona de Derecho público, constituida por una comunidad humana, asentada en un territorio determinado, que administra sus propios y peculiares intereses. El elemento que mejor define al municipio es el de su población, que se caracteriza por su mayor densidad y por las necesarias relaciones de vecindad que crea entre sus habitantes. Sin la existencia de lo vecinal no se comprende al Municipio.

GLOBALIZACIÓN.- Fenómeno de repercusión automática, instantánea y de alcance mundial que se da en el ámbito de las actividades sociales, económicas y financieras.

MODERNIZACIÓN.- Proceso de restauración de un sector.

MUNICIPIO.- Se concibe como la entidad local básica de la organización territorial del Estado, dotada de personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

ORGANO ADMINISTRATIVO.- Son todos aquellos órganos que pertenecen a la administración pública y que son el medio o el conducto por medio del cual se manifiesta la personalidad del Estado.

SERVIDOR PÚBLICO.- Persona natural que ejerce las funciones correspondientes a un empleo público, su vínculo se realiza a través de un acto administrativo unilateral de nombramiento.

SERVICIO.- El servicio debe ser considerado como un conjunto de actividades, labores y actitudes que deben llevar a cabo los servidores públicos del gobierno

municipal para que sus clientes externos sientan que el gobierno municipal está trabajando de manera eficiente y eficaz, por y para su auténtica satisfacción

SERVICIOS MUNICIPALES.- Los servicios municipales son todas las actividades realizadas por las Alcaldías de manera uniforme y continua o bien de los particulares mediante concesiones, arriendo o reglamentación legal dada por la Alcaldía, enmarcadas dentro de las competencias que les atribuye la ley de municipios, destinadas a satisfacer necesidades públicas, mejorar las condiciones higiénico sanitaria y la conservación del medio ambiente y los recursos naturales en su circunscripción territorial.

ORGANIZACIÓN.- Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

PLANIFICACIÓN.- Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO LOCAL.- Instrumento socio – técnico destinado a procurar la obtención de mejores niveles de bienestar colectivo, con la participación de la población organizada; permite transformar las voluntades y demandas de la población en creencias concretas para beneficios colectivos.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.- Se conoce por procedimientos a la serie de actos que se pondrán en práctica para concretar la actuación administrativa en cuestión y que tendrá como objetivo la concreción de algún fin inherente a su actividad que se denomina formalmente como acto administrativo.

USO DE RECURSOS.- Se refiere a la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización: humanos, financieros, materiales y de información.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Hipótesis general

- La eficiente selección del talento humano en la gestión municipal permitirá una mayor y mejor calidad en los servicios al usuario.

2.3.2 Hipótesis particulares

- La aplicación del sistema de evaluación de desempeño mejorara la calidad del servicio al cliente.
- El perfil profesional de los servidores públicos de los empleados municipales garantizara la eficiencia en el servicio al cliente.

2.3.3 Declaración de las variables

Cuadro 2. Declaración de variables

HIPOTESIS		VARIABLES
La eficiente selección del talento humano en la gestión municipal permitirá una mayor y mejor calidad en los servicios al usuario	VD	Servicio al cliente
	VI	Talento humano

Fuente: Declaración de variables

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

2.3.4 Operacionalización de las variables.

Cuadro 3.operacionalizacion de variables

VI: Talento Humano				
DEFINICIÓN	ASPECTOS	INDICADOR	ITEMS	TECNICAS
Personas que desarrollan profesionalmente una serie de puestos que pueden ser ejercidos en la trayectoria laboral.(LOSEP)	- Planificación del talento humano	- Implementación de Normas y estándares técnicos.	- Se aplican técnicas y procedimientos en conformidad con el plan estratégico institucional?	Entrevista
	- Clasificación de puestos	- Análisis y descripción de puestos	- Los Gobiernos Autónomos Descentralizados aplican esta normativa considerando su real capacidad económica?	Entrevista
	- Selección del personal	- Evaluación y selección del personal.	- El aspirante cumple con los requisitos establecidos para el desempeño de un puesto en el servicio público?	Entrevista
	- Formación y capacitación	- Plan Nacional de Desarrollo	- Se cumplen los procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación?	Entrevista
	- Evaluación del desempeño	- Implementación de las Normativas del Ministerio de Relaciones Laborales.	- Se cumple obligatoriamente con las evoluciones de desempeño?	Entrevista
VD: Servicio al Cliente				
DEFINICIÓN	ASPECTOS	INDICADOR	ITEMS	TECNICAS
Todas las actividades que unen a una organización con sus clientes (F. GAITHER)	- Elementos tangibles (imagen personal, imagen del lugar) - Cumplimiento de promesas	- Uniforme y limpieza - contar con procesos claramente identificados y definidos pues a la vista de los clientes	- Se identifica con facilidad al personal del servicio público? - Se cumple con los procesos definidos para brindar servicios?	- Encuesta - Encuesta - Encuesta

	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud de servicio - Competencia del personal - Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - percepción del cliente. - Dominio del servicio y conocimientos - Facilidad de comunicación entre servidor y usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente satisfecho con el trato y atención brindada? - Responden con claridad a las inquietudes requeridas. - Estuvo presto a atender a los usuarios de manera ágil y amigable? 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Encuesta
--	--	--	---	--

Fuente: Operacionalización de variables

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa

Este tipo de investigación se aplico a este proyecto porque para comprender el fin del estudio se requiere partir desde el origen del problema, es decir el porqué se dan las causas y los resultados de la insatisfacción de los usuarios del servicio municipal, a fin de determinar cuáles serian los métodos que ayuden a disminuir los niveles de la insatisfacción y medir el desempeño de los servidores públicos que laboran en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Marcelino Maridueña.

Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación se aplico a este proyecto porque esta nos ayuda a conocer los estudios realizados por otros autores que nos servirán de guías en nuestra investigación, para tomar en cuenta hacia donde nos enfocamos y como debemos hacerlo. Analizando de manera comparativa los resultados de anteriores estudios y la situación actual de nuestro objeto de investigación.

Investigación Descriptiva

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los

resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.³¹

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Características de la Población

Según el Censo de Población y de Vivienda efectuado por el INEC durante 28 de noviembre del 2010, la población del Cantón Marcelino Maridueña tiene 12.033 habitantes de los cuales 6.265 son hombres y 5.768 son mujeres. De acuerdo a los últimos datos emitidos por el INEC, el 45.9 % de los cuales posee una vivienda por lo tanto al menos una vez al año debe pagar sus impuestos municipales y recibir un servicio.

3.2.2 Delimitación de la población.

Personas que utilizan los servicios municipales en el cantón Marcelino Maridueña que se ha determinado en un número de 5523 pobladores.

3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra fue probabilística porque al momento en el área del cantón Marcelino Maridueña existe un registro específico de cuantos usuarios del servicios por pagos de previos, al menos una vez se encuentran en la necesidad de utilizar los servicios municipales.

3.2.4 Tamaño de la muestra

Se utilizó la siguiente fórmula ya que la población es finita

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza; para el 95% Z= 1.96

p: Posibilidad de que ocurra un evento p=0,5

³¹Investigación descriptiva, http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_descriptiva

q: Posibilidad de no ocurrencia de un evento $q= 0,5$

E: Error de la estimación, por lo general se considera el 5%; en este caso $E=0,05$

$$n = \frac{5523(0.5)(0.5)}{\frac{(73716-1)(0.05)^2}{1.96^2} + (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1380.75}{\frac{(73715)(0.0025)}{3.8416} + (0.25)}$$

$$n = \frac{1380.75}{3.5942}$$

$$n = 382$$

El número de encuestas necesarias para realizar la investigación será de 382

3.2.5 Proceso de selección

El proceso a utilizar será el de tómbola, ya que el ciudadano a realizar la encuesta será escogido al azar.

3.3 MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1 Métodos teóricos

Método Hipotético-Deductivo: Un investigador propone una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales.³²

Este método se aplicó al momento después de realizada la encuesta, ya que permitirá analizar si las hipótesis hechas con anterioridad son reales o verificables.

Método Inductivo-deductivo: El proceso de deducción inductiva consiste en exhibir la manera cómo los hechos particulares (variables) están conectados a un todo (leyes).

La inferencia deductiva nos muestra cómo un principio general (ley), descansa en un grupo de hechos que son los que lo constituyen como un todo. Ambas formas de conclusión alcanzan el mismo propósito aun cuando el punto de partida sea diferente.

³² González Arias A. y Horta Rangel F. A. Ciencia, pedagogía y cultura científica. Elementos 87, 2012, p. 3-11. Accesible en www.elementos.buap.mx

3.3.2 Métodos empíricos

Método de la Observación: Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso a investigar, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

Este método en si ha podido ser aplicado a lo largo de la elaboración del proyecto de investigación, pero ahora lo será más ya que ayudara a observar el problema en forma más detallada.

3.3.3 Técnicas e instrumentos

La técnica que se empleó es la encuesta, que es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla la causa que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas ordenadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. En esta investigación se han seleccionado las preguntas más convenientemente para recopilar datos de relevancia en la investigación.

3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

El ingreso de la información obtenida se realizo utilizando el programa utilitario Microsoft Excel, mediante cuadros estadísticos, con frecuencias acumuladas y estadísticas, utilizando gráficos de pastel.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

En el presente trabajo investigativo se lleva a cabo la realización de encuestas a los usuarios del servicio, para verificar las opiniones, apreciaciones y recomendaciones de los usuarios por lo que nos centraremos en los temas de mayor inclinación acuerdos a lo que se presenten frente a los problemas.

La información que presenta será de forma organizada. La encuesta se llevo a cabo a las personas que poseen un predio en el cantón Marcelino Maridueña, sin distinción de género ni etnia. El cuestionario empleado en la encuesta consistió en nueve preguntas. Los resultados se presentan en forma ordenada con su respectivo análisis. Con la siguiente encuesta se pretende responder las hipótesis planteadas.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

1.- ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que algún servidor público lo atendiera?

