



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA

“LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013 - 2014, PROPUESTA ALTERNATIVA”.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORA:

BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA

DIRECTORA:

DRA. CECILIA REA

Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Después de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, como directora del Trabajo de Grado de la egresada Irene Patricia Bedoya Obando, para optar por el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, con el tema: **“LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013 – 2014, PROPUESTA ALTERNATIVA”**, considero que el trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.



Dra. Cecilia Rea
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

A un ser tan maravilloso que me dio fuerza y fe para creer en lo que me parecía imposible finalizar “Dios”, amigo único e incomparable.

A mi familia por estar a mi lado en cada momento de mi vida para que logre alcanzar mis sueños.

A mis hijos Daniela y Mateo, fortaleza de mi vida que me iluminan y llenan de amor cuando más lo necesito.

Irene Patricia Bedoya Obando

AGRADECIMIENTO

En esta etapa importante de mi vida quiero agradecer a tan prestigiosa institución como es la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme como una profesional.

Agradezco en especial a la doctora Cecilia Rea por orientarme en todo momento en la realización de este trabajo aportándome con su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También a los docentes los cuales aportaron a lo largo de la carrera con sus conocimientos y enseñanzas para mi formación.

A los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe, por la oportuna información y colaboración en el proceso investigativo.

Irene Patricia Bedoya Obando

RESUMEN

Para la identificación del problema a investigarse se efectuó un sondeo rápido que permitió determinar la inexistencia de políticas y procedimientos para realizar sugerencias, quejas o reclamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cayambe; esto hace que existan algunas falencias en el entorno de atención a la ciudadanía conllevando a una mala calidad de servicio y por ende una mala imagen institucional. Esta investigación tiene como objetivo determinar cuáles son los procesos de gestión de reclamos en los distintos servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe; por medio de recopilación, tabulación y análisis de datos que permitan mejorar la imagen institucional y ofrecer un buen servicio a la ciudadanía; proponiendo recomendaciones que contribuyan a mejorar el conocimiento de los servidores y servidoras de la entidad. Para desarrollar la investigación, se elaboró una encuesta para ser aplicada a los colaboradores de la Municipalidad y otra que se aplicó a una muestra de usuarios; mismas que sirvieron para recabar información que permita conocer los motivos precisos por los cuales se ha presentado el problema y poder desarrollar una herramienta que contribuya a mejorar el desempeño de los funcionarios con un nuevo procedimiento de atención a los usuarios. En base a los resultados obtenidos se elaboró cuadros estadísticos mediante los cuales se conoció el número de personas que se inclinaron por una u otra respuesta y el porcentaje que representan las frecuencias que se alcanzaron. Se realizó un análisis que constituye la interpretación de cada interrogante. Después se llegó a una serie de conclusiones y recomendaciones. Luego de identificar las causas y efectos del problema planteado se presentó una propuesta de solución al problema. En base a esta información se diseñó una Guía de Políticas, Procesos y Procedimientos para la Gestión de Sugerencias y Reclamos presentados en el GAD Municipal de Cayambe para Mejorar la Imagen Institucional, con el propósito de optimizar los procedimientos de atención a los usuarios ya que son la razón de ser de la institución.

ABSTRACT

To identify the problem being investigated a fast poll that allowed to determine the lack of procedures and policy to emit suggestions or complaints in the Autonomous Non-centered Municipality of Cayambe; this causes that some mistakes take place at the service and assistance offered to the citizens embracing a bad quality service and consequently a bad institutional image. This research has the main objective of determining which are the processes to manage and deal with complaints in the different services offered by the Municipality of Cayambe; by means of gathering, tabulation and analysis of the data that will make possible to improve the institutional image and offer good service to the citizens; proposing recommendations that contribute to improve the knowledge about customer assistance of the Municipality staff. In order to carry out this research a survey was applied to the staff working in this institution and another sample to the citizens who attend to this place for assistance, results that helped to gather all the information needed to know the exact reasons that caused the problem and based on them develop a tool that contributes with a better professional performance of the staff applying a new customer assistance procedure. Taking those gotten results as reference, some statistics charts were made where detailed percentages and frequency gotten appeared. A deep analysis was done which corresponds to the interpretation of each research question. Then, some conclusions and recommendations were made. After identifying the causes and effects of the research problem the proposal was presented as a solution to this problem. Taking this information as a reference, a Guide of Procedures, Processes and Policies for the Management of Suggestions and Complaints presented in the Municipality of Cayambe to Improve the Institutional Image, with the main purpose of optimizing the procedures of citizens' assistance because the institution works for them.

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ÍNDICE GENERAL	vii
INTRDUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4 DELIMITACIÓN.....	5
1.4.1 Unidades de observación.....	5
1.4.2 Delimitación Espacial.....	5
1.4.3 Delimitación Temporal	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo General.....	5
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1.1 Construcción de procesos.....	12
2.1.2 Componentes de un proceso	14
2.1.3 Determinación de proveedores	14
2.1.4 Determinación de las entradas del proceso	14
2.1.5 Determinación de las actividades.....	15
2.1.6 Gestión de reclamos	15
2.1.7 Proceso de reclamos externo	16
2.1.8 El Kaizen del servicio al cliente	17
2.1.9 Gestión interna de procesos de reclamo.....	18
2.1.10 Comunicación en la empresa.....	20

2.1.11 Información y comunicación.....	20
2.1.12 Imagen institucional	21
2.1.13 La imagen institucional: un sujeto diseñado	22
2.1.14 Cuando una empresa necesita identidad corporativa.....	23
2.1.15 Beneficios de la identidad corporativa.....	23
2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	23
2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS	25
2.4 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
CAPÍTULO III.....	29
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.1.1 Investigación Descriptiva	29
3.1.2 Investigación Propositiva	29
3.1.3 Investigación de Campo	29
3.1.4 Investigación Bibliográfica:.....	30
3.2 MÉTODOS	30
3.2.1 Método Inductivo	30
3.2.2 Método Deductivo	30
3.2.3 Método Estadístico	31
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
3.3.1 Encuesta.....	31
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
CUADRO 2	32
3.4.1 MUESTRA	33
3.5 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	36
CAPÍTULO IV	37
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
4.1 PROCESOS.....	37
4.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A FUNCIONARIOS DEL GAD CAYAMBE.	38
4.3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS DEL GAD CAYAMBE.	48
CAPÍTULO V	59
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. CONCLUSIONES.....	59

5.2 RECOMENDACIONES	60
CAPÍTULO VI	61
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	61
6.1 PROPUESTA	61
6.2 JUSTIFICACIÓN	61
6.3 BASE TEÓRICA.....	62
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	66
6.4.1 Objetivo General.....	66
6.4.2 Objetivos Específicos.....	66
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	66
6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA/IMPLEMENTACIÓN	67
6.7 CONTENIDO.....	68
6.7.1 Política N° 1 Cómo afrontar las quejas	68
6.7.2 Política N° 2 Cómo contactarse con el GAD	68
6.7.3 Política N° 3 Cómo se gestionan las quejas.....	69
6.8 PROCEDIMIENTOS.....	69
6.8.1 Preámbulo	69
6.8.2 Objetivo	70
6.8.3 Antecedentes.....	70
6.8.4 Responsables	71
6.8.5 Plazos de Resolución	72
6.9 PROCESO	73
6.9.1. Recepción.....	73
6.9.2 Registro	74
6.9.3 Resolución y cierre del incidente.....	74
6.9.4 Seguimiento de satisfacción	74
6.10 Reclamos y conflictos a resolver institucionalmente	75
6.10.1 Esquema del Proceso de Atención y Resolución de Reclamos y conflictos	76
6.13 IMPACTOS	79
6.13.1 Impacto social.....	79
6.13.2 Impacto administrativo	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS	84

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Distribución Departamental	32
CUADRO 2 De Población de Usuarios por Departamentos	33
CUADRO 3 Muestra de Usuarios por Departamentos	35
CUADRO 4 Instrumentos y Técnicas de Investigación	36
CUADRO 5 Pregunta número 1	38
CUADRO 6 Pregunta número 2	39
CUADRO 7 Pregunta número 3	40
CUADRO 8 Pregunta número 4	41
CUADRO 9 Pregunta número 5	42
CUADRO 10 Pregunta número 6	43
CUADRO 11 Pregunta número 7	44
CUADRO 12 Pregunta número 8	45
CUADRO 13 Pregunta número 9	46
CUADRO 14 Pregunta número 10	47
CUADRO 15 Pregunta número 1	48
CUADRO 16 Pregunta número 2 usuarios	49
CUADRO 17 Pregunta número 3 usuarios	50
CUADRO 18 Pregunta número 4 usuarios	51
CUADRO 19 Pregunta número 5 usuarios	52
CUADRO 20 Pregunta número 6 usuarios	53
CUADRO 21 Pregunta número 7 usuarios	54
CUADRO 22 Pregunta número 8 usuarios	55
CUADRO 23 Pregunta número 9 usuarios	56
CUADRO 24 Pregunta número 10 usuarios	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Procesos y funciones.....	12
GRÁFICO 2 Componentes de un proceso.....	13
GRÁFICO 3 Proceso de Planificación	19
GRÁFICO 4 PREGUNTA 1.....	38
GRÁFICO 5 Pregunta número 2.....	39
GRÁFICO 6 Pregunta número 3.....	40
GRÁFICO 7 Pregunta número 4.....	41
GRÁFICO 8 Pregunta número 5.....	42
GRÁFICO 9 Pregunta número 6.....	43
GRÁFICO 10 Pregunta número 7.....	44
GRÁFICO 11 Pregunta número 8.....	45
GRÁFICO 12 Pregunta número 9.....	46
GRÁFICO 13 Pregunta número 10.....	47
GRÁFICO 14 Pregunta número 1.....	48
GRÁFICO 15 Pregunta número 2 usuarios	49
GRÁFICO 16 Pregunta número 3 usuarios	50
GRÁFICO 17 Pregunta número 4 usuarios	51
GRÁFICO 18 Pregunta número 5 usuarios	52
GRÁFICO 19 Pregunta número 6 usuarios	53
GRÁFICO 20 Pregunta número 7 usuarios	54
GRÁFICO 21 Pregunta número 8 usuarios	55
GRÁFICO 22 Pregunta número 9 usuarios	56
GRÁFICO 23 Pregunta número 10 usuarios	57

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue investigado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe el mismo que no cuenta con una guía de procesos para que los usuarios puedan realizar correctamente sus trámites referentes a sugerencias y reclamos, lo que causa inconformidad en la ciudadanía ocasionando una mala imagen a la institución.

La investigación buscó realizar un diagnóstico y desarrollar una guía que contenga políticas, proceso y procedimientos con la finalidad de fortalecer la calidad de servicio a los usuarios y mantener una buena imagen institucional.

El trabajo final de investigación está estructurado por capítulos desarrollados de la siguiente manera:

El primer capítulo contiene los antecedentes el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del problema, la delimitación temporal y espacial, objetivos tanto general como específicos y finalmente la justificación y factibilidad.

El segundo capítulo describe el marco teórico con que sustenta el contenido científico del trabajo de grado, a la vez incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las interrogantes del GAD Municipal de Cayambe.

En el tercer capítulo se trata la metodología de la investigación, tipos de investigación, métodos, técnicas, instrumentos y muestra de la población objeto del estudio.

El cuarto capítulo describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

El quinto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas de las encuestas realizadas a los funcionarios y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe.

Finalmente el sexto capítulo hace mención a la propuesta alternativa para optimizar la atención a los usuarios y mejorar la imagen institucional, que se encuentra estructurada por: título, justificación, base teórica, objetivos, ubicación sectorial y física de la institución investigada y los impactos que genera.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

En las instituciones públicas a nivel nacional se han detectado varias falencias tales como, la actitud profesional, la calidad de servicio, la gestión de reclamos de los ciudadanos en base a la prestación de servicios por parte de los funcionarios, debido posiblemente al desinterés, falta de preparación y sobre todo, falta de servir con eficiencia, lo cual ocasiona una mala imagen a la institución.

El mundo actual en el que nos desenvolvemos se ha vuelto muy competitivo por los avances tecnológicos y de comunicación, la preparación profesional de las personas es cada vez es más exigente lo que obliga a una constante actualización y renovación de conocimientos para enfrentar este mundo lleno de retos.

Marco Contextual

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe, de allí que es necesario conocer algo de su historia. El Cantón de San Pedro de Cayambe toma su nombre del imponente volcán Cayambe, siempre cubierto de nieve, que es la tercera montaña más alta del Ecuador y se emerge en el vértice oriental del valle y cierra el acceso al Amazonas. El cantón se asienta a uno y otro lado del Ecuador, que alcanza su punto más elevado del mundo en los 4600

metros de los picos meridionales del monte Cayambe. El cantón Cayambe cubre un terreno de 1350 kilómetros cuadrados y asciende en una serie de nichos ecológicos desde 2400 metros sobre el nivel del mar en el valle del río Pisque hasta 5790 metros en la cumbre del pico volcánico cubierto de nieve.