Cuadro 4. Tiempo de espera

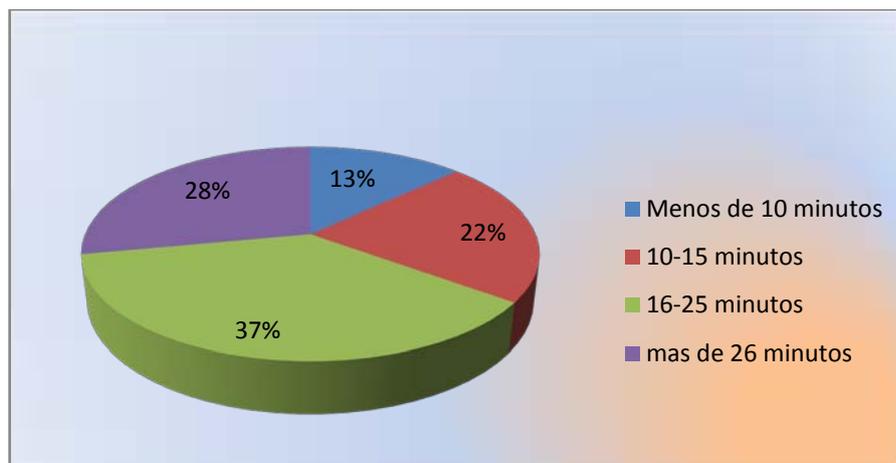
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 10 minutos	50	13%
10-15 minutos	84	22%
16-25 minutos	141	37%
más de 26 minutos	107	28%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

Figura 1. Tiempo de espera



Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

Según los resultados de esta pregunta el 37% de los encuestados consideran que el tiempo que tuvieron que esperar para que algún servidor público lo atendiera es de 16-25 minutos, el 28% esperó más de 26 minutos, mientras que el 22% y el 13% esperaron de 10-15 minutos y menos de 10 minutos. Lo que nos demuestra que para que los usuarios sean atendidos se tarda algo de tiempo, lo que podría causar molestias e insatisfacción a las personas que asisten al GAD de Maridueña.

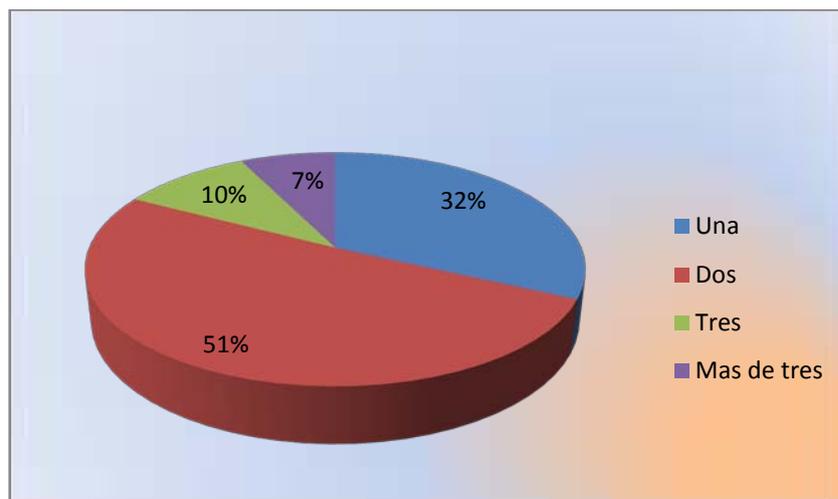
2.- ¿Cuántas personas lo atendieron antes de darle el servicio o la información solicitada?

Cuadro 5. Información solicitada

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una	122	32%
Dos	194	51%
Tres	38	10%
Más de tres	28	7%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo
Fecha: Julio 2012

Figura 2. Información solicitada



Fuente: Encuesta
Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo
Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

Según este gráfico nos demuestra que el 51% de los encuestados fueron atendidos por dos personas antes de darle el servicio o la información solicitada, a diferencia que el 32% por una persona, mientras que el 10% y 7% fue atendido por 3 o más personas. Lo que deja evidenciado que para ser atendido el usuario tiene que pasar por más de un servidor público. Ya que la información de donde debe acudir no es clara y oportuna.

3.- ¿Cómo fue la atención que recibió por parte de los servidores públicos?

Cuadro 6. Atención recibida

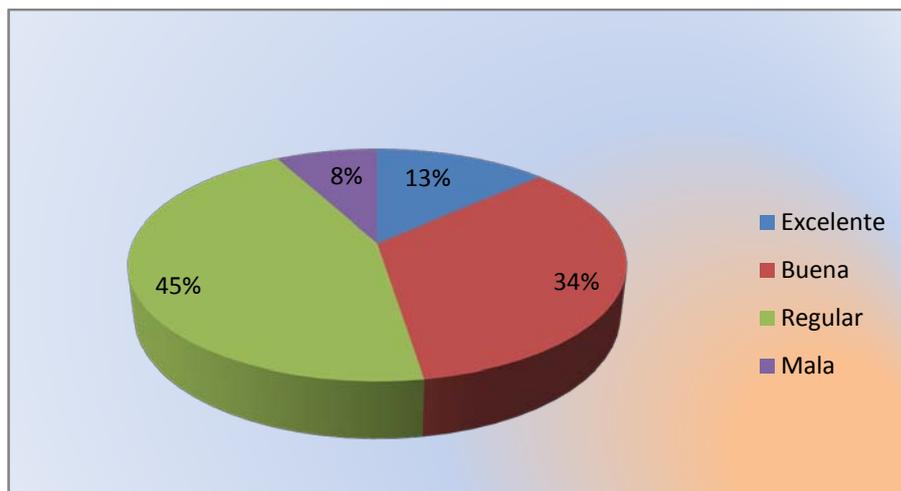
c	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	51	13%
Buena	130	34%
Regular	170	45%
Mala	31	8%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

Figura 3. Atención recibida



Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

Según este cuadro el 45% de los encuestados recibió una atención regular por parte de los servidores públicos, el 34% tuvo una atención buena, el 13% arrojó una excelente atención y el 8% optó por una atención mala. Lo que permite notar que los usuarios no están plenamente satisfechos con los servicios brindados por el talento humano del GAD Municipal.

4.- La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue:

Cuadro 7. Información de trámites

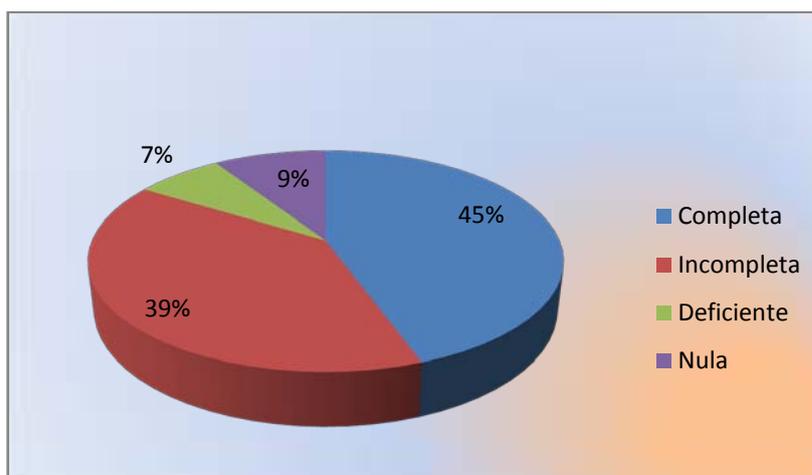
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completa	170	45%
Incompleta	150	39%
Deficiente	27	7%
Nula	35	9%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

Figura 4 Información de trámites



Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

De acuerdo con los resultados de esta pregunta podemos verificar que el 45% de los encuestados recibieron la información completa, respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar en el municipio, el 39% considera que la información es incompleta, el 9% opina que la información es nula y el 7% considero que es deficiente. Lo que demuestra que con la aplicación del desarrollo de estrategias la situación de la satisfacción de los usuarios podría mejorar radicalmente.

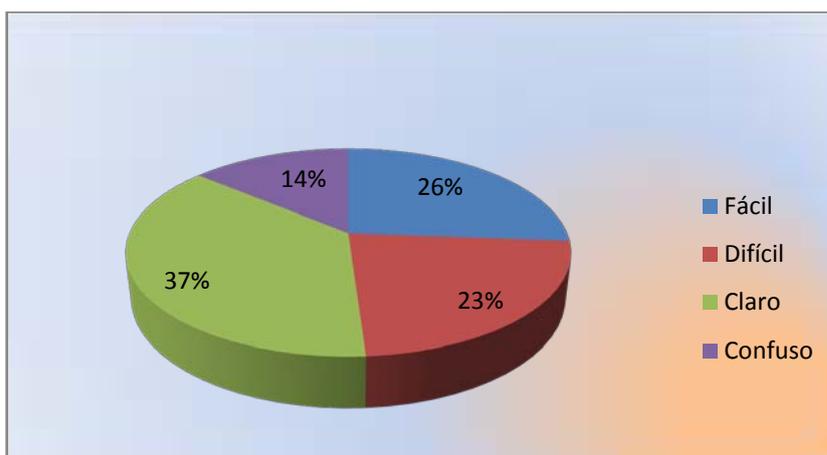
5.- ¿Cómo calificaría el procedimiento que llevo a cabo para realizar su tramite o solicitar el servicio deseado?

Cuadro 8.Calificacion del servicio

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fácil	100	26%
Difícil	87	23%
Claro	142	37%
Confuso	53	14%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo
Fecha: Julio 2012

Figura 5. Calificación del servicio



Fuente: Encuesta
Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo
Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

En este gráfico se puede demostrar que un 37% de las personas califican como claro el procedimiento para realizar su trámite o solicitar el servicio deseado, a diferencia del 26% que considera el procedimiento como fácil al realizar sus trámites, el 23% calificó el procedimiento como difícil y el 14% estimó que los pasos para hacer un trámite estuvo confuso. Es evidente que la falta de ineficiencia y eficacia por parte del talento humano genera inconformidades por parte de los usuarios.

6.- ¿Cómo considera el costo que pago por el servicio?

Cuadro 9.Costo de pago

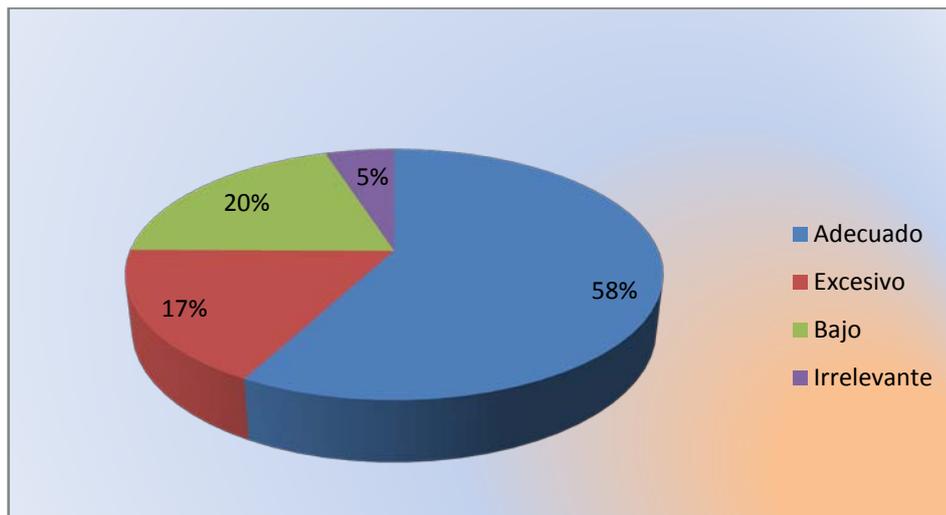
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	221	58%
Excesivo	66	17%
Bajo	76	20%
Otro	19	5%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

Figura 6.Costo de pago



Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

Según los datos emitidos por el resultado de esta pregunta podemos evidenciar que el 58% considera el costo que pago por el servicio como adecuado, el 20% afirmó como bajo el pago del servicio, un 17% notó que el pago del servicio es excesivo y el 5% considero como irrelevante el servicio que presta el municipio. Podemos notar que los usuarios opinan que lo que pagan por los servicios Municipales no es excesivo.

7.- En general, ¿Cómo calificaría el servicio que le proporciona el municipio?

Cuadro 10. Servicio proporcionado

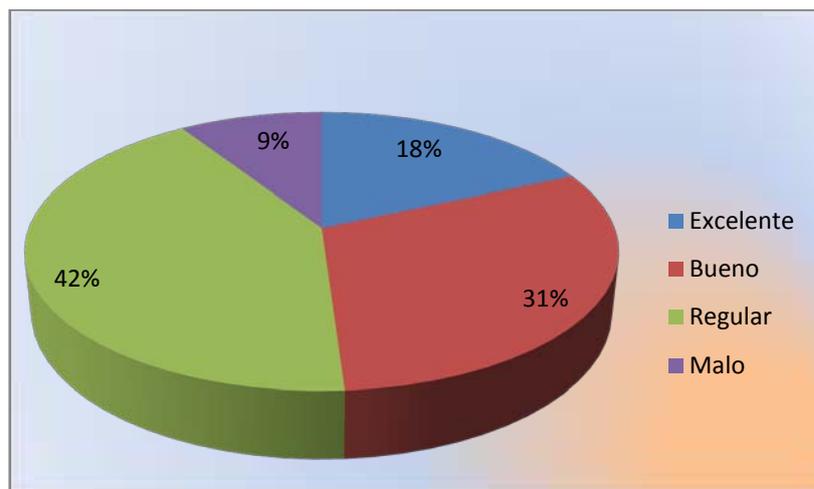
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	70	18%
Bueno	117	31%
Regular	160	42%
Malo	35	9%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

Figura 7. Servicio proporcionado



Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

En los datos de este gráfico podemos observar que el 42% de las personas encuestadas consideraron que el servicio que proporciona el municipio es regular, un 31% les parece que es bueno el servicio que proporciona el municipio, el 18% calificaron como excelente el servicio que brinda el Municipio y el 9% considero que el servicio es malo prestado por el municipio.

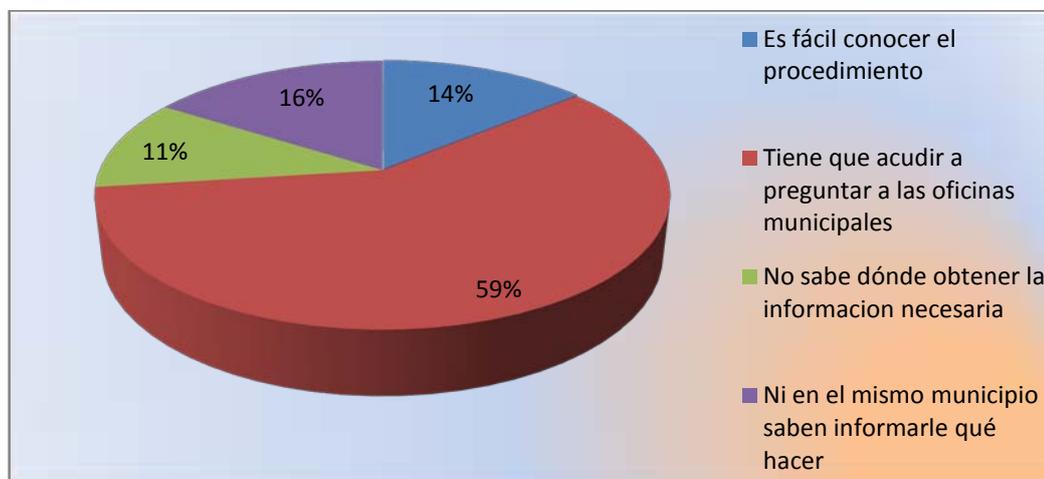
8.- ¿Cuándo necesita algún servicio del municipio?

Cuadro 11. Servicio del municipio

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es fácil conocer el procedimiento	53	14%
Tiene que acudir a preguntar a las oficinas municipales	225	59%
No sabe dónde obtener la información necesaria	42	11%
Ni en el mismo municipio saben informarle qué hacer	62	16%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta
Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo
Fecha: Julio 2012

Figura 8. Servicio del municipio



Fuente: Encuesta
Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo
Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

El 59% de los encuestados considera que cuando necesita algún servicio del municipio, tiene que acudir a las instalaciones a recibir información antes de realizar algún trámite, el 16% ni el mismo municipio sabe qué hacer, el 14% le es fácil reconocer el procedimiento y el 11% no sabe donde obtener la información

necesaria. La mayoría de las personas considera que le es un poco difícil obtener información por parte del GAD Municipal de Marcelino Maridueña.

9.- Si fuera posible no acudir al municipio cuando necesita algún servicio del municipio, ¿Qué medio se le facilita más para realizar sus trámites o solicitar servicios?

Cuadro 12.Facilidad en sus trámites

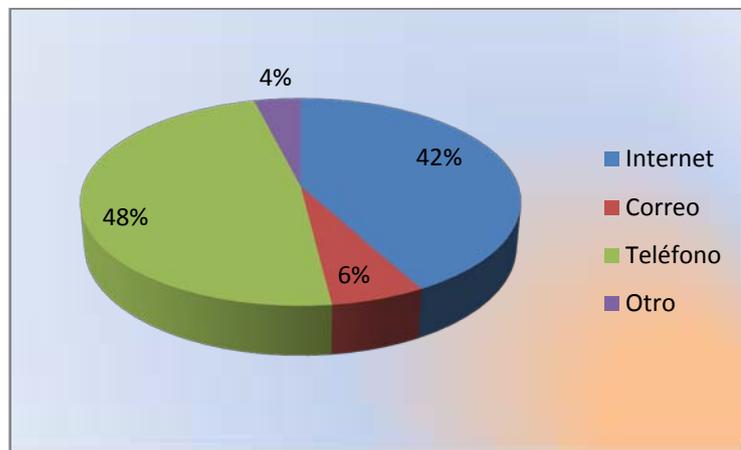
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	160	42%
Correo	23	6%
Teléfono	183	48%
Otro	16	4%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

Figura 9. Facilidad en sus trámites



Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

ANÁLISIS

En este cuadro se puede evidenciar que el 48% ve necesario realizar sus trámites o solicitar servicios por un medio telefónico, el 42% consideran que el internet sería un buen medio para realizar sus trámites, el correo sería un medio por el que el 6% de los encuestados usaría, y el 4% usaría otro medio.