Los valles húmedos producen en la actualidad leche y flores. En el rico suelo de altitudes más elevadas se producen maíz, papas, quinua, trigo, cebada, frijoles y otros cereales. Finalmente, el páramo, una altiplanicie fría y azotada por los vientos, de características semejantes a la tundra, a más de 3500 metros, se reserva para pasto del ganado, ovejas y cerdos y para el acopio de leña. El nudo de Cajas separa a Cayambe del cantón Otavalo y de la provincia de Imbabura al norte, las montañas de la Cordillera Oriental y la selva amazónica constituyen la frontera oriental del cantón, el río Granobles (que desemboca en el Pisque) y el cantón de Pedro Moncayo marcan el límite occidental, y el río Quinche y el cantón de Quito se encuentran al sur.

Cayambe tiene una larga y profunda historia cultural, que comienza con la era indígena Caranquis, la ocupación colonial española y finalmente el período de la República del Ecuador. Cada una de estas fases es importante para comprender la historia cultural y económica de Cayambe. Un estudio de la historia cultural de Cayambe pone de manifiesto el carácter singular de la etnicidad en la región y su identificación con el lugar. La cosmología de Cayambe, junto con un análisis de la geografía cultural, aporta la base histórica necesaria para comprender la historia agraria de Cayambe.

La primera organización rural en Cayambe apareció en enero de 1926 en la parroquia Juan Montalvo al sur de la ciudad de Cayambe. El Sindicato de Trabajadores Campesino de Juan Montalvo tenía como objetivo defender las tierras de los campesinos, elevar los salarios, reducir el número de tareas y horas de trabajo, terminar con el trabajo obligatorio no

asalariado, exigir un mejor tratamiento y poner fin a los abusos de los hacendados y sus capataces.

El cantón Cayambe, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo estipulado en la Constitución Política Nacional. La Municipalidad de Cayambe es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. La Municipalidad está organizada por la separación de poderes: uno de carácter ejecutivo, representado por el alcalde y otro de carácter legislativo, conformado por los miembros del Concejo Cantonal. El Alcalde es la máxima autoridad administrativa y política del Cantón Cayambe. Es la cabeza del cabildo y representante del municipio.

El cantón se divide en parroquias urbanas que son: Cayambe, Ayora, Juan Montalvo y Rurales: Ascazubí, Cangahua, Otón, Sta. Rosa de Cusubamba y Olmedo, las mismas que son representadas por las Juntas Parroquiales ante el Municipio de Cayambe.

Cayambe tiene su identidad propia, creada y sustentada a lo largo de los siglos, la que se ha ido forjando y afirmando, desde sus orígenes prehistóricos y en sus diversas etapas de la Historia.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a un sondeo realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Cayambe se puede decir que existe una inadecuada atención a los usuarios que se debe primordialmente a la escasa preparación académica en aspectos de servicio a los ciudadanos y al desconocimiento de cómo se estructura un mapa de proceso y procedimientos, para agilizar los requerimientos de los usuarios y no tener un alto índice de quejas no procesadas por la ausencia del departamento encargado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe.

La investigación de campo se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe donde los procesos en la gestión de reclamos son ineficientes debido a que no existe una cultura de servicio, los colaboradores son poco corteses y no se brinda información adecuada a los usuarios, el tiempo de entrega de los documentos solicitados es lento y se suma a ello que no existen procesos claros de orientación por lo que los usuarios se sienten inconformes debido a que los procesos de reclamos son desconocidos.

Por otra parte los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe desconocen la ubicación de las oficinas internas y no están enterados de cómo se realiza un reclamo, si va dirigido al departamento que incurrió en la falta o a la autoridad máxima del Municipio. Todo ello surge debido a que no se han diseñado estrategias ni aplicado manuales de procesos y procedimientos que permitan solucionar el problema detectado.

Cada vez se hacen señalamientos a la falta de capacitación en el mejoramiento al trato que se da a los clientes perjudicando así el desarrollo de la Municipalidad. No solo se trata de aquellos clientes que son víctimas de nimiedades y de falta de educación, sino también de aquellos clientes que tienen que soportar una tremenda incompetencia y una mala gestión de todo tipo, aspectos que indudablemente no se consideran satisfactorios.

Con esta investigación se aspira a crear guía o manual de gestión de reclamos para mejorar la atención al usuario brindando todas las facilidades para lograr cooperación y satisfacción de los usuarios.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la ausencia de la gestión de reclamos en la adecuación de los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe para que se pueda mejorar su imagen institucional?

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 Unidades de observación

- Funcionarios que atienden al público
- Usuarios

1.4.2 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe ubicado en las calles Terán y Sucre del Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha.

1.4.3 Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló desde el mes de noviembre del 2013 a marzo del 2014.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar cuáles son los procesos de gestión de reclamos en los distintos servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe; por medio de recopilación, tabulación y análisis de datos que permitan mejorar la imagen institucional y ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de reclamos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe con el fin de identificar acciones de mejora.
- Determinar las causas y efectos del problema y cómo afecta en la imagen institucional.
- Elaborar una guía de gestión de reclamos para mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe mediante la planificación del proceso de reclamos.
- Socializar la guía de procedimientos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe aplicando metodologías adecuadas para mejorar la atención de los usuarios.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de grado está dirigido al personal que colabora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe con la finalidad de optimizar la gestión de reclamos en los servicios que presta la institución.

Una razón por la que se realiza esta investigación, es porque cada día el ciudadano es más importante dentro del ámbito de la empresa pública, la misma que en estos últimos años ha incrementado su demanda gracias a que se han mejorado los servicios que presta.

De acuerdo a la información recopilada se puede observar que se refleja que en la entidad investigada existen algunas falencias en el entorno de atención al ciudadano, por eso el objetivo es implementar una guía de gestión de reclamos enfocada al servicio del ciudadano y su importancia para el crecimiento de la Municipalidad de Cayambe que permitirá

reflexionar y desarrollar un cambio verdadero y factible para el beneficio de la ciudadanía.

En toda institución pública siempre existirán las quejas y reclamos por parte de los ciudadanos, ya sea que se trate de un ciudadano muy exigente, o sean los mismos empleados los que hayan cometido algún error, por ejemplo, haber brindado un mal servicio o una mala atención.

Una queja o reclamo es una oportunidad para que el usuario se sienta escuchado y útil, para mostrarle el interés por atenderlo y una oportunidad para que, además de satisfacer su solicitud, poder ir más allá de sus expectativas.

Ante la aparición de estos inconvenientes, se debe señalar que es una situación difícil. Se corre el riesgo que el ciudadano cuente su mala experiencia a otras personas por eso se debe tomar la situación como una oportunidad para conocer la opinión del usuario, algunos nunca se quejan y el que uno lo haga es una oportunidad para saber en qué se falla y qué se puede corregir.

Proporcionar un manejo racional de las distintas sugerencias presentadas por parte de los usuarios, basándose en la implementación de estrategias que permitan mejorar de forma notable los procesos en la gestión de reclamos permitirá reforzar la relación con el cliente.

Factibilidad

El presente trabajo de investigación es factible por estar relacionado con un tema enfocado en las líneas de investigación de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español y a la vez se pudo contar con el apoyo y colaboración de las autoridades, trabajadores y clientes del GAD de Cayambe. Además el tiempo en el que se realizó la investigación fue accesible por encontrarse la investigadora dentro de la localidad, lo que le permitió conocer la realidad de la institución investigada.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación se basa en forma científica en el modelo de gestión por procesos.

Orientación a procesos

El autor Medina, A. (2005), en su libro: Gestión por Procesos y Creación de Valor Público dice: “El cambio por procesos se ha constituido recientemente como una de las estrategias predominantes de cambio organizacional, tanto en organizaciones públicas como privadas. Una de las razones ha sido la obtención, en el corto plazo, en reducción de costes, tiempo y mejora de calidad en la producción de bienes y prestación de servicios.” (p.76)

Además José Antonio Pérez, (2008) sobre el tema indica que: “La gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes. Su implantación práctica está jaloneada de dificultades consecuencia de valores culturales ampliamente compartidos y anclados en los éxitos del pasado”.

Según Héctor Fernández (2010), la orientación a procesos permite una rápida y sencilla identificación de los problemas. Así como la rápida resolución de los mismos. Sin la necesidad de

mejorar el resto de elementos que funcionan de manera correcta. Lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado. (p.32).

Al ver el funcionamiento organizacional del Municipio como un todo, equivale a observar cómo se receipta los requerimientos de los ciudadanos y cómo se entrega el servicio, sin que tenga importancia la organización funcional, es decir, al ciudadano no le interesa saber quién le va a atender, a qué departamento pertenece, si dispone de las herramientas y transporte necesario; simplemente le interesa ser atendido bien y en el menor tiempo posible.

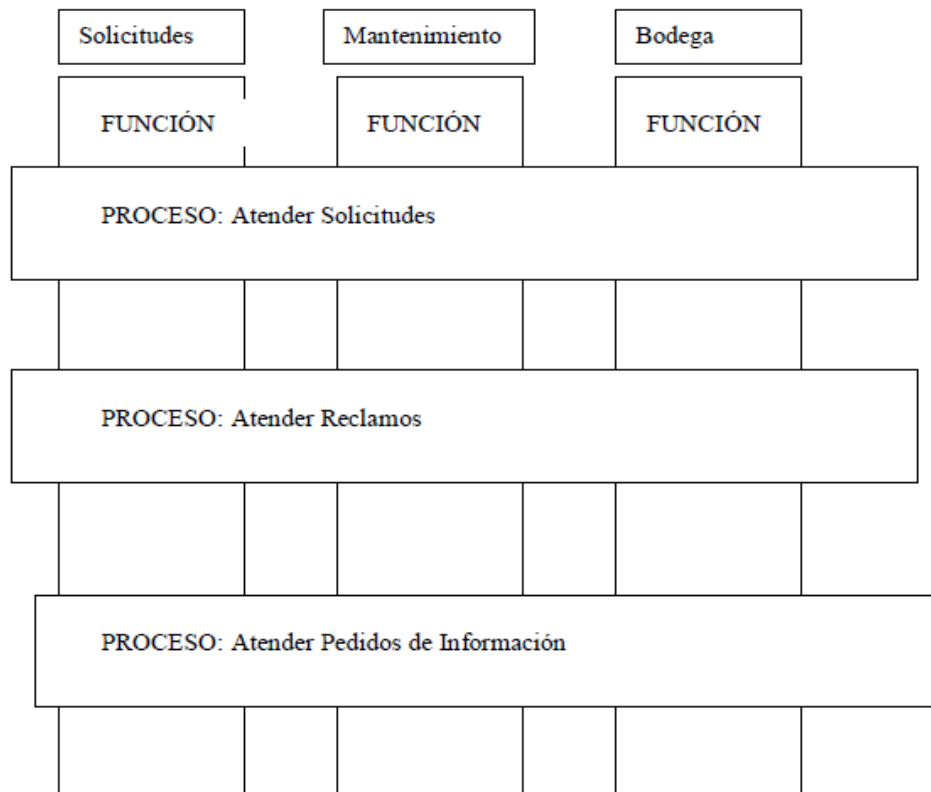
En un Municipio organizado en base a funciones, el principal problema es que cada una de estas funciones tiene su propio programa sin considerar el todo, por lo que los ciudadanos encuentran que no existe un punto único de contacto con la organización, es decir cada área está especializada en cierto tema y se requiere que el ciudadano se dirija a la que corresponda al servicio que va a requerir, lo cual crea islas funcionales que no permiten que la Municipalidad funcione como un todo.

En este tipo de organización cada área realiza su trabajo y pasa su resultado a otra, sin importar el resultado final y lo que es peor, sin tomar en cuenta los objetivos estratégicos de la Municipalidad ni la satisfacción del ciudadano, sino cumplir las funciones del puesto. Este tipo de organizaciones está organizada en forma piramidal, con las jerarquías que se extienden hacia arriba y la mayor parte de las personas trabaja hacia abajo dentro de la misma pirámide, existe un sin número de actividades que se repiten y no agregan valor, principalmente controles que se realizan dentro de la pirámide mayoritariamente de los mandos medios, el nivel directivo ejerce presión y control sobre el nivel operativo y en la mayoría de los casos no da soporte al personal a su cargo.