4.3 RESULTADO

De acuerdo a los datos obtenidos se ha podido determinar los siguientes resultados:

- El 37% de los encuestados consideran que el tiempo que tuvieron que esperar para que algún servidor público lo atendiera es de 16-25 minutos, el 28% esperó más de 26 minutos, mientras que el 22% y el 13% esperaron de 10-15 minutos y menos de 10 minutos.
- El 51% de los encuestados fueron atendidos por dos personas antes de darle el servicio o la información solicitada, a diferencia que el 32% por una persona, mientras que el 10% y 7% fue atendido por 3 o más persona.
- El 45% de los encuestados recibieron la información completa, respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar en el municipio, el 39% considera que la información es incompleta, el 9% opina que la información es nula y el 7% considero que es deficiente.
- El 37% de las personas califican como claro el procedimiento para realizar su trámite o solicitar el servicio deseado, a diferencia del 26% que considera el procedimiento como fácil al realizar sus trámites, el 23% calificó el procedimiento como difícil y el 14% estimó que los pasos para hacer un trámite estuvo confuso.
- El 58% considera el costo que pago por el servicio como adecuado, el 20% afirmó como bajo el pago del servicio, un 17% notó que el pago del servicio es excesivo y el 5% considero como irrelevante el servicio que presta el municipio.
- El 42% de las personas encuestadas consideraron que el servicio que proporciona el municipio es regular, un 31% les parece que es bueno el servicio que proporciona el municipio, el 18% calificaron como excelente el servicio que brinda el municipio.
- El 42% de las personas encuestadas consideraron que el servicio que proporciona el municipio es regular, un 31% les parece que es bueno el servicio que proporciona el municipio, el 18% calificaron como excelente el servicio.
- El 48% ve necesario realizar sus trámites o solicitar servicios por un medio telefónico, el 42% consideran que el internet sería un buen medio para realizar sus trámites, el correo seria un medio por el que el 6% de los encuestados usaría, y el 4% usaría otro medio.

4.4 VERIFICACION DE HIPOTESIS

Cuadro 13. Verificación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL	
La eficiente selección del talento humano en la gestión municipal permitirá una mayor y mejor calidad en los servicios al usuario.	Los resultados de esta encuesta ha determinado que a pesar de que no están en contra de la gestión municipal, la labor que el talento humano realiza en el GAD de Marcelino Maridueña deja mucho que desear, por lo tanto se debe considerar como verificada esta hipótesis ya que con una selección eficiente del talento humano mejorara la gestión municipal y mejorara la calidad del servicio.

Fuente: Encuesta

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Desarrollo de Estrategias para Optimizar la Calidad en el Servicio del GAD Municipal de Cnel. Marcelino Maridueña.

5.2 FUNDAMENTACION

El servicio público ha sido durante mucho tiempo uno de los más criticados en el sector de los servicios, puesto que ha sido realizado por talento humano que no cumple con los perfiles que su puesto exige y no aplican cultura de calidad en el trabajo y desconocen de sus beneficios.

Es la principal razón de los problemas de calidad, la falta de una cultura organizacional en el trabajo de todos los niveles de la institución.

Glosario

Atención al cliente.- Conjunto de acciones interrelacionada puestas en práctica por una empresa, para que sus clientes pasen de las satisfacción del primer momento a la fidelidad continua.

Capacitación.-Acumular conocimientos, habilitar a una persona para el desempeño de funciones específicas, preparar a una persona para que realice una tarea.

Cliente.-Elementos que compran o adquieren los productos y servicios, es decir, adsorben las salidas de los resultados de la organización. Los clientes se pueden llamar, usuarios, consumidores, contribuyentes o incluso patrocinadores.

Confianza.-Grado en que se proporciona propuestas y sugerencias aceptadas como resultados consistentes.

Control.-Proceso que consiste en la revisión de los resultados de las estrategias y la aplicación de medidas de correctivas.

Equipo.-Conjunto de individuos con objetivos comunes.

Estrategia.-Lógica de marketing mediante la cual una empresa espera conseguir sus objetivos.

Evaluación.-Etapa en la que evalúan los resultados obtenidos contrastándolos con los esperados.

GAD.- Gobierno Autónomo Descentralizado

Motivación.-Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia los objetivos del negocio.

Orientar.-Colocar algo en determinada dirección. Determinar dónde está la dirección que se ha de seguir.

Supervisión.-Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas en el tiempo y lugar determinados.

Servicio.-Cualquier actividad o beneficio, fundamentalmente intangible, que una parte puede ofrecer a otra.

5.3 JUSTIFICACION

El diseño de estrategias es la revisión fundamental de procesos para su rediseño radical. Esto permite alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

La intención del diseño de estrategias es que, con menos recursos (monetarios, administrativos, humanos, etc.), se dé más al cliente. Su objetivo es hacer lo que ya se hace pero de la mejor manera posible, es decir, trabajar de manera óptima.

El diseño de estrategias busca mejorar las actividades de manera que éstas no estén fragmentadas, es decir, pretende orientar todas las actividades de los colaboradores del municipio en una secuencia lógica y ordenada de actividades que ayuden a que el trabajo del gobierno municipal se realice con eficiencia.

La estrategia es una herramienta que se ha utilizado en sus inicios a las actividades bélicas, luego se adaptaron a las actividades administrativas del sector privado que es menester modificar para que puedan ser aplicadas en el sector público. Esto

debe hacerse atendiendo a una visión de políticas públicas y gerencia pública, considerando en todo momento que el actuar gubernamental lleva implícita la emisión de actos de autoridad que, además de estar fundados y motivados, deben cuidar su apego al marco normativo en su conjunto.

La necesidad de las autoridades municipales de cuidar que sus actos no violen la Constitución del Estado, las leyes, los tratados de sistemas nacionales, las constituciones locales, las ordenanzas municipales, los reglamentos y las normativas municipales, obliga a que el diseño de estrategias en ese ámbito sean realizados con sumo cuidado en su alcance, ya que una mejora espectacular en un proceso municipal podría ahorrar al erario municipal potencialmente mucho dinero, pero el particular, mediante los medios de defensa legales a su alcance, podría convertir este ahorro potencial en un costo.

De igual manera, es necesario considerar que la administración pública municipal no puede dejar de funcionar al contrario debe realizar más tareas para que se lleve a cabo la un cambio de actitud, por lo que ésta debe instrumentarse sin interrumpir las operaciones del municipio y plantear, en su etapa de la implantación, una transición que permita consolidar operativamente la implementación de las estrategias. Todo lo anterior nos lleva a establecer en el municipio equipos de trabajo y, posteriormente, a diseñar una metodología que permita a esos equipos llevar a buen término la implementación de las estrategias.

Finalmente, es conveniente comentar que el presente documento servirá de guía que permita la mejora de actividades en aquellos casos donde se detecte su necesidad de implementación lo que la convierte en la herramienta ideal para hacer que las actividades administrativas municipales se conviertan en facilitadores de la mejora reguladora.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo general

Diseñar un grupo de estrategias mediante un análisis de la situación actual del servicio al cliente para optimizar la calidad en el servicio del GAD de Marcelino Maridueña

5.4.2 objetivos específicos

Las demandas y gestiones que realizan los ciudadanos son la razón principal de los gobiernos autónomos descentralizados y es basándonos en estos parámetros que elaboramos los siguientes objetivos:

- Preparar a todo el personal para el logro de los objetivos, metas y programas que los superiores especifican.
- Enumerar los compromisos que los servidores públicos tienen con la sociedad, con la institución y con el gobierno.
- Concientizar y constituir en los servidores el concepto real de cómo debe actuar un servidor ante los usuarios.
- Capacitar continuamente a los servidores públicos en la aplicación de técnicas del servicio al cliente.
- Evaluar constantemente el desempeño de los servidores públicos.
- Medir la percepción del servicio por parte de los usuarios.

5.5 UBICACIÓN

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Marcelino Maridueña

Sector: Gubernamental

Figura 10. Croquis



Fuente: www.google.com

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

5.6 FACTIBILIDAD

Para cumplir con los objetivos trazados de esta propuesta de desarrollo estratégico se determinara la factibilidad

Factibilidad Administrativa.-La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

Por este motivo este proyecto es factible administrativamente ya que se cuenta con la autorización de la máxima autoridad del cantón.

Factibilidad Económica.-La evaluación económica, pretende determinar cuál es el monto de los recursos económicos necesarios para la realización del proyecto, por lo que se ha determinado factible económicamente ya que su implementación no resultara costosa.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Análisis de la situación actual

Si se desea comprender el comportamiento de una organización, se debe entender el contexto dentro del cual se desempeña. Para ello se requiere de la identificación y evaluación de los objetivos, la misión, los factores y procesos que inciden o pueden incidir en forma positiva o negativa en el cumplimiento de los objetivos, determinar las debilidades que limitan o impiden su gestión, las fortalezas que brindan ventajas a la organización y los factores claves del éxito del GAD de Marcelino Maridueña en su conjunto. Además, se debe detectar la imagen que los clientes y la sociedad en general, tienen sobre la calidad de los productos y el nivel de respuesta en la prestación de los servicios, como un mecanismo para formular y emprender acciones e identificar a tiempo las fuerzas de cambio.

Para llevar a buen término los trabajos de desarrollo de estrategias que se realizara, es preciso contar con una metodología de fácil acceso, la cual estará integrada por las siguientes etapas: iniciación; fotografía; definición de soluciones; rediseño y/o diseño; implantación; medición y control; y, retroalimentación.

El enfoque gerencial: reingeniería administrativa, planeamiento estratégico, servicios de calidad; es clave para dinamizar la gestión municipal. Sin embargo, este enfoque debe estar subordinado al rol de las municipalidades como agentes promotores del desarrollo integral, ya que no se puede confundir la Gestión Político Administrativa de un municipio, con la gestión económica comercial de una empresa. El buen servicio es el sustento de un buen Gobierno, pero no lo es todo.

Municipio tendrá que ser visto como Empresa, y el Alcalde como un Gerente, estos son los términos de moda que se difunden en términos comerciales para no restarles el valor que el servicio municipal gracias a la ineficacia de los servicios, al desgobierno y en muchos casos de corrupción han adquirido.

La idea de Municipio - Empresa, generalmente, viene acompañada de políticas de contratación de otras empresas de servicios, los cuales se sustentan en la baja productividad de los servidores de carrera y en la inoperancia de los sistemas administrativos y de prestación de los servicios.

Hoy, se requiere gobiernos locales con capacidad de convocar a los funcionarios y ciudadanos, de hacerlos participar en la gestión, empoderarlos de la visión del plan de desarrollo todos fijando la mirada a garantizarle al Municipio una oportunidad para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones con visión y propuestas de desarrollo, integral para todos; pero, a la vez, se necesita municipalidades que administren con eficiencia el desarrollo y la gestión de los servicios.