En una Municipalidad organizada en base a procesos, cada uno de estos está enfocado al resultado final como un todo, por lo que existe un punto único de contacto con la organización y el ciudadano se dirigirá a él sin importar el servicio que requiera. En este tipo de organización cada área trabaja en función del resultado final esperado, tomando en cuenta los resultados estratégicos y la satisfacción del cliente. En los Municipios un proceso puede ejecutarse en una unidad organizacional o cruzar horizontalmente varias, es decir puede realizarse en uno o varios departamentos o funciones y las actividades, dependiendo de su naturaleza, pueden ser secuenciales o paralelas, se eliminan las tareas repetitivas, principalmente los controles, entregando mayor responsabilidad a cada persona, haciendo que el jefe delegue adicionalmente autoridad, lo que hace que los tiempos se reduzcan considerablemente y que el producto o servicio obtenido al final del proceso sea de mejor calidad, reflejándose en una mejora en los indicadores de satisfacción del cliente.

En la figura siguiente se puede apreciar como atravesarían los procesos a una organización funcional de prestación de servicios que podría tratarse de una Municipalidad.

GRÁFICO 1 Procesos y funciones



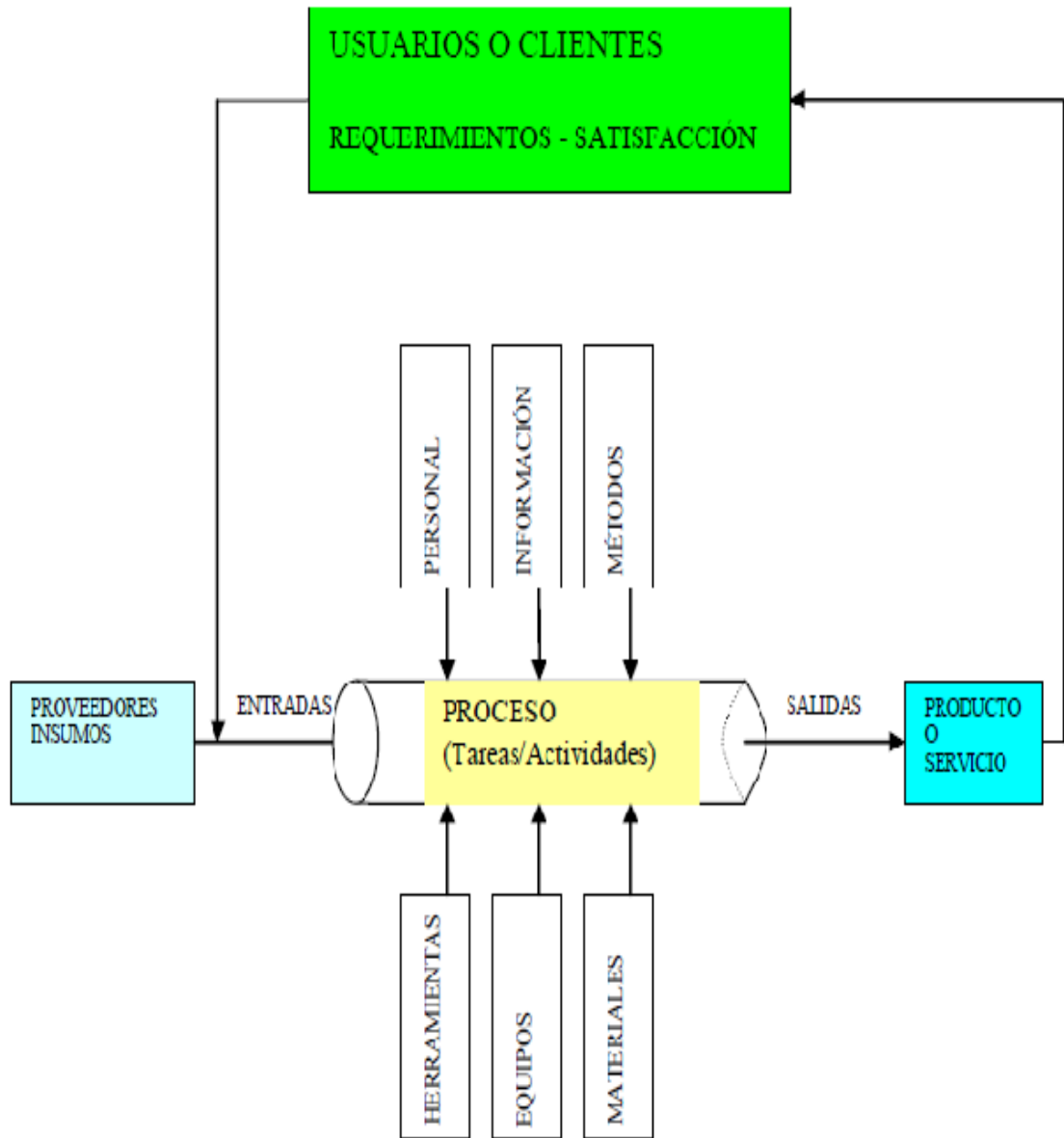
Elaborado por: La Autora

Fuente: Wikipedia

2.1.1 Construcción de procesos

Según Ernesto Negrin (2012), se puede elaborar la siguiente representación gráfica de un proceso con las diferentes entidades que intervienen en el mismo. (p.46)

GRÁFICO 2 Componentes de un proceso



Elaborado por: La Autora

Fuente: wikipedia

2.1.2 Componentes de un proceso

Según González Vázquez (2010): Es importante en primer lugar definir claramente los macroprocesos y procesos, para luego proceder con su diagramación. Para definir los procesos se requiere: identificar sus objetivos o propósitos, determinar quiénes son los usuarios, qué productos o servicios quieren recibir y que característica deben tener éstos, quienes van a proveer los insumos y de qué tipo serán éstos, con lo que finalmente se podrá determinar las tareas/actividades que conforman el proceso y que permitirán producir el producto o servicio esperado. (p.78)

2.1.3 Determinación de proveedores

Los proveedores del proceso pueden ser internos o externos y son los que entregan los insumos que servirán como entrada al proceso.

En los procesos que tienen relación con la entrega del servicio municipal, los proveedores son: los usuarios externos de la empresa que proporcionan la información necesaria para poder atender sus requerimientos, utilizando para ello varios canales de comunicación y también podrán ser otras áreas de la municipalidad que han definido o detectado que se requiere entregar un servicio a un usuario, así éste no lo haya solicitado.

2.1.4 Determinación de las entradas del proceso

Las entradas constituyen el principal insumo para hacer factible el trabajo a desarrollarse dentro del proceso, dichas entradas pueden ser materiales, información o de otro tipo y a su vez pueden ser el producto de otros procesos que se realizan dentro de la organización.

En los procesos que tienen relación con la entrega del servicios municipales, las entradas lo constituyen los requerimientos de los diferentes servicios que presta la municipalidad, así como información que entrega ésta, ya sea por iniciativa propia o porque los usuarios la han solicitado.

2.1.5 Determinación de las actividades

Como elementos que constituyen la base de los procesos, se requiere identificar y listar las principales actividades que se requieren ejecutar en el proceso, las mismas que, como ya se indicó, pueden ser: de valor agregado, de traspaso o de control; por lo que resulta de mucha importancia identificar y no considerar las que no agregan valor, que no son necesarias para otros procesos o que el control que realizan no es necesario y que más bien retrasan o dificultan el cumplimiento del propósito del proceso.

2.1.6 Gestión de reclamos

Mariana Pizzo (2012) señala que: “La gestión de reclamos es uno de los temas que más preocupa a quienes buscan la excelencia en el servicio. Y es cierto que, dependiendo de cómo se gestionen las quejas de un cliente, se decidirá su destino: perderlo definitivamente, o recuperar su confianza, y hasta fidelizarlo”. (p.76)

Según Recchia Verónica (2013): Es proporcionar un método para determinar los pasos a seguir en la recepción, registros y trámite de reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidos por los clientes y/o usuarios externos, la empresa debe establecer un procedimiento documentado para la recepción y tratamiento de reclamos. Se deben mantener los registros de los reclamos y del tratamiento de los mismos. (p.34)

Como se puede apreciar a través de los años, cada vez se nota más la falta de atención al servicio al cliente por parte de los profesionales en general.

Si tendríamos que dar una definición al respecto, se debería marcar pautas de un perfil determinado, con valores y contenidos que son los más buscados por el área de Talento Humano de todas las organizaciones actuales. Se puede decir que la capacidad de recabar información, generar un análisis fundamentado en criterios de experiencia y conocimiento para posteriormente tomar decisiones acertadas, es una de las características; otra sería manejar este proceso decisorio con el menor estrés posible, teniendo en cuenta una buena distribución del tiempo y acotando los porcentajes de duda.

Un ingrediente infaltable de esta opción sería el liderazgo, la adaptación a los cambios y el trabajo en equipo, un gran sentido de pertenencia, compromiso y por último un incansable generador de ideas, el autoestima, viene por añadidura; todos estos elementos nos marcan la actitud profesional, no es necesario ser un superhéroe, simplemente son los valores que distinguen a la gente capaz de los que no lo son.

2.1.7 Proceso de reclamos externo

Según Cristina Févola (2010) el proceso de reclamo fortalece el enfoque hacia el cliente para resolver reclamos y motivar al personal mejorando sus habilidades en el trabajo con los clientes. Suministrar una base para la continua revisión y análisis del proceso de reclamos, la solución de los reclamos y la mejora de los procesos. (p.45)

Según Juan Carlos Valda (2012). El reclamo deberá presentarse directamente ante la Empresa Operadora prestadora del servicio, quien estará obligada a asignar un código o número correlativo para el reclamo.

La Empresa Operadora no podrá condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo. (p.56)

Reclamante: Persona, organización o su representante que hace un reclamo.

Reclamo: Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa, solución explícita o implícita.

Manejo de reclamos: Medida en la que el proceso de manejo de reclamos haya alcanzado la expectativa como fue establecida por la política de manejo de reclamos.

Política del manejo de reclamos: Declaración por la alta dirección de una organización, de las intenciones y principios generales en relación al proceso de manejo de reclamos, el cual suministra un marco de referencia para la acción y el ajuste de los objetivos.

Servicio al cliente: Interacción de una organización con los clientes, a través del ciclo de vida de los productos.

Retroalimentación: Opiniones, comentarios y expresiones de interés, en los productos o el proceso del manejo de reclamos.

Respuesta oportuna: Al recibir un reclamo se debería acusar recibo por parte de la organización e iniciar de manera inmediata, de acuerdo con la urgencia, el respectivo tratamiento. (ICONTEC, 2000)

2.1.8 El Kaizen del servicio al cliente

MSP (2008), en su sitio web <http://books.google.com.ec> indica El Kaizen del servicio al cliente como:

El Kaizen (Kai= Cambio, Zen = bueno) significa mejoramiento, según Vellington, el Kaizen se usa para describir un proceso gerencial u una cultura empresarial que ha llegado a significar mejoramiento continuo y gradual, implementando mediante la participación activa y compromiso de todos los empleados de una organización. Busca elevar la calidad de productos o servicios, relaciones conducta personal, y desarrollo de empleados, reduciendo costos, inventarios y en último término, generando clientes satisfechos.

El Kaizen es una forma de pensar y comportarse.

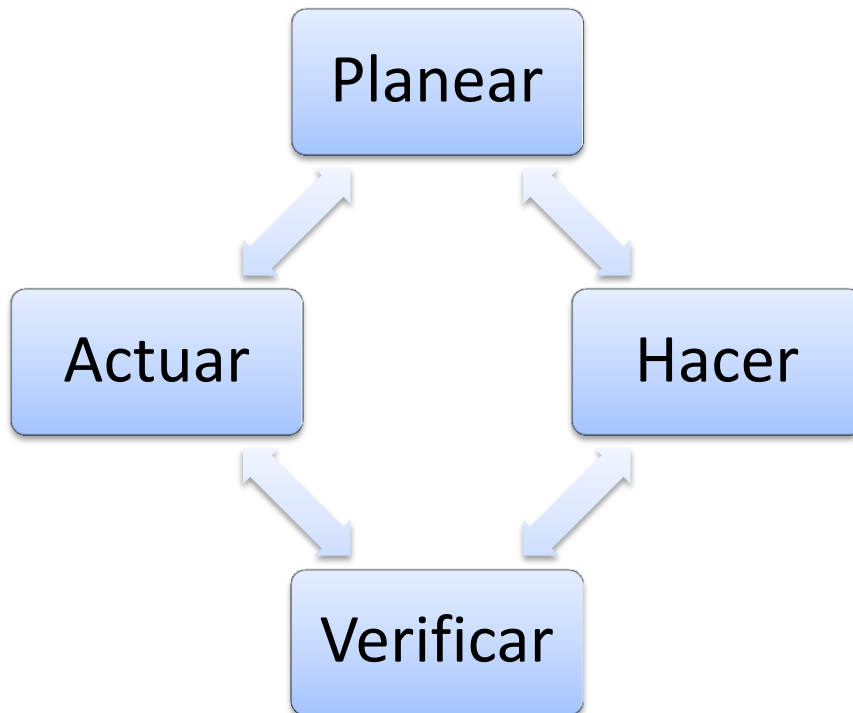
Los principios Kaizen son:

- Concentrarse en el cliente, ciudadano
- Realizar mejoras continuas
- Reconocer abiertamente os problemas
- Promover la apertura
- Crear equipos de trabajo
- Proyectos interfuncionales
- Nutrir relaciones de apoyo
- Desarrollar la autodisciplina
- Informar a todos los Colaboradores
- Desarrollo de los colaboradores

2.1.9 Gestión interna de procesos de reclamo

Proceso llevado a cabo de manera que se mantenga e incremente la satisfacción del cliente. Este proceso debería ser vinculado y alineado con otros procesos.

GRÁFICO 3 Proceso de Planificación



Elaborado por: La Autora

Fuente: Administración Moderna de Granbille

La organización debería continuamente mejorar la calidad de sus productos o servicios mediante el uso de acciones correctivas, preventivas y de mejora, eliminando las causas de problemas reales y potenciales relacionados con los reclamos, de manera que prevenga su recurrencia y ocurrencia.

Se debe considerar los siguientes aspectos:

- Explorar, identificar y aplicar las mejores prácticas en manejo de reclamos.
- Promover un enfoque al cliente dentro de la organización.

- Incentivar la innovación en el desarrollo de manejo de reclamos
- Reconocer de manera ejemplar el comportamiento del manejo de reclamos.

2.1.10 Comunicación en la empresa

Según Fraunfoher Thompson (2009):“La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones” (p.43).

Según Carlos Collado (2010): “La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, entre otros. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores” (p.68).

Para la empresa la comunicación es uno de los pilares de sustento, pues tiene que comunicarse con clientes, proveedores, organismos oficiales, entre otros y para ello es necesario que exista una buena comunicación entre las personas que trabajan en la organización.

2.1.11 Información y comunicación

Además Pilar Sánchez (2010) Constantemente recibimos información del entorno, del mundo exterior, de las personas que nos rodean y de nosotros mismos. Gracias a la información recibida poseemos los conocimientos y experiencias que componen nuestro aprendizaje y se hace posible el progreso y el desarrollo personal y social.(Sanchez, 2010)

La información: es el contenido básico del mensaje y se envía o se recibe de forma inconsistente y/o involuntaria; en cambio la comunicación es un proceso intencionado y se hace con una finalidad concreta: que la información enviada provoque una reacción en quien la recibe y este, a su vez, envíe una respuesta.

La comunicación: es una transmisión bidireccional de mensajes, la persona que recibe la información reacciona y responde enviando al emisor otro mensaje; mientras que la información actúa en una sola dirección, la persona que recibe el mensaje no envía respuesta al emisor.

2.1.12 Imagen institucional

Según, Teresa Pintado Blanco (2010) La identidad corporativa o identidad visual (IVC) es la manifestación física de la marca. Hace referencia a los aspectos visuales de la identidad de una organización. Esta identidad corporativa está relacionada directamente con los siguientes atributos: - Historia o trayectoria de la empresa, proyectos y cultura corporativa, es decir, cómo se hacen las cosas. En general incluye un logotipo y elementos de soporte, generalmente coordinados por un grupo de líneas maestras que se recogen en un documento de tipo Manual Corporativo. (p.34)

Según Paúl Capriotti (2010). La imagen corporativa se refiere a cómo se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía "significa", la creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción; sin embargo es un concepto que puede ser abordado desde el constructor de la emisión o el de recepción. (p.89).

2.1.13 La imagen institucional: un sujeto diseñado

Según Raquel Pelta (2012) El aparato comunicacional explícitamente asumido como tal por el emisor social experimenta una expansión inusitada, absorbiendo rápidamente a la totalidad de los componentes de la entidad susceptibles de oficiar como canales, medios o soportes de sus mensajes y de aludir directa o indirectamente a sus atributos o valores.

Esto redundará en que todas las decisiones que provoquen directa o indirectamente efectos de imagen (selección de mobiliario o indumentaria, edición de comunicados, programación cultural, normas laborales y de relaciones personales, tipo de diálogo interno, denominación de productos, servicios o marcas, entre otros) cobren una importancia inédita, al punto de exigir una atención especializada y un tratamiento técnico sistemático.

Si bien las acciones de imagen y comunicación constituyen una actividad presente en toda etapa de desarrollo empresarial e institucional, sólo en la actualidad dicha actividad adquiere una importancia estratégica y por ende, deviene progresivamente una actividad regular, consciente y voluntaria.(p.16)

La imagen corporativa o institucional es la manera por la cual trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al auditorio deseado.(Emanuel, 2009)

El autor Blanco, E. (2010) sobre imagen corporativa, expresa: “La identidad corporativa no son solos los logotipos y símbolos, esta es una exageración del papel del diseño, estos son solo referentes visuales.

La elección de los colores y símbolos, el estilo, la tipografía, un folleto de prestigio, son signos visibles de una organización.

La identidad corporativa de una empresa es su carta de presentación, su cara frente al público; de esta identidad dependerá la imagen que nos formaremos de esta organización.(Blanco, Imagen corporativa, 2010)

2.1.14 Cuando una empresa necesita identidad corporativa

Una nueva empresa u organización se pone en marcha

Una empresa u organización se ha fusionado con otra

Una empresa diversifica su gama de productos o servicios

Una empresa toma conciencia que debe modernizarse

Una empresa ofrece servicios y productos muy parecidos a los de su competencia.

Los productos son más famosos que la empresa.

Una empresa tiene cambio de directorio o dueño por consiguiente, comienza un nuevo orden.

Una empresa es identificada con demasiados elementos y debe integrar su impacto.

2.1.15 Beneficios de la identidad corporativa

Aumento del reconocimiento de la empresa u organización.

Mayor confianza de los empleados o voluntarios de la empresa u organización.

Ahorro de costos por estandarización.

Aumento del conocimiento público de una empresa u organización

"En resumen, una imagen más apropiada en el mercado."

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

La investigación se basó en el modelo de gestión de procesos, por el autor Medina Giopp Alejandro en su libro: Gestión por Procesos y Creación de Valor Público (2005), Santo Domingo R.D. Edición INTEC, la

cual trata de “El cambio por procesos se ha constituido recientemente como una de las estrategias predominantes de cambio organizacional, tanto en organizaciones públicas como privadas. Una de las razones ha sido la obtención, en el corto plazo, en reducción de costes, tiempo y mejora de calidad en la producción de bienes y prestación de servicios.”

Se determinó que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe no existe una oficina específica para el tratamiento de reclamos, quejas o sugerencias por lo que se considera que es necesario la implementación de una guía de políticas, procesos y procedimientos para la gestión de los mismos considerando que es necesario mejorar la comunicación entre usuarios y funcionarios del GAD, por lo que es indispensable la presencia de una guía que sirva como instrumento válido que evitará la obstrucción de trámites y mejorará la imagen de la institución.

Además se toma en consideración a la misión, visión y valores que tiene el GAD Municipal de Cayambe en su política de atención del cliente.

La misión que deben incurrir los colaboradores del Municipio es promover una cultura de atención a la ciudadanía de calidad, es decir, brindar una atención eficiente, ágil, oportuna y solidaria en todas las dependencias municipales.

La visión es que deben ser los precursores del mejoramiento continuo en la atención a la ciudadanía, promoviendo valores, principios y un servicio de calidad.(GADCC, Manual de atención al Ciudadano, 2013)

Los valores que deben incurrir los colaboradores son:

- Compromiso
- Honestidad
- Transparencia

- Buen Trato
- Cortesía
- Colaboración
- Confianza
- Disciplina
- Empatía
- Justicia
- Lealtad
- Integridad
- Igualdad

2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Bidireccional: Capaz de reaccionar o funcionar en dos direcciones, usualmente opuestas.

Dirección: Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). El concepto tiene su origen en el vocablo latino directo.

Gestión: Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Servicios: Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de funcionarios que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

Estrategias: Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. O directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

Pertenencia: Las personas pertenecen simultáneamente a diferentes grupos, por su vínculo de sangre (familia), por su proximidad territorial (vecindario), por edad (grupo de pares) por ideología (grupo religioso, político, deportivo) o por razones de trabajo.

Compromiso: Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.

Actitud Profesional: Disposición de ánimo. De adaptarse. Adaptación al cambio. Adaptación activa a la realidad, es un acto implícito que se hace con el otro. No es explícita. No es información manifiesta. Por lo tanto deviene en complejidad. En este comunicarse implícitamente o explícitamente con el otro dependerá del vínculo que formaremos con ese otro.

Acciones preventivas: Es una acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Se diferencia de la acción correctiva en que para realizarla no es necesario que se haya presentado ninguna no conformidad.

Acciones correctivas: Es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a “Corrección” mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.

2.4 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es la situación actual de la gestión de reclamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cayambe?

En la actualidad no se maneja ningún sistema de recolección de reclamos, quejas o sugerencias lo que implica una mala atención en los servicios que presta la Municipalidad, esto hace que exista inconformidad en el usuario que busca una manera más agradable de realizar los trámites que se realizan diariamente y al no existir un proceso adecuado no se podrá llegar al éxito que la institución requiere.

2. ¿Cuáles son las causas y efectos que genera la ausencia de una política de gestión en la imagen institucional?

La falta de cultura en el servicio por parte de los colaboradores al no tener la suficiente capacitación en aspectos de canalización de reclamos genera una inadecuada atención al usuario creando crítica e insatisfacción del mismo, esto crea inestabilidad con la institución perjudicando el desarrollo de la municipalidad y afectando la imagen institucional que no tiene una aceptación efectiva.

3. ¿Una guía de políticas, procesos y procedimientos para mejorar la gestión en el manejo de reclamos permitirá optimizar los servicios al usuario?

Con la aplicación de una guía de políticas, procesos y procedimientos se dispondrá de mejores y más adecuados conocimientos lo que será una

herramienta indispensable para el mejoramiento de la atención a los usuarios en los servicios que presta el GAD de Cayambe.

4. ¿El conocimiento de nuevos procesos permitirá optimizar los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cayambe?

Al tener el dominio en el conocimiento de nuevos procesos se podrá brindar una atención de excelencia, proyectando una buena imagen y prestigio que en toda empresa pública necesita.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TÍPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Descriptiva

El presente trabajo tiene como característica el nivel descriptivo ya que su metodología es flexible, da mayor amplitud al estudio del problema de la gestión de reclamos en los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cayambe, y porque recabó información en relación de cómo se encuentra el problema, describe la situación actual y cuáles son las causas que han generado esta circunstancia.

3.1.2 Investigación Propositiva

Es propositiva porque presenta una propuesta de solución al problema planteado.

3.1.3 Investigación de Campo

Porque se realizó en el mismo lugar donde se obtiene los datos es decir a ciudadanos y los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Cayambe.

3.1.4 Investigación Bibliográfica:

Es bibliográfica porque tiene el propósito de identificar, ampliar y profundizar los enfoques, conocimientos y teorías, además se basó en libros, revistas, internet y tesis como aportes de diferentes autores que se convierten en el sustento científico de la investigación.

3.2 MÉTODOS

3.2.1 Método Inductivo

Es aquel método que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. Este método se aplicó en la recopilación de la información (hechos particulares) para la redacción de conclusiones. (Principios generales)

3.2.2 Método Deductivo

En este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares.

Se utilizó este método en el Planteamiento del Problema y en el diseño del Marco Teórico.

3.2.3 Método Estadístico

Se empleó mediante el análisis cualitativo y porcentual de la información, después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos. Se utilizó también para analizar la información obtenida.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Como técnica de investigación se utilizó la encuesta.

3.3.1 Encuesta

La Encuesta es una técnica de recoger información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Se emplea para investigar hechos o fenómenos de forma general.

Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada por personas, empresas o instituciones, son con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

La encuesta se elaboró con el fin de conocer si existe un procedimiento adecuado para la gestión de reclamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe y se aplicó a los funcionarios y a usuarios de la localidad.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

CUADRO DE FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE

CUADRO 1 Distribución Departamental

DEPARTAMENTOS	NÚMERO DE COLABORADORES
Consejo cantonal	7
Alcaldía /vice alcaldía	6
Gestión de auditoría interna	5
Gestión de secretaria de consejo	6
Gestión de comunicación social	5
Gestión de procuraduría sindical	7
Procesos habilitantes /Coordinación general	5
Procesos habilitantes de apoyo	4
Procesos agregadores de valor	6
Instancias coordinadoras y consultorías	4
Proceso descentralizador	5
Total	60

Elaborado por: La Autora

NOTA.- Como el número de servidores y servidoras es reducido, no se aplicó el cálculo de muestra.