No cabe duda que los municipios necesitan modernizarse para estar a la altura de las demandas ciudadanas. Pero no solo requieren una reestructuración administrativa, se necesita una reforma de la institución municipal incurriendo, entre otros ámbitos, en los siguientes:

Mayores competencias en la gestión del desarrollo local, y, consecuentemente, más rentas; Funciones sin interferencias de otros órganos del Gobierno Central, una administración dinámica y atenta a las necesidades del desarrollo local, un marco legal y administrativo más flexible.

La solución de los problemas administrativos no puede limitarse a una reducción o cambio de los trabajadores, o aprobar una nueva estructura orgánica. Una verdadera reestructuración municipal debe darse como parte de un proceso de ajuste a un proyecto de desarrollo, en torno de un objetivo institucional, éste es directriz que nos dirá cuál es el modelo de administración más adecuado, de lo contrario, repetiremos la misma burocracia, sólo con diferentes rostros y cargos.

Grandes son los retos que tienen las municipalidades. El contacto permanente con su comunidad, promoviendo y dando los espacios para que participe, la atención eficiente de los servicios, la promoción del desarrollo integral, así como la incesante acción para lograr una efectiva descentralización de los recursos y competencias, parecen ser los elementos que pueden ayudar a encontrar salidas.

Por último, es importante hacer énfasis, en que para cumplir con los objetivos, planes, programas, políticas, de un municipio, se requiere que la administración permita y facilite su desarrollo, pero igualmente, que quienes los lideran, hagan ver la importancia del crecimiento en todas sus áreas, estén atentos a las oportunidades, se informen de los cambios externos e impulsen la transformación interna; además, se debe trazar la filosofía de trabajo, los objetivos y las políticas que vayan respondiendo a las necesidades de cambio, y determinar las funciones y

procedimientos que se deben realizar para lograrlo. Todo lo anterior, exige la acción decidida no sólo de quienes dirigen y orientan la prestación de los servicios administrativos, sino además de quienes lideran la formación del talento humano responsable de la misma.

Análisis FODA

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral • Ubicación estratégica • Aceptación ciudadana a quienes dirigen la institución. • Predisposición a cambios estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal poco calificado • Constantes quejas de los usuarios • Débiles mecanismos de control y evaluación de desempeño. • Personal no capacitado en temas de atención al cliente. • Cultura organizacional individualista. • Débiles canales de información y comunicación. • Personal con escasa formación académica. • Limitado presupuesto.
FACTORES EXTERNOS	
OPRTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia del gobierno central a apoyar autoridades locales y seccionales. • Asignación de recursos para programas de capacitación. • Entidades académicas y de formación profesional ofertando capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crisis económicas. • Próximas elecciones de dignidades públicas. • Desastres naturales que pueden retrasar cumplimientos de obras. • Normativas de control (LOSEP)

<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia del mercado a mejorar la eficiencia de entidades estatales. 	
---	--

MATRIZ FOFA-DODA

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia laboral - Ubicación estratégica - Aceptación ciudadana a quienes dirigen la institución. - Predisposición a cambios estratégicos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal poco calificado - Constantes quejas de los usuarios Débiles mecanismos de control y evaluación de desempeño. - Personal no capacitado en temas de atención al cliente. - Cultura organizacional individualista. - Débiles canales de información y comunicación. - Personal con escasa formación académica. - Limitado presupuesto.
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Especializar al personal del GAD que tiene preparación académica en servicios al cliente. - Flexibilizar horarios de trabajo al personal que realiza capacitaciones y especializaciones. - Brindar incentivos laborales 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar alternativas de capacitación que ofrece la universidad y centros especializados sobre servicio al cliente - Capacitar al personal del GAD en temas vinculados en servicio al cliente - Determinar la fuente de financiamiento que permita brindar un programa integral de capacitación a todos los miembros del GAD
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Crisis económicas. - Próximas elecciones de dignidades públicas. - Desastres naturales que pueden retrasar 	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer los canales de comunicación mediante publicaciones de cronogramas de actividades y responsabilidades. - Implementar mecanismos de control del desempeño

cumplimientos de obras. - Normativas de control (LOSEP)	los servidores públicos.	servidores públicos - Implementación medición de la satisfacción de los contribuyentes mediante la colocación de un buzón de sugerencias.
--	--------------------------	--

HOJA DE ESTRATEGIAS 1

Cuadro 14.Estrategias 1

DETERMINAR LAS ALTERNATIVAS DE CAPACITACION QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD Y OTROS CENTROS ESPECIALIZADOS SOBRE SERVICIOS AL CLIENTE				
ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		COSTOS	RESPONSABLES
INVESTIGAR LAS ALTERNATIVAS QUE OFRECEN LAS UNIVERSIDADES Y CENTROS ESPEIALIZADOS	INICIO	CULMINACION	HUMANOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	20/AGOST.	01/SEP.	40,00	
IDENTIFICAR Y SELECCIONAR LAS OPCIONES PARA 40 PERSONAS DEL MUNICIPIO: UNEMI, CATOLICA, ESPOL	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	3/OCT.	8/OCT.	500,00 1.000,00 1.000,00 1.000,00	
CONTRATACION DE CAPACITACIONES	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	10/OCT.	20/OCT.	5.000,00	
INDICADOR	CONFIRMACION DE CONTRATOS DE CAPACITACION			

Fuente: Estrategias 1

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

HOJA DE ESTRATEGIAS 2

Cuadro 15.Estrategias 2

CAPACITAR AL PERSONAL DEL GAD EN TEMAS VINCULADOS CON SERVICIOS AL CLIENTES				
ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		COSTOS	RESPONSABLES
SELECCIONAR AL PERSONAL A SER CAPACITADO	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	3/SEP.	1/OCT.	0,00	
FORMAR GRUPOS DE CAPACITACION	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
2/OCT.	4/OCT.	0,00		
ELABORAR CRONOGRAMA DE LAS CAPACITACIONES	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
4/OCT.	12/OCT.	10,00		
EJECUTAR CAPACITACION	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
22/OCT.	19/ENE.	10,00		
EVALUACION DE DESEMPEÑO	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
8/FEB.	15/FEB.	100,00		
INDICADOR	COLABORADORES CAPACITADOS			

Fuente: Estrategias 2

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

HOJA DE ESTRATEGIAS 3

Cuadro 16.Estrategias 3

ESPECIALIZAR AL PERSONAL DEL GAD QUE TIENE PREPARACION ACADEMICA EN SERVICIO AL CLIENTE				
ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		COSTOS	RESPONSABLES
IDENTIFICAR A CENTROS EDUCATIVOS QUE BRINDEN DIPLOMADOS EN SERVICIO AL CLIENTE	INICIO	CULMINACION	HUMANOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	20/AGOST.	01/SEP.	60,00	
SELECCIONAR INSTITUCION	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	3/OCT.	8/OCT.	3000 4000 5000	
INSCRIPCIÓN DE PERSONAL APTO	INICIO	CULMINACION	OPERATIVOS	DEPARTAMENTO DE TESORERIA
	22/OCT.	25/OCT.	300 400 500	
INDICADOR	ASPIRANTES CAPACITADOS, CONFIRMACION A TRAVÉS TEST.			

Fuente: Estrategias 3

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

HOJA DE ESTRATEGIAS 4

Cuadro 17.Estrategias 4

DETERMINAR FUENTES DE FINANCIAMIENTO QUE PERMITA BRINDAR UN PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACION A TODOS LOS MIEMBROS DEL GAD				
ACTIVIDADES	CRONOGRAMA		COSTOS	RESPONSABLES
REQUERIMIENTO EN EL POA	INICIO	CULMINACION		DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
	06/AGOST.	9/AGOST.	0,00	
SE ASIGNA PRESUPUESTO PARA CAPACITACIONES	INICIO	CULMINACION		DEPARTAMENTO FINANCIERO
	10/OCT.	15/OCT.	0,00	
PAGO A INSTITUCIONES	INICIO	CULMINACION		DEPARTAMENTO DE TESORERIA
	20/OCT.	21/OCT.	0,00	
INDICADOR	OBTENCION DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO			

Fuente: Estrategias 4

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

5.7.2 Impacto

Impacto Administrativo

- Lograr un cambio cultural en el personal que brinde una excelencia en la atención al cliente.
- Racionalización de los recursos materiales, humanos y tecnológicos.
- Flexibilización y descentralización en la prestación de servicios como resultado del uso eficaz de nuevas tecnologías para la operación global de las transacciones y de los servicios.
- Mejoramiento operativo del control.
- Entidad que opera en forma potencial para los nuevos estándares tecnológicos.

Impacto Político

- Redefinición operativa del papel estratégico del proceso de servicios dentro del esquema de desarrollo sostenible.
- Fortalecimiento de la democracia económica y apertura de nuevas oportunidades para los diversos sectores de la población.
- Universalización de los servicios con tecnología

Impacto Económico

- Incremento en la eficiencia y reducción en los costos administrativos del sistema.
- Incremento en la competitividad que permitirá un mejor posicionamiento.
- Reducción del manejo de transacciones.

Impacto Social

- Instauración en la conciencia del talento Humano de la importancia del acceso a los servicios en forma electrónica.
- Brindar oportunidades para que los colaboradores mejoren su capacitación y calidad de vida.
- Satisfacción de los usuarios al recibir los servicios de atención a los clientes en las oficinas del GAD de Marcelino Maridueña.
- Mejoramiento de la percepción de la atención de los usuarios.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 18. Cronograma

ACTIVIDADES	TIEMPO	NUMERO DE SEMANA EMPLEADAS PARA									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1, Presentcion de el Proyecto	28/05/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2, Revision de el Proyecto	04/06/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3, Toma de encuesta	11/06/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4, Tabulacion de Encuesta	18/06/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5, Presentacion de la Propuesta	25/06/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6, Analisis de Flactibilidad	02/07/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7, Estrategias de mercadeo	09/07/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8, Plan de Operaciones	16/07/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
9, Analisis de Financiero	23/07/2012	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
10, Conclusiones y Recomendaciones	41117										

Fuente: Cronograma

Elaboración: Javier Flores Cruz, Lorena Contreras Manzo

Fecha: Julio 2012

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Para evaluar esta propuesta se han determinado los siguientes lineamientos:

El servidor público encargado del servicio directo al cliente deberá dejar una buena impresión tanto al inicio como al final de la atención debe dejar una buena impresión al cliente:

- Buena impresión de él mismo.
- Buena impresión del GAD de Marcelino Maridueña.
- Buena impresión de los servicios.

Para:

Asegurar al cliente una atención adecuada y precisa .

Crear confianza.

Determinar lasos; un cliente nunca está totalmente ganado o perdido.

Hacer de él/ella un agente de publicidad; una buena referencia o un indicador.

Para no defraudarle; brindar la mejor atención buscando satisfacer todos los requerimientos en información y servicios, ofreciendo total satisfacción en la atención brindada.

CLIENTES Y SITUACIONES DIFÍCILES.

Para arreglárselas satisfactoriamente con cualquier tipo de persona difícil con quien tiene que tratar, hay que dar seis pasos fundamentales:

1. Determinar cuál es la situación.
2. Dejar de desear que la persona difícil no sea como es.
3. Distanciarse un poco de la conducta problemática.
4. Formular un plan para arreglárselas.
5. Poner en práctica el plan.
6. Comprobar la eficacia de las estrategias empleadas, aplicando modificaciones necesarias.

CONCLUSIONES

- La mala atención recibida por parte de los empleados municipales hacia los usuarios de los servicios provoca descontento en la ciudadanía
- El proceso de diseñar y mantener un ambiente adecuado en el que las personas, trabajando en equipos, alcancen con eficacia y eficiencia objetivos preestablecidos.
- Elaborar un diagnóstico del nivel actual de la satisfacción de los usuarios para determinar la efectividad de los servicios recibidos en el Municipio.
- Es labor de la Municipalidad satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, especialmente las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos.
- Los resultados de esta encuesta ha determinado que a pesar de que no están en contra de la gestión municipal, la labor que el talento humano realiza en el GAD de Marcelino Maridueña deja mucho que desear, por lo tanto se debe considerar la reorganización administrativa.
- Hayamos la necesidad de analizar la satisfacción de los usuarios, ya que la ciudadanía, merece una atención de calidad.
- La mala atención recibida por parte de los empleados municipales hacia los usuarios de los servicios provoca descontento en la ciudadanía.
- Encontramos la necesidad de establecer las estrategias mediante un análisis de la situación actual de los servicios que ofrece el municipio.
- Las presiones del entorno cambiante en el que se encuentran los gobiernos municipales les exige la mejora en la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios.
- la ciudadanía, merece una atención de calidad no solo al inicio de cada gestión política, sino más bien de manera permanente y constante

RECOMENDACIONES.

- Es necesario realizar un análisis de calidad del servicio administrativo en el municipio de Marcelino Maridueña
- Es necesario establecer los procesos mediante un análisis de la situación actual de los servicios que ofrece el municipio de Marcelino Maridueña.
- Es necesario el mejoramiento a través de una reestructuración organizacional.
- La necesidad de las autoridades municipales de cuidar que sus actos no violen la Constitución Política del Estados, las leyes, los tratados internacionales, las constituciones locales, las leyes locales, los reglamentos y la normativa municipal.
- Definir políticas de atención al cliente para implementarlas en el área de atención a los usuarios.
- Elaborar un diagnostico del nivel actual de la satisfacción de los usuarios para determinar la efectividad de los servicios recibidos en el Municipio.
- Preparar a todo el personal para el logro de los objetivos, metas y programas que los superiores especifican.
- Evaluar constantemente el desempeño de los servidores públicos.
- Medir la percepción del servicio por parte de los usuarios

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

MINTZBERG, Henry; QUINN, James Brian: *Planeación estratégica*, Segunda Edición I por Prentice-HALL Hispanoamérica, S.A. México, Tomo 2.

SASTRE CASTILLO, Miguel Ángel ,AGUILAR PASTOR, Eva María: *Dirección de Recursos Humanos*, Primera Edición por McGraw-Hill Interamericana de, España.

HOROVITZ, Jacques; *Los secretos del servicio al cliente*, Segunda Edición 2006 Pearson Educación, S. A. Madrid.

MINTZBERG, Henry; QUINN, James Brian: *Planeación estratégica*, Primera Edición I por Prentice-HALL Hispanoamérica, S.A. México, Tomo 1.

PALAO, Jorge; GOMÉZ, Vicent : *Diez claves para ser un empresario de éxito*, Primera publicación año 2009, Lima-Perú.

COEY, S. R. ; *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*, México, Editorial paidor.

NORMAS, ISO 9000-2005

NORMAS, ISO 9004

BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFIA

Alberto, M. B. (2007). *Auditoría del Control Interno*. Bogota : ECOE Ediciones.

American Marketing Association, D. o. (Abril de 2007).

<http://www.marketingpower.com/mg-dictionary-view1111.php>. Recuperado el 12 de Mayo de 2012, de <http://www.marketingpower.com/mg-dictionary-view1111.php>.

Cañizares Rodríguez, S. (Febrero de 2009).

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/117/2/Capitulo1.pdf>. Recuperado el 17 de Marzo de 2012, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/117/2/Capitulo1.pdf>.

CENSOS, I. N. (2010). *CENSO ECONOMICO*. ECUADOR:

<http://redatam.inec.gob.ec>.

COVEY, S. R. (1996). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. México: Editorial Paidós.

CHAMBERS, E. G., FOULON, M., HANFIELD JONES, H., & Y MICHELS, E. G. (1998). "THE WAR FOR TALENT" Number 3, pp. 44 – 57. The McKinsey Quarterly.

CHIAVENATO, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: Mcgraw Hill .

DROMI, R. (2009). *DERECHO ADMINISTRATIVO*. Buenos Aires: Ediciones Plaza.

Fleitman, J. (2000). *Negocios Exitosos*, Pág. 82. Mc Graw Hill.

Frances, G. (2000). *Creative Customer Service Management*. Filadelfia: Internacional Journal of Physical.

GERSON, R. F. (1994). *CÓMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Mexico: Editorial Iberoamérica.

Gobiernos, M. d. (12 de Marzo de 2012). www.mcpolitica.gob.ec. Recuperado el 20 de Junio de 2012, de www.mcpolitica.gob.ec.

Guayas, G. P. (12 de Enero de 2011).

<http://www.guayas.gob.ec/cantones/marcelino-mariduena>. Recuperado el 23 de Junio de 2012, de <http://www.guayas.gob.ec/cantones/marcelino-mariduena>.

<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2670/1/CD-3354.pdf>. (Julio de 2011).

Recuperado el 17 de Junio de 2012, de

<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2670/1/CD-3354.pdf>.

<http://www.fcqucentral.edu.ec>. (2011). Recuperado el 10 de Mayo de 2012, de

http://www.fcqucentral.edu.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=74.

<http://www.hoy.com.ec>. (30 de Septiembre de 2008). Recuperado el 9 de Julio de

2012, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/venta-directa-crece-y-se-diversifica-308773.html>.

Interior, M. D. (20 de Agosto de 2009). www.ministeriodelinterior.gob.ec. Recuperado el 20 de Junio de 2012, de www.ministeriodelinterior.gob.ec.

Laborales, M. D. (16 de Diciembre de 2011). www.mrl.gob.ec. Recuperado el 18 de Junio de 2012, de www.mrl.gob.ec.

MACEDO ROMERO, P. I., & SANTIAGO MORENO, J. A. (Agosto de 2007).

<http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/231104/547/1/Contrabando%20mecanismo%20de%20solucion.pdf>. Recuperado el 18 de Junio de 2012, de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/231104/547/1/Contrabando%20mecanismo%20de%20solucion.pdf>.

Marcelino Maridueña, G. A. (01 de Febrero de 2012).

<http://www.municipiommariduena.gob.ec/>. Recuperado el 17 de Mayo de 2012, de <http://www.municipiommariduena.gob.ec/>.

municipal, I. N. (18 de Abril de 2010).

http://www.inifom.gob.ni/areas/Servicios_Municipales.html. Recuperado el 17 de Mayo de 2012, de http://www.inifom.gob.ni/areas/Servicios_Municipales.html.

Nickson, A. (Diciembre de 2003).

http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.II_No.II_2dosem/NA_R_Vol.II_No.II_2dosem.pdf. Recuperado el 15 de Marzo de 2012, de http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.II_No.II_2dosem/NA_R_Vol.II_No.II_2dosem.pdf.

RAMIREZ, G. (15 de Enero de 2010). *http://www.ccee.edu.uy*. Recuperado el 16 de Junio de 2012, de *http://www.ccee.edu.uy*.

RAPAHMELL, J. (1994). *Marketing in the service sector*. Cambridge Massachusetts: Winthrop Publishers Inc.

RICA, D. S. (2009). *http://www.recope.go.cr*. Recuperado el 12 de Junio de 2012, de *http://www.recope.go.cr*.

Suárez Barraza, M. F. (2007). *La Sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la administracion pública*. . Barcelona : Grupo de Investigación GRACO.

telegrafo, D. E. (25 de Junio de 2011). *economia@telegrafo.com.ec*. Recuperado el 22 de Abril de 2012, de *economia@telegrafo.com.ec*.