CUADRO 2 De Población de Usuarios por Departamentos

Estimación de ciudadanos atendidos por Departamentos	
DEPARTAMENTOS	
Consejo cantonal	380
Alcaldía /vice alcaldía	410
Gestión de auditoría interna	260
Gestión de secretaria de consejo	320
Gestión de comunicación social	230
Gestión de procuraduría sindical	300
Procesos habilitantes /Coordinación general	260
Procesos habilitantes de apoyo	230
Procesos agregadores de valor	290
Instancias coordinadoras y consultorías	250
Proceso descentralizador	290
Total	3220

Elaborado por: La Autora

3.4.1 MUESTRA

Para calcular la muestra se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{N * PQ}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{K^2} \right) + PQ}$$

SIMBOLOGÍA:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o Universo

P * Q = Varianza de la población (resulta de la multiplicación de (P) que es probabilidad de éxito y que vale el 50% y (Q) que es probabilidad de fracaso y que vale 50%. Por eso: $0,50 \times 0,50 = 0,25$ que es el valor de P*Q.

(N-1) = Corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 30.

E = Margen de error estadísticamente aceptado. (0,05) o 5%.

K = Constante (su valor es 2)

(ALARCÓN, 2012)

$$n = \frac{3220 * 0,25}{(3220 - 1) \left(\frac{0,05^2}{2^2}\right) + 0,25}$$

$$n = \frac{805}{(3219)(0,00122) + 0,25}$$

$$n = \frac{805}{(3.92718) + 0,25}$$

$$n = \frac{805}{4.1772}$$

n= 192

CÁLCULO DE LA FRACCIÓN MUESTRAL

$$m = \frac{n}{n} = \frac{192}{3220} = 0,0596$$

CUADRO 3 Muestra de Usuarios por Departamentos

Estimación De Ciudadanos Atendidos Por Departamentos	
DEPARTAMENTOS	USUARIOS
Consejo cantonal	23
Alcaldía /vice alcaldía	24
Gestión de auditoría interna	15
Gestión de secretaria de consejo	19
Gestión de comunicación social	15
Gestión de procuraduría sindical	18
Procesos habilitantes /Coordinación general	15
Procesos habilitantes de apoyo	14
Procesos agregadores de valor	17
Instancias coordinadoras y consultorías	15
Proceso descentralizador	17
Total	192

Elaborado por: La Autora

3.5 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

CUADRO 4 Instrumentos y Técnicas de Investigación

ETAPA DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS	RESULTADOS
FUND. TEÓRICA	Fichaje Revisión Bibliográfica y por Internet	Bases teóricas de la Investigación
DIAGNÓSTICO	Encuestas Cuestionarios	Informe sobre el estado actual del Problema
PROPUESTA	Revisión bibliográfica	Resultados que se esperan con la ejecución de la propuesta
VALIDACIÓN	Criterio de expertos	

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a los funcionarios y ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este trabajo.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios y ciudadanos del Municipio de Cayambe, una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra Menú se eligió la opción Insertar, en el grupo ilustraciones, se seleccionó gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron a la investigadora para el análisis e interpretación de resultados, mismos que se presentan a continuación.

4.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A FUNCIONARIOS DEL GAD CAYAMBE.

PREGUNTA

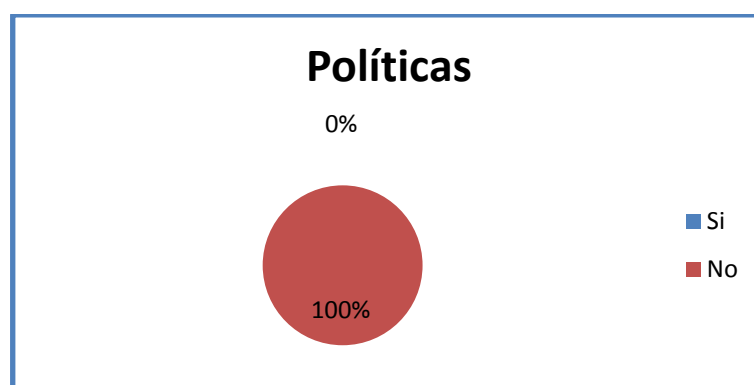
1.- ¿Conoce si existen políticas del GAD Cayambe para gestión de reclamos?

CUADRO 5 Pregunta número 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0,00%
No	60	100,00%
Total	60	100,00%

Elaborado por: La autora
Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 4 PREGUNTA 1



Elaborado por: La autora
Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en su totalidad los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Cayambe exponen que al momento no existen políticas para realizar reclamos, quejas o sugerencias.

PREGUNTA

2.- ¿La atención que se brinda en la recepción de solicitudes y reclamos del cliente es?

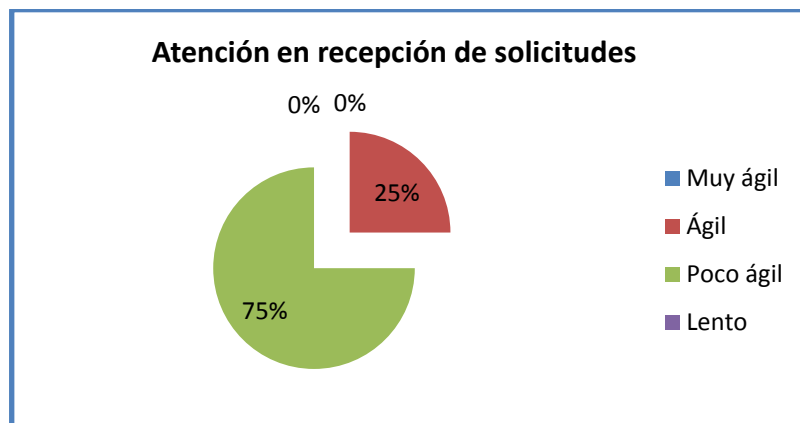
CUADRO 6 Pregunta número 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy ágil	0	0,00
Ágil	15	25,00%
Poco ágil	45	75,00%
Lenta	0	0,00
TOTAL	60	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 5 Pregunta número 2



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

De acuerdo a los resultados la mayoría de los colaboradores del GAD Cayambe coinciden en que es “poco ágil” la atención, esto es a causa de que no hay un área específica designada para atender los requerimientos de los clientes haciendo que estos vayan de un lugar a otro en cada paso que es necesario hasta obtener el resultado del trámite iniciado.

PREGUNTA

3.- ¿Cree que el personal para atención al cliente, está capacitado para atender reclamos y requerimientos de los ciudadanos?

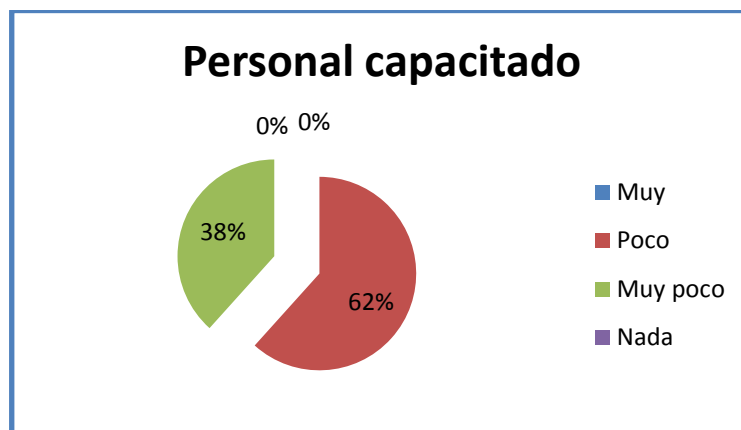
CUADRO 7 Pregunta número 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy	0	0,00
Poco	37	62,00%
Muy poco	23	38,00%
Nada	0	0,00
TOTAL	60	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 6 Pregunta número 3



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

El resultado de esta pregunta indica claramente que el personal del GAG tiene poco conocimiento por no estar totalmente capacitado para brindar una oportuna ayuda a los usuarios, se limita únicamente a su área en particular y que los pedidos que no se incluyen en sus funciones tendrán que ser atendidos por otras áreas al no existir una adecuada asignación de las mismas.

PREGUNTA

4.- ¿El proceso o procedimiento que existen para realizar reclamos o sugerencias los considera?

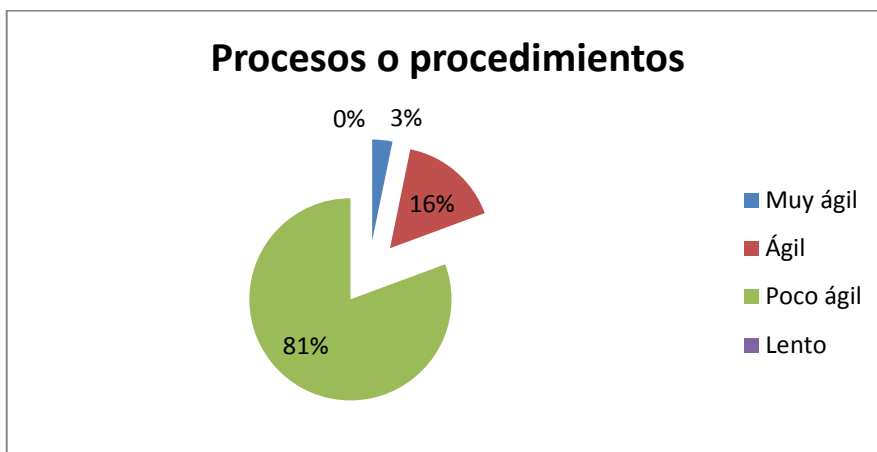
CUADRO 8 Pregunta número 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy ágil	2	3,00
Ágil	10	16,00
Poco ágil	50	81,00
Lento	0	0,00
TOTAL	62	100,00

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 7 Pregunta número 4



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

De los encuestados la mayoría considera poco ágiles los procesos para tratar los reclamos y sugerencias debido a que no existen políticas establecidas en el GAD.

PREGUNTA

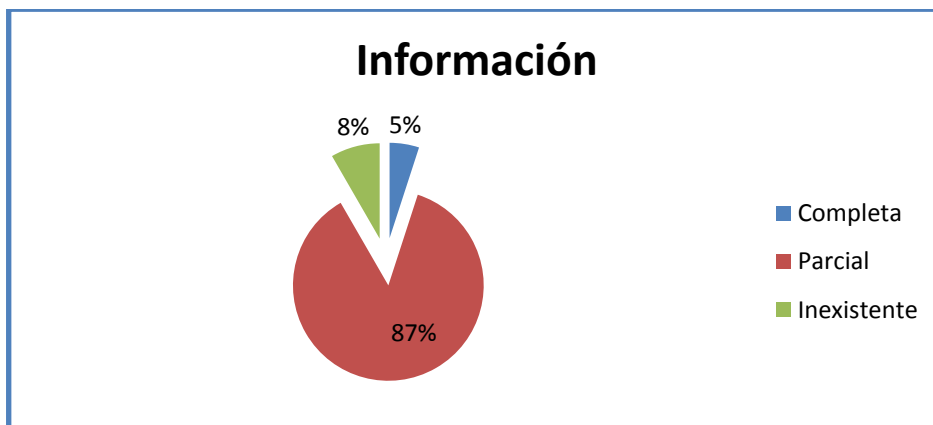
5.- ¿La información que ofrece la Municipalidad en aspectos de sugerencias y reclamos es?

CUADRO 9 Pregunta número 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Completa	3	5,00%
Parcial	52	87,00%
Inexistente	5	8,00%
TOTAL	60	100,00%

Elaborado por: La autora
Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 8 Pregunta número 5



Elaborado por: La autora
Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

En el gráfico se puede observar que la información que se brinda en aspectos de sugerencias y reclamos en el GAD es parcial y corresponde únicamente a aspectos relacionados con cada área, ocasionando que los clientes deambulen por las oficinas de diferentes direcciones o departamentos, hasta conseguir la información requerida.

PREGUNTA

6.- ¿Cree que la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Cayambe tiene buena acogida?

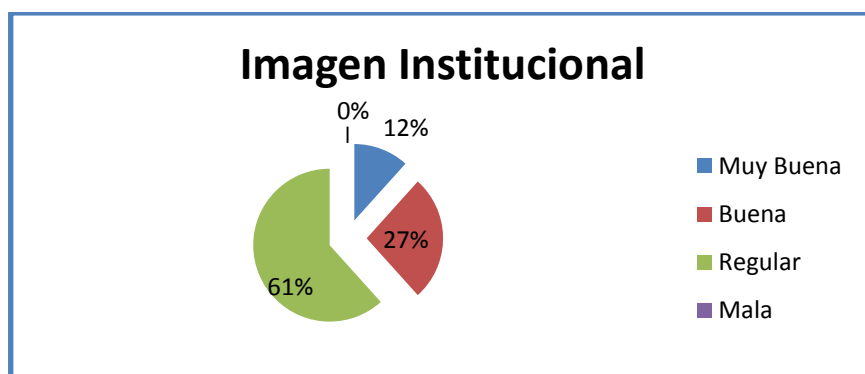
CUADRO 10 Pregunta número 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Buena	7	12,00
Buena	16	27,00
Regular	37	61,00
Mala	0	0,00
TOTAL	60	100,00

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 9 Pregunta número 6



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

De acuerdo con los resultados procesados en la encuesta la mayoría de los funcionarios opinan que la imagen del GAD es regular por que no se cumple con el proceso adecuado para la atención de reclamos considerando que es importante atender las sugerencias y reclamos de los ciudadanos ya que es el principal evaluador de la institución y por ende se ve afectada la imagen institucional al no atender estos requerimientos.