Telgrafo, D. E. (25 de Junio de 2011). *economia@telegrafo.com.ec*. Recuperado el 22 de Abril de 2012, de *economia@telegrafo.com.ec*.

VELASQUEZ, F., & RODRIGUEZ, A. (1994). *MUNICIPIOS Y SERVICIOS PUBLICOS*. Santiago, Chile: Ediciones Sur.

Welsch, H. &. (1990). *El proceso Administrativo*. Mexico: Prentice Hall.

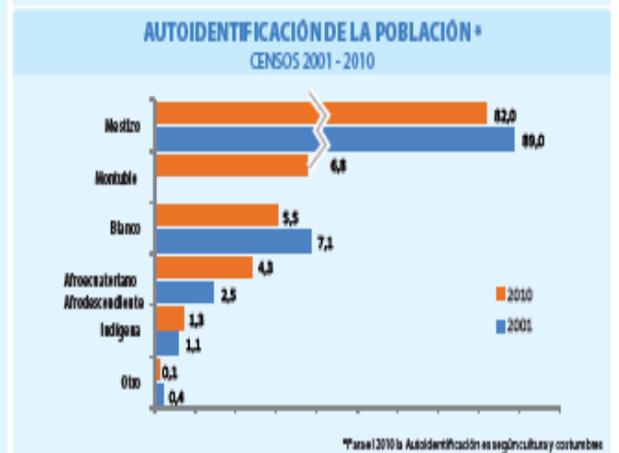
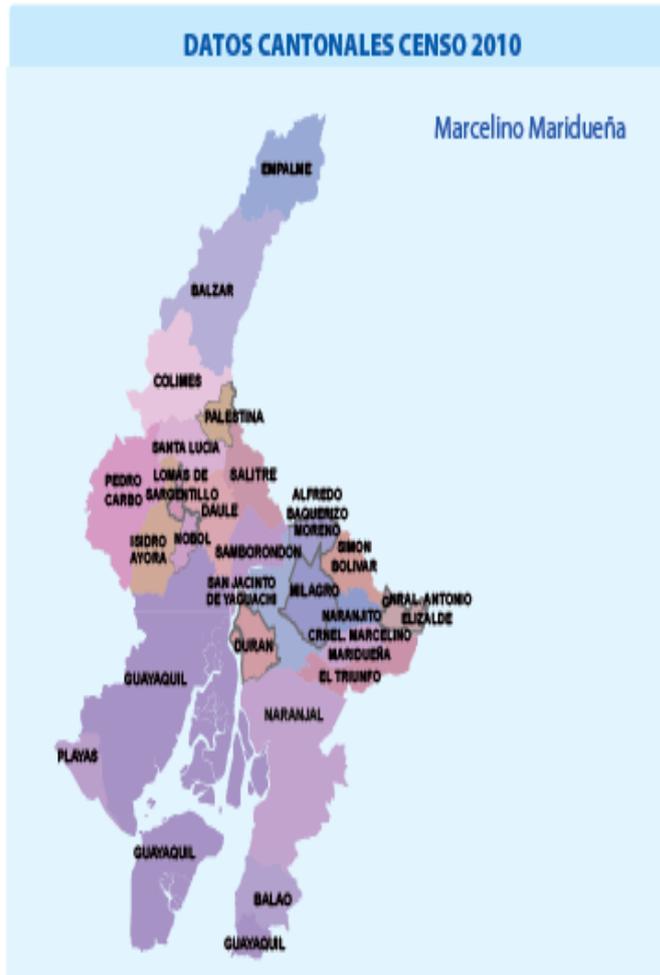
ZEITHAML A.Valarie. (1999). *Marketing de servicios un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Mexico: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1 DATOS DEL INEC.



somos **14.483.499**
de habitantes en el Ecuador

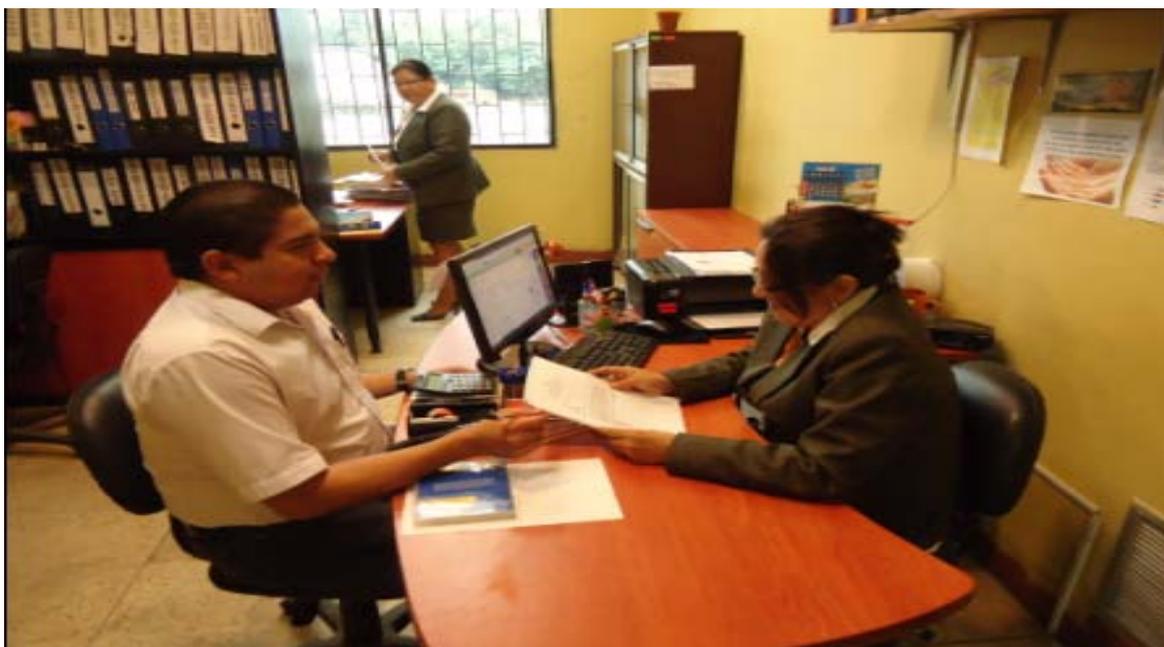


Población		Educación		Tecnologías		Vivienda		Equidad	
Edad media de la población	30,4	Analfabetismo >= 15 años	5,6	% Analfabetismo digital >= 10 años	29,9	% hogares en viviendas propias y totalmente pagadas	45,9	% discapacitados que asisten a un establecimiento educación especial	11,8
% personas con cédula ciudadanía	84,4	Promedio de años de escolaridad >= 10 años	9,1	% personas utilizaron celular	59,1	% hogares que tratan el agua antes de beberla	72,2	% niños/as < de 5 años en programas del gobierno	0,0
% ocupados con seguro general (1)	42,8	Cobertura del sistema de educación pública	61,3	% personas utilizaron computadora	21,8	Promedio de focos ahorradores en la vivienda	4,5	% discapacitados que trabajan en el sector público	0,5
% personas con seguro de salud privado	12,8	% hogares con niños/as que (2) no asisten a un establecimiento	3,5	% personas utilizaron internet	17,5	% viviendas con servicios básicos públicos (3)	29,3	% adultos/as mayores jubilados	25,9

(1) Con respecto al total de personas ocupadas (2) Niños/as de 5 a 14 años

(3) Incluye: luz eléctrica, agua, alcantarillado y eliminación de basura por carro recolector

ANEXO 2 FOTOS DE ENTREVISTA Y ENCUESTADAS







ANEXO 3 FORMULARIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO PROPUESTO POR EL SENRES



FORMULARIO EVAL-02 N° 0950400

Evaluación del desempeño, trámites o servicios de los Servidores Públicos (lea todo el documento)

1. Su opinión es importante para mejorar el servicio que brinda esta institución.
2. Para que este documento tenga validez, es obligatorio que llene todos los campos.
3. Si usted no llena todos los campos, su sugerencia será tomada en consideración pero no afectará en la evaluación del servidor.

El ciudadano, servidor público interno o externo, emite a través de este formulario una:

Denuncia Queja Sugerencia

DESEMPEÑO DEL SERVIDOR O FUNCIONARIO

Motivo	Descripción	Marque con (X)
Mal trato	Trato descortés o falta de respeto	
Servicio inoportuno	Demora en los trámites o pérdida de documentos	
Ineficiente en la prestación del servicio	Inhabilidad, falta de conocimientos o no atender a la petición o solicitud del ciudadano	
Otros, describa		

Circunstancias, tiempo y lugar en que ocurrieron el/los presuntos hechos irregulares que motivan la denuncia o queja. Si se trata de una sugerencia, también puede usar este campo.

Provincia / Ciudad / Cantón:

Nombre de la Institución en donde sucedieron los hechos:

Fecha de los sucesos:

Lugar en que ocurrieron los hechos:

Breve descripción

Nombre/s y cargo/s del/os servidor/es público/s que cometieron las presuntas irregularidades

Nombre/s y Apellido/s del/os funcionario/s inculpaado/s:

Cargo/s del/os funcionario/s inculpaado/s:

¿De qué manera prefiere ser contactado/a?

Dirección de correspondencia (OPCIONAL)

Teléfono convencional y/o celular

E-mail (OPCIONAL)

Otros (OPCIONAL)

¿DESEA QUE ESTA QUEJA APLIQUE CON MENOS 4% A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVIDOR QUE LE ATENDIÓ ?

SI

NO

Es imprescindible que se contacte con la/el Director de Recursos Humanos (o su delegado) de la institución en que está presentado la denuncia o queja; en caso de contar con documentos que respalden, presente fotocopias de los mismos.