PREGUNTA

7.- ¿Cree necesario que debe existir una intercomunicación con el usuario en relación al servicio que se está prestando para poder enmendar o mejorar?

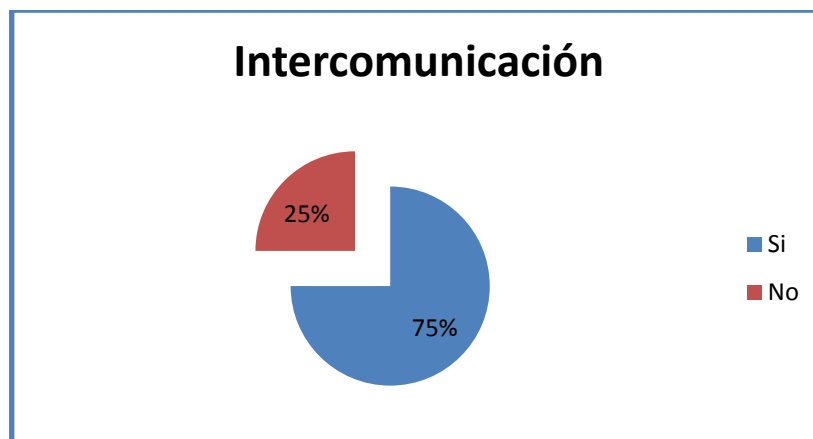
CUADRO 11 Pregunta número 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	45	75,00
No	15	25,00
TOTAL	60	100,00

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 10 Pregunta número 7



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

La comunicación con los usuarios y la población en general es un aspecto muy importante de una empresa pública y la misma debe incluir todos los aspectos que tienen relación con el servicio, es por eso que la cuarta parte de los encuestados están de acuerdo en que debe existir más comunicación entre los ciudadanos y funcionarios para poder mejorar los servicios que presta el GAD Cayambe.

PREGUNTA

8.- ¿Piensa que es necesario un manual o una guía de procesos para mejorar la atención de reclamos de los ciudadanos?

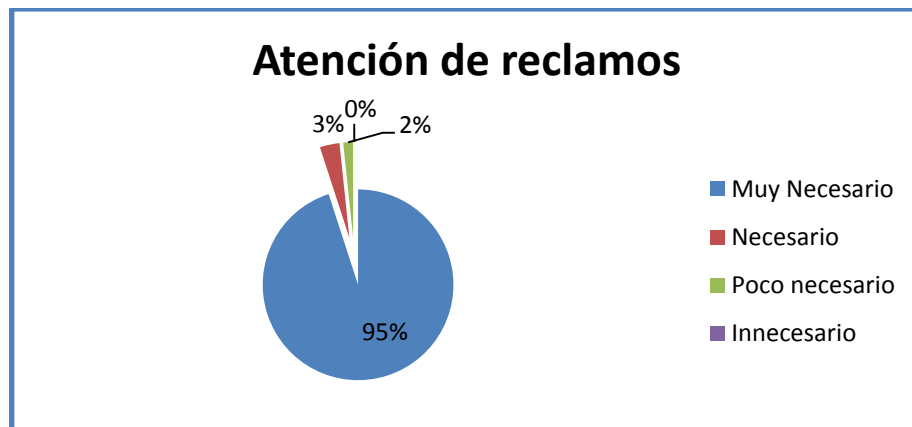
CUADRO 12 Pregunta número 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Necesario	57	95,00%
Necesario	2	3,00%
Poco necesario	1	2,00%
Innecesario	0	0,00
TOTAL	60	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 11 Pregunta número 8



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

En su mayoría los funcionarios del GADMCC consideran que es muy conveniente un manual o una guía de procesos, porque permitirá conocer las actividades que se requiere realizar, los responsables y tiempos para mejorar la atención de reclamos de los ciudadanos y mantener una buena imagen en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe.

PREGUNTA

9.- ¿Considera que es factible implementar un área de atención de reclamos y servicios en base a procesos?

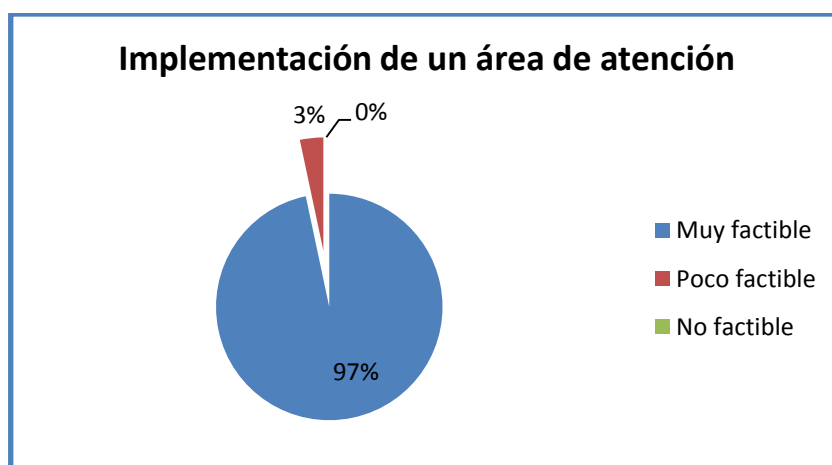
CUADRO 13 Pregunta número 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy factible	58	97,00%
Poco factible	2	3,00%
No factible	0	0,00
TOTAL	60	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 12 Pregunta número 9



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

De acuerdo a los datos un alto porcentaje de funcionarios cree que es muy factible implementar un área de atención de reclamos y servicios en base a procesos para que la atención se realice en forma centralizada, los tiempos disminuyan y los usuarios se sientan satisfechos.

PREGUNTA

10.- ¿Cree que aplicando un manual de procedimientos, para canalizar de mejor manera los reclamos, mejorará la imagen institucional del GAD de Cayambe?

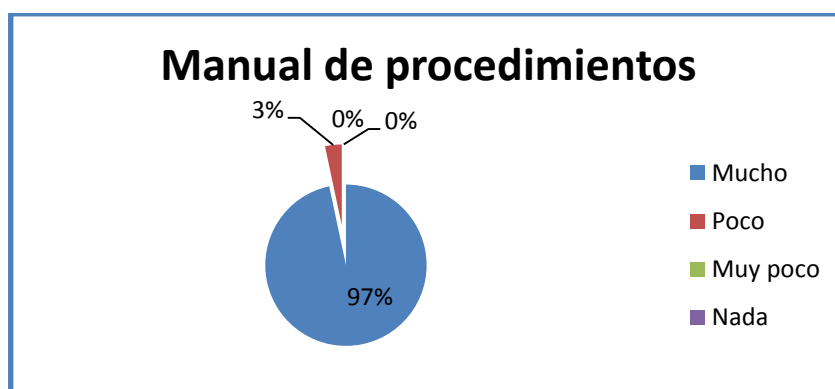
CUADRO 14 Pregunta número 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	58	97,00%
Poco	2	3,00%
Muy poco	0	0,00
Nada	0	0,00
TOTAL	60	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

GRÁFICO 13 Pregunta número 10



Elaborado por: La autora

Fuente: Funcionarios del GAD Cayambe

Análisis

Una gran mayoría de funcionarios considera que aplicando un manual de procedimientos, para canalizar de mejor manera los reclamos, mejoraría mucho la imagen institucional de GADMCC.

4.3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS DEL GAD CAYAMBE.

PREGUNTA

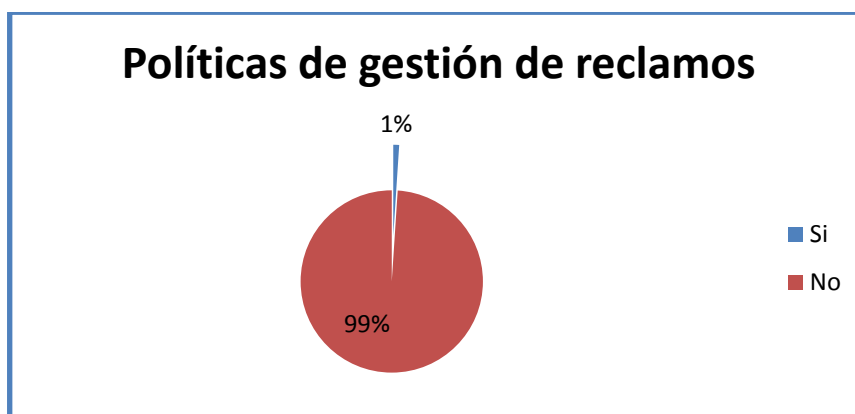
1.- ¿Conoce si el GAD de Cayambe tiene políticas para la gestión de reclamos?

CUADRO 15 Pregunta número 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	1,00%
No	190	99,00%
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 14 Pregunta número 1



Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios del GAD Cayambe

Análisis

Los resultados obtenidos permiten deducir que casi la totalidad de usuarios desconocen de la existencia de alguna política para realizar reclamos o sugerencias, lo que indica que no se tienen definidas claramente las actividades y los responsables de esta área.

PREGUNTA

2.- ¿Por favor, califique su grado de satisfacción en la gestión de atención a sus reclamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe?

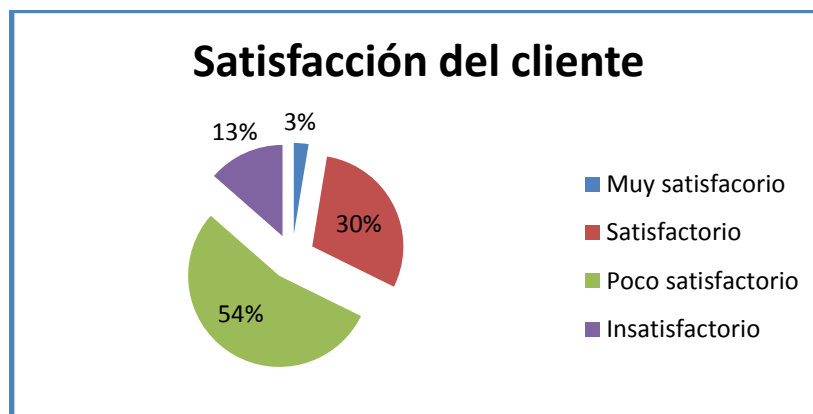
CUADRO 16 Pregunta número 2 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfactorio	5	3,00%
Satisfactorio	57	30,00%
Poco satisfactorio	104	54,00%
Insatisfactorio	26	13,00%
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 15 Pregunta número 2 usuarios



Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

Una de las principales obligaciones de una empresa pública es brindar información clara y completa sobre todos los servicios que presta pero como se puede apreciar en las respuestas de los usuarios encuestados más de la mitad califican la atención poco satisfactoria por parte de los servidores del GAD Cayambe conllevando a una mala calidad del servicio.

PREGUNTA

3.- ¿Cree que el personal para atención de reclamos del GAD Municipal del Cantón Cayambe está capacitado?

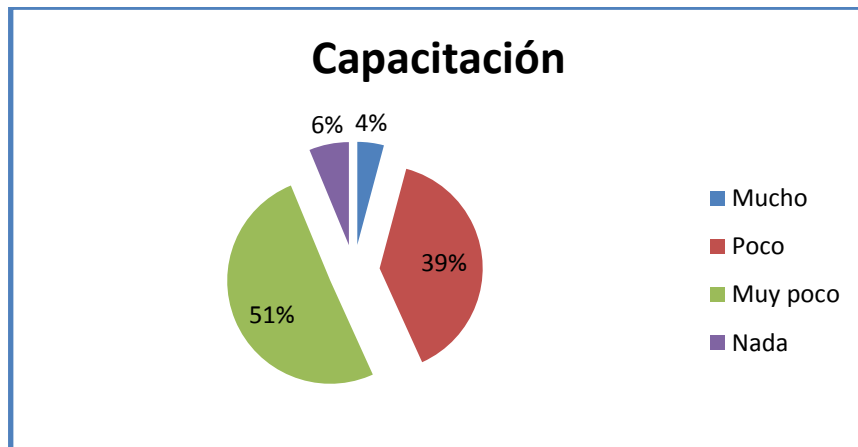
CUADRO 17 Pregunta número 3 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	8	4,00%
Poco	75	39,00%
Muy poco	97	51,00%
Nada	12	6,00%
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 16 Pregunta número 3 usuarios



Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

Con relación a la tabulación de las encuestas la mitad más uno considera que no hay ninguna clase de capacitación en el personal del GAD Cayambe por la mala atención que reciben, sin embargo un considerable número de encuestados creen que si tienen un poco de capacitación.

PREGUNTA

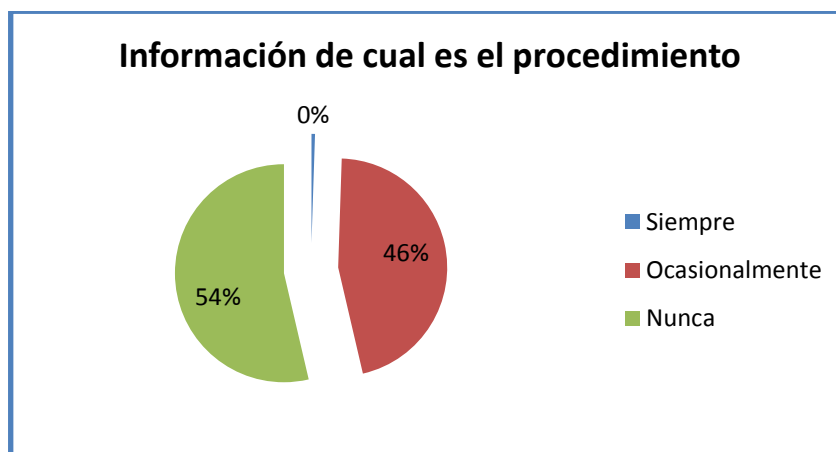
4. ¿Ha recibido información referente a cuál es el procedimiento que se realiza para efectuar un reclamo?

CUADRO 18 Pregunta número 4 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0.00
Ocasionalmente	89	46,00%
Nunca	103	54,00%
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 17 Pregunta número 4 usuarios



Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

Más de la mitad de los Usuarios encuestados manifiestan que nunca han recibido información referente a cuál es el procedimiento que se realiza para efectuar un reclamo, algunos encuestados en cambio expresan que ocasionalmente si reciben la información, siendo esto un factor muy importante a la hora de tratar con el público y reflejándose así el grado de cultura que tienen las personas.

PREGUNTA

5. ¿La información que ofrece la municipalidad en aspectos de sugerencias y reclamos es?

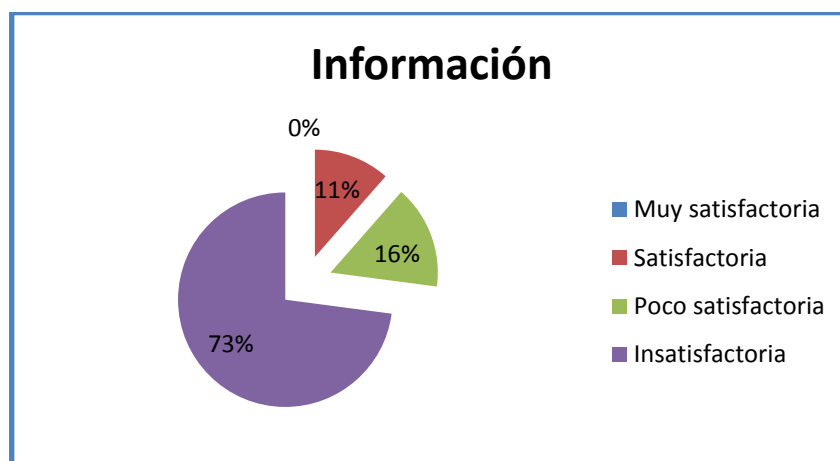
CUADRO 19 Pregunta número 5 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfactoria	0	0,00
Satisfactoria	22	11,00
Poco satisfactoria	30	16,00
Insatisfactoria	140	73,00
TOTAL	192	100,00

Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 18 Pregunta número 5 usuarios



Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

Las tres cuartas partes de encuestados manifiestan que no se encuentran conformes con la información que brindan en la Municipalidad, ya que no pueden realizar correctamente los tramites relacionado con reclamos o sugerencias perdiendo confiabilidad hacia la misma.

PREGUNTA

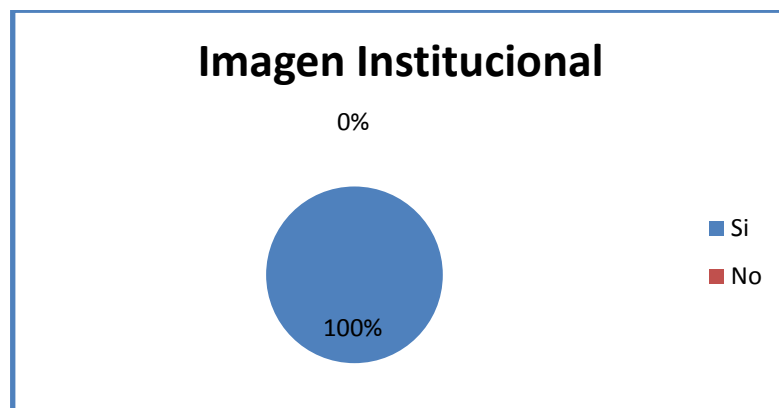
6.- ¿Cree que se afecta la imagen institucional del Municipio si no se atiende a las sugerencias y reclamos de los usuarios?

CUADRO 20 Pregunta número 6 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	192	100,00%
No	0	0,00
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 19 Pregunta número 6 usuarios



Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, los usuarios consideran en su totalidad que no atender correctamente a sus sugerencias y reclamos afecta evidentemente a la imagen de su Municipalidad, por lo que es necesario mejorar en su totalidad el servicio para mantener una buena imagen institucional.

PREGUNTA

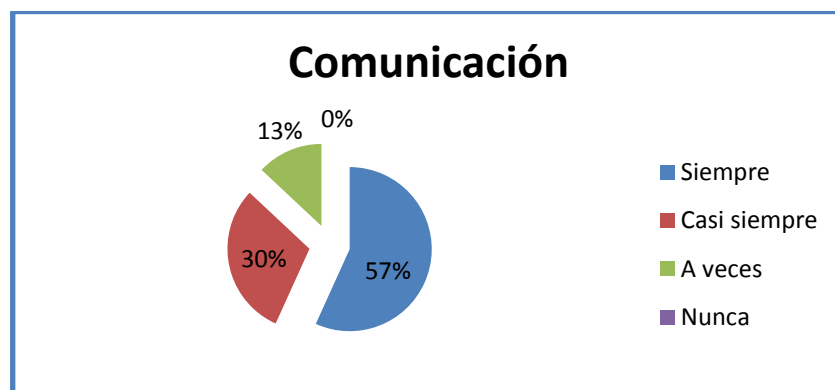
7. ¿Cree que es necesario que exista comunicación entre el usuario y el municipio, en relación a los servicios que presta, para enmendar y reparar?

CUADRO 21 Pregunta número 7 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	109	57,00%
Casi siempre	58	30,00%
A veces	25	13,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 20 Pregunta número 7 usuarios



Elaborado por: La autora
Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

En relación a los resultados de esta pregunta más de la mitad de los encuestados consideran que siempre debe existir una buena comunicación entre los funcionarios del municipio con la ciudadanía para no tener inconvenientes en las diferentes áreas por distintas circunstancias, algunas versiones expresan que siempre y en todo momento la cortesía es primordial en la atención.

PREGUNTA

8. ¿Piensa que es necesario una guía de procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe para mejorar la atención de reclamos?

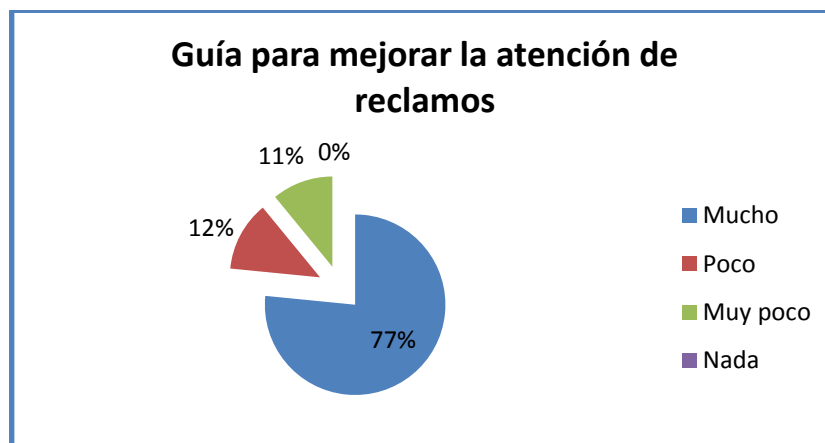
CUADRO 22 Pregunta número 8 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	147	77,00%
Poco	24	12,00%
Muy poco	21	11,00%
Nada	0	0,00%
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 21 Pregunta número 8 usuarios



Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

Por las falencias que existen en los reclamos requeridos por los ciudadanos la mayoría de los encuestados consideran necesario mejorar el proceso a todos sus requerimientos mediante la implementación de una guía o manual para que la atención sea diferente a la actual, que sea más apropiado a sus necesidades y que le evite pérdida de tiempo y recursos.

PREGUNTA

9. ¿Considera necesario implementar un área de atención y reclamos en el GAD Municipal del Cantón Cayambe?

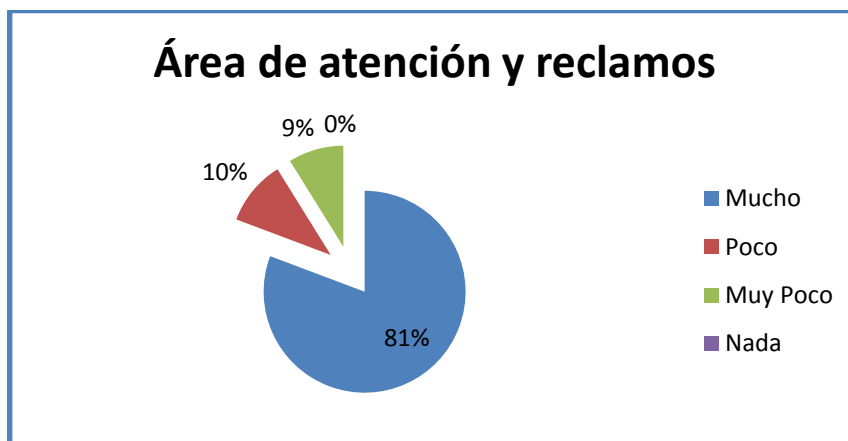
CUADRO 23 Pregunta número 9 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	155	81,00%
Poco	20	10,00%
Muy Poco	17	9,00%
Nada	0	0,00%
TOTAL	192	100,00%

Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 22 Pregunta número 9 usuarios



Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

Los usuarios en su mayoría piensan que es muy necesario implementar un área de recepción de sugerencia y reclamos, por lo que los usuarios no saben a dónde dirigirse a realizar su pedido, considerando que es importante tener en cuenta todos sus requerimientos para el mejoramiento de la Municipalidad.

PREGUNTA

10. ¿Cree que la aplicación y difusión de una guía de procedimientos para canalizar los reclamos, mejorará la imagen institucional del GAD de Cayambe?

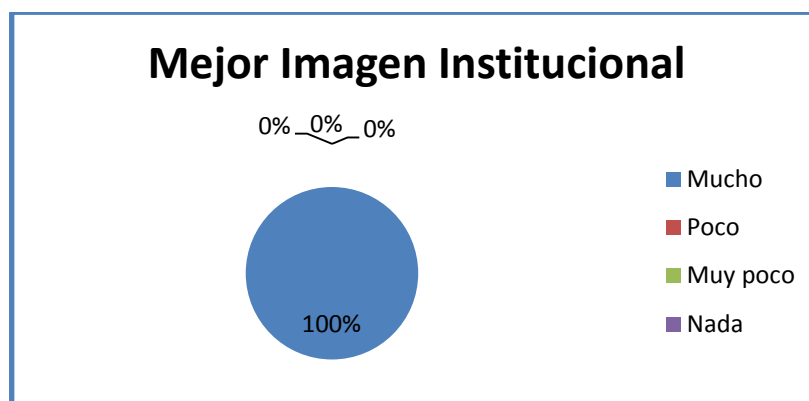
CUADRO 24 Pregunta número 10 usuarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	192	100,00
Poco	0	0,00
Muy poco	0	0,00
Nada	0	0,00
TOTAL	192	100,00

Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

GRÁFICO 23 Pregunta número 10 usuarios



Elaborado por: La autora

Fuente: Usuarios GAD Cayambe

Análisis

De acuerdo a la validación de las encuestas la totalidad de usuarios creen necesario la implementación y difusión de una guía que tenga políticas, procesos y procedimientos que recepten todas sus inquietudes para tener pronta solución a sus reclamaciones.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

5.1.1 De los resultados obtenidos en las encuestas se puede evidenciar que en el GAD de Cayambe no existen políticas para la gestión de sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

5.1.2 En la Municipalidad los procesos y procedimientos para las sugerencias y reclamos no es ágil, que el personal que labora en atención al cliente no está debidamente capacitado y existe una falta de información para que la ciudadanía pueda llegar con alguna sugerencia o reclamo a su Municipio.