Nombre y Apellido del ciudadano/a

Nombre y Apellido del miembro de la UARHs que recibe

Firma

Firma

Investigó y da fe del hecho

SI

NO

N° de Cédula:

Si el lugar de los hechos es la UARHs marque aquí:

Nombre y Apellido del miembro de la Unidad Administrativa que recibe:

N° de Cédula:

Firma

Una vez lleno el formulario, siga los siguientes pasos:

1. El original de este formulario, depositarlo en el buzón ubicado para este efecto.
2. La primera copia entréguela a la persona de Recursos Humanos que le atendió.
3. La segunda copia es para usted. Le servirá para dar seguimiento a su denuncia, queja o sugerencia.

En caso que la denuncia, queja o sugerencia corresponda a un trabajador amparado por un contrato colectivo, este documento no aplicará para la evaluación del desempeño, sin embargo, será una herramienta que podrá ser utilizada en concordancia con lo que estipule el Código de Trabajo y el respectivo contrato colectivo, si es el caso.

ANEXOS 4



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

M. Maridueña, 18 de julio de 2012

Doctor

Nelson Herrera Zumba

ALCALDE DEL GAD DE MARCELINO MARIDUEÑA

En su despacho.-

De nuestras consideraciones:

Señor Alcalde para vuestro conocimiento y fines pertinentes, pongo en vuestro conocimiento que nosotros los alumnos LUIS JAVIER FLORES CRUZ, y LORENA CONTRERAS MANZO, egresados de la carrera de Ingeniería Comercial, con el tema **Análisis de calidad del servicio administrativo en el GAD de Marcelino Maridueña y mejoramiento a través de una reestructuración organizacional**. Con este antecedente solicito de la manera más comedida contestar unas preguntas que a continuación se las detallo las mismas que contribuirán a la Gestión Municipal, esperando su contestación a la brevedad posible.

Seguro de contar con vuestra valiosa colaboración, anticipo mis sinceros agradecimientos

Cordialmente,

Sr. Javier Flores Cruz
Tesorero Municipal

ANEXOS 5 ENTREVISTAS REALIZADAS EN EL GAD DE MARCELINO MARIDUEÑA.

Entrevista al VICE – ALCALDE DELGAD DE MARCELINO MARIDUEÑA Ing.

Julio Delgado Pesantes

1. ¿Cómo mejoraría la atención al cliente en el GAD de Marcelino Maridueña?

Con una mejor actitud y predisposición de los servidores municipales, para cuyo efecto la Municipalidad debe hacer mas permanentes el # de seminarios durante el año laboral, que tiendan a optimizar su atención al público: además dando a conocer mediante difusión radial televisada o escrita los servicios que brindan la Municipalidad a la colectividad así como los requisitos mismos para cualquier trámite.

2. ¿Cómo se haría más ágil el servicio de la Gestión dentro del GAD de Marcelino Maridueña?

Implementando los procesos de Gestión Administrativa mediante la creación de un Manual de Procesos.

3. ¿Qué modelo de Gestión debería aplicarse para hacerlo más eficiente al GAD de Marcelino Maridueña?

Un modelo de Gestión de calidad ágil y dinámico orientado hacia la excelencia.

4. ¿Cómo sería la selección de personal en el GAD de Marcelino Maridueña?

Todo proceso de selección de personal en el plano de mando de superiores o medios, administrativos y de obreros. Se lo hace necesariamente mediante concurso de meritos y oposición. Esa es la premisa con que actúa el Gobierno Municipal actual.

5. ¿Contrataría alguna empresa para la selección de personal en el GAD de Marcelino Maridueña para que no exista compromisos políticos?

No, porque en los actuales momentos todo proceso de selección tiene que cumplir con parámetros establecidos en las bases del concurso de meritos y oposición que se haga, referenciados con la Constitución de la Republica, la Ley del Cootag, el Ministerio de Relaciones Laborales y la Contraloría.

**Entrevista al DIRECTOR FINANCIERO DELGAD DE MARCELINO MARIDUEÑA
Ing. Marco Rivera Burbano**

1.-¿Como mejoraría la atención al cliente en el GAD de Marcelino Maridueña?

Para mejorar la atención a los USUARIOS del GADMMM, lo primero que debemos hacer es capacitar al personal para que conozcan su trabajo, la base legal que los respalda y los procedimientos implementados para cada caso en particular. En toda organización si bien se dice que el cliente es lo primero, debemos tener en consideración que quien atiende al cliente es el trabajador sea este obrero, empleado o funcionario.

2.- ¿Cómo se haría más ágil el servicio de la Gestión dentro del GAD MMM?

Una vez capacitado al personal, se debe contar con los equipos e instalaciones idóneos que permitan una buena atención, habilitar un área de espera y que cada usuario cuente con una atención personalizada. Siendo la municipalidad una Institución que brinda servicios sin buscar la generación de utilidades económicas, nos permite invertir recursos en mejorar la atención a los usuarios.

3.- Qué modelo de gestión debería aplicarse para hacerlo más eficiente al GADMMM?

Se debe aplicar un modelo de Gestión basado en “resultados”, establecer indicadores de gestión mínimos a cumplir en las diferentes áreas, establecer encuestas a los usuarios referente a la calidad de los servicios recibidos, la atención brindada y que mejoras les gustará que se implementen, estos indicadores

mediremos su cumplimiento cada trimestre y allí evaluar el desempeño de los funcionarios y el grado de satisfacción de la población, por último y algo que se debe copiar de la empresa privada, es mantener un seguimiento “post atención”, para de esa manera conocer que impacto a tenido nuestra labor en la mente de los usuarios.

4.- ¿Cómo sería la selección de personal en el GADMMM?

Las Instituciones públicas entre ellos el GADMMM, debemos realizar la selección y contratación de personal en base a las disposiciones de la LOSEP (Ley Orgánica del Servicio Público), por lo que fundamental en la selección del personal radica en el diseño del cargo, establecer sus responsabilidades y su perfil.

5.- ¿Contrataría alguna empresa para la selección de personal en el GADMMM para que no exista compromisos políticos?

Sería lo ideal ya que el aspecto político en muchas ocasiones realiza presiones y en municipios pequeños como el de Marcelino Maridueña son más directas, con la aplicación de la LOSEP es difícil conseguir la autorización para contratar una empresa de selección de personal, lo que sí es viable es aprovechar de este tipo de empresas para diseñar el organigrama estructuras, el manual de funciones, diseño de cargos.

Entrevista al JEFE DE UATH DELGAD DE MARCELINO MARIDUEÑA

Lcda. Gladis Satán

¿Cómo mejoraría la atención al cliente en el GAD de Marcelino Maridueña?

Con capacitación

¿Cómo se haría más ágil el servicio de la Gestión dentro del GAD de Marcelino Maridueña?

Implementando manuales de procedimientos

¿Qué modelo de Gestión debería aplicarse para hacerlo más eficiente al GAD de Marcelino Maridueña?

Gestión de calidad

¿Cómo sería la selección de personal en el GAD de Marcelino Maridueña?

Con procesos completos de selección

Con perfiles de cargo definidos

Preselección de carpetas

Entrevistas

Evaluación técnica

Evaluación psicológica

¿Contrataría alguna empresa para la selección de personal en el GAD de Marcelino Maridueña para que no existan compromisos políticos?

No, las leyes están ya establecidas todo servidores públicos ingresa previo concurso de mérito y oposición.

Solos los funcionarios pueden ingresar por compromisos políticos porque son de libre nombramiento y remoción.

ANEXOS 6 ENCUESTA



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA INGENIERIA COMERCIAL

PROYECTO: Análisis de calidad del servicio administrativo en el municipio de Marcelino Maridueña y mejoramiento a través de una reestructuración organizacional.

Encuesta dirigida a contribuyentes

Estimado Señor(a)

Solicito muy comedidamente responda las siguientes interrogantes, cuyas respuestas permitirán conocer su opinión en relación con la investigación relacionada con el servicio al cliente. Garantizo la confidencialidad de su información, la misma que será exclusivamente en esta investigación:

Favor ponga una **X** en la opción de respuesta que usted considere.

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que algún servidor público lo atendiera?

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| a) Menos de 10 minutos | <input type="checkbox"/> |
| b) 10-15 minutos | <input type="checkbox"/> |
| c) 16-25 minutos | <input type="checkbox"/> |
| d) más de 26 minutos | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cuántas personas lo atendieron antes de darle el servicio o la información solicitada?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| a) Una | <input type="checkbox"/> |
| b) Dos | <input type="checkbox"/> |
| c) Tres | <input type="checkbox"/> |
| d) Más de tres | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte de los servidores públicos?

- | | |
|--------------|--------------------------|
| a) Excelente | <input type="checkbox"/> |
| b) Buena | <input type="checkbox"/> |
| c) Regular | <input type="checkbox"/> |
| d) Mala | <input type="checkbox"/> |

4. La información que recibió respecto de los documentos necesarios y los trámites que tenía que realizar fue:

- a) Completa
- b) Incompleta
- c) Nula
- d) Otra _____

5. ¿Cómo calificaría el procedimiento que llevó a cabo para realizar su trámite o solicitar el servicio deseado?

- a) Fácil
- b) Difícil
- c) Claro
- d) Confuso

6. ¿Cómo considera el costo que pagó por el servicio?

- a) Adecuado
- b) Excesivo
- c) Bajo
- d) Otro _____

7. En general, ¿cómo calificaría el servicio que le proporciona el municipio?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

8. Cuando necesita algún servicio del municipio:

- a) Es fácil conocer el procedimiento
- b) Tiene que acudir a preguntar a las oficinas municipales
- c) No sabe dónde obtener la información necesaria
- d) Ni en el mismo municipio saben informarle qué hacer

9. Si fuera posible no acudir al municipio, ¿qué medio se le facilitaría más para realizar sus trámites o solicitar servicios?

- a) Internet
- b) Correo
- c) Teléfono
- d) Otro _____

Muchas gracias