5.1.3 No existe una buena intercomunicación entre usuarios y Municipio, por lo tanto no se puede apreciar los reclamos y sugerencias de la ciudadanía y esto afecta la imagen institucional del GAD de Cayambe.

5.1.4 La aplicación de un manual o guía de procesos es indispensable, pero para su aplicación es necesario una oficina del Municipio que se encargue de su análisis para que exista un Municipio participativo con la comunidad.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 A las Autoridades se sugiere se implemente una oficina de reclamos que canalice las sugerencias y reclamos de la ciudadanía, que permita a la institución saber si está cumpliendo a cabalidad con su función de servicio a la comunidad.

5.2.2 A las Autoridades se sugiere realizar un estudio de las políticas de sugerencias y reclamos que se presta en la propuesta de este trabajo de grado para que se pueda aplicar de forma inmediata, toda vez que no existen.

5.2.3 A las Autoridades y funcionarios colaboren en la socialización y empoderamiento de este manual o guía de procedimientos a fin de poder orientar a la ciudadanía sobre los procesos que debe seguir para hacer llegar las sugerencias y reclamos.

5.2.4 A todos los funcionarios del Municipio concienciar sobre la importancia de conocer cómo se pronuncia la ciudadanía sobre los servicios que se presta porque es la mejor evaluación de su trabajo para con la comunidad.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 PROPUESTA

“GUÍA DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE; PARA MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL”.

6.2 JUSTIFICACIÓN

Actualmente algunas empresas públicas y privadas no cuentan con un proceso operacional bien estructurado como es el de servicio al cliente y para solucionar las falencias señaladas, se plantea la necesidad de estructurar un área de atención al cliente claramente identificada y que el personal que labore en la misma esté capacitado para atender todos los requerimientos que se presenten, con el fin de evitar pérdidas de tiempo a los usuarios y que todas las actividades se realicen en función a brindar un excelente servicio.

Es por eso que algunas empresas terminan siendo desintegradas porque no ven los reclamos como los puntos más críticos, muchas veces son ignorados hasta por sus directivos y olvidan que las bases de prestar un servicio son los clientes considerando que toda empresa debe ser evaluada y su evaluación principal depende de los usuarios.

Así como las diferencias entre las empresas son cada vez más cortas, es necesario además de ofrecer un excelente producto o servicio brindar una eficaz atención a sus sugerencias o reclamos porque solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.

Los funcionarios/as juegan un rol importante en el desafío de contribuir a un mejor posicionamiento de la institución en un mercado competitivo y globalizado, utilizando estrategias que puedan dar una atención de calidad, tomando en cuenta que es una institución pública, que sus usuarios merecen una excelente atención y ser ejemplo para otras instituciones.

La implementación de la guía está orientada a mejorar la imagen institucional mediante la atención al cliente por parte de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe, que ofrecen sus servicios diariamente, que permita dar soluciones a los trámites gestionados por los clientes.

En la guía se presenta procesos que son aplicables a la realidad de la Municipalidad para prestar un mejor servicio y mantener una buena imagen institucional.

6.3 BASE TEÓRICA

De acuerdo al contenido en el cual se lo aplique, el término “guía” tiene diferentes significados.

Según lo expuesto en la página web:

<http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/spanish/theguide.html>, se define como:

La guía es un instrumento que organiza sistemáticamente la evaluación de los diferentes factores que determinan el nivel de preparación de una

comunidad del mundo en desarrollo. La guía requiere una significativa participación e interpretación por parte de los usuarios.

Según el sitio web: http://es.wikipedia.org/wiki/Gu%C3%ADa_del_usuario la define como:

Una Guía de usuario, también conocida como Manual de usuario, es un documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan un sistema en particular.

Según Silva Saltos, Ruth; Oviedo, Marco (2011) en su libro Diseño Organizacional y Estructura de Puestos dice:

Las organizaciones presentan la estructura formal mediante organigramas, en los que se evidencia la división de tareas y las jerarquías. Esta es la estructura formal que se refiere a las relaciones no oficiales que son muy importantes y complementan a las primeras.

Orientarse al cliente: El servicio ya no está más orientado al poder del jefe, es el ciudadano el que define el servicio que desea y sus características, sin embargo es necesario también ver cómo dan estos servicios otras entidades, a fin de compararlos y plantear la ventaja competitiva.

Mejorar el servicio: A la pregunta de cómo hacerlo se debe tomar la vista al “proceso” que lo genera, proceso entendido como el conjunto de actividades que empiezan con la necesidad del cliente y terminan con su satisfacción.

Los procesos son influenciados por dos elementos importantes:

- Tecnología: Es el conjunto de las herramientas técnicas que permiten transformar los insumos y que ayudan a la definición de la

estructura organizacional. Los niveles jerárquicos, el tipo de personal, los mecanismos de coordinación y control; el tamaño y características de las unidades varían según la tecnología que se adopte en la organización.

- Puestos y gente: Las actividades dentro de un proceso son realizadas por gente que debe reunir requisitos y competencias que respondan a los requerimientos de los procesos. La serie de actividades que realiza una persona conforma un puesto. Este concepto es muy importante dentro de cambio hacia una organización por procesos. Los puestos no son creaciones de personas, dependen del proceso y de sus características.

Son los procesos los que determinan el funcionamiento de las organizaciones, entendidos como la secuencia de actividades que se realizan para transformar elementos que ingresan a ser procesados y una vez transformados, mediante añadidos el valor, se convierten en servicios o productos reclamados por los clientes. Los procesos, por lo tanto, enlazan los distintos departamentos: no se conciben unidades independientes. Este enfoque tiene algunas implicaciones:

- El trabajo debe organizarse en torno al proceso
- Los procesos deben ser el centro del modelo de operación
- Deben definirse para cubrir las necesidades del cliente.

A continuación se presenta una comparación entre el enfoque Funcional y el de Procesos.

	ENFOQUE FUNCIONAL	ENFOQUE DE PROCESO
Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe – cliente interno ▪ Islas de poder ▪ productividad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuario – cliente externo ▪ Cadena de valor ▪ Satisfacción del cliente
Enfoque al trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apaga fuegos ▪ Ejecutar por costumbre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultado final ▪ Acción proviene del proceso
Enfoque a la gente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Departamentos islas ▪ Personal ejecutor ▪ Trabajo individual 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación consciente ▪ Comunidad de aprendizaje ▪ Trabajo en equipo
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisión y control estrecho ▪ Empujan ▪ Enfoque corto plazo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitador-comunicador-mediador ▪ Halan ▪ Visión ▪ Enfoque a largo plazo
Total	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costos vs. Calidad ▪ Mejoras centradas en los individuos, como islas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costo parte de la calidad ▪ Mejoras centradas en el proceso de toda la organización

Elaborado por: La Autora

Fuente: Diseño Organizacional y Estructura de Puestos

Dadas las ventajas de un esquema de Administración por Procesos, el Estado Ecuatoriano, decidió que las organizaciones públicas que lo conforman, adopten la metodología de procesos, lo que se refleja en la normatividad SENRES – PROC 2006-0000046.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.4.1 Objetivo General

Aportar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe con una herramienta de fácil acceso, para que mejore el servicio en la atención al cliente, a través de la aplicación de estrategias de procesos y procedimientos, para proyectar una imagen positiva de la institución.

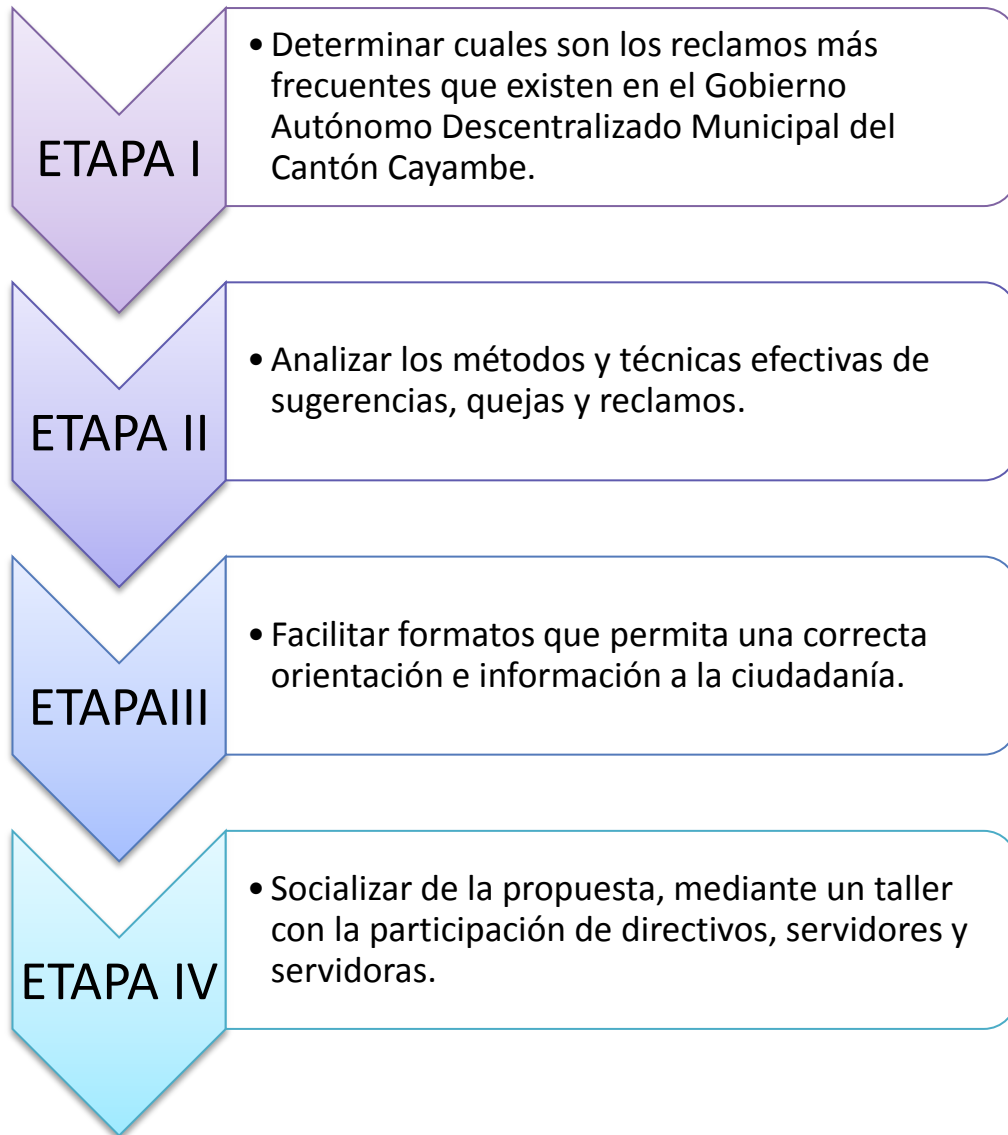
6.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los métodos y las técnicas de atención efectivas de sugerencias, quejas y reclamos.
- Facilitar formatos que permitan una correcta entrega de la información.
- Proponer capacitaciones para resolver de manera efectiva las llamadas o visitas de clientes con quejas o reclamos.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La aplicación de la guía de políticas, procesos y procedimientos para la gestión de sugerencias y reclamos se aplicará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cayambe, ubicado en la provincia de Pichincha, Cantón Cayambe calles Terán entre Sucre y Bolívar.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA/IMPLEMENTACIÓN



Elaborado por: La Autora

6.7 CONTENIDO

POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El objetivo de las políticas de tratamiento de quejas es facilitar una resolución objetiva y efectiva de las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios a fin de garantizar la satisfacción y fidelización de los mismos al GAD de Cayambe.

Por ello, todos los procesos comienzan y terminan teniendo en cuenta los intereses de los usuarios.

6.7.1 Política N° 1 Cómo afrontar las quejas

Si hay alguna razón por la que el GAD no ha respondido conforme esperaba, se le agradece al usuario por el tiempo que pueda dedicar a comunicar su queja, sugerencia o reclamo para entender el problema, dar una respuesta y mejorar el servicio, porque se aspira brindar un servicio transparente y de confianza.

6.7.2 Política N° 2 Cómo contactarse con el GAD

El compromiso es estar cerca de todos los usuarios, estableciendo cauces sencillos y rápidos para atender con eficacia ante cualquier circunstancia.

¿Cómo presentar un reclamo?

Puede efectuarse de tres formas distintas:

- Telefónicamente
- Personalmente
- y/o por escrito.

En caso de realizar los reclamos personalmente o por escrito, se deberá utilizar de manera obligatoria los respectivos formularios de reclamos que se encuentren a disposición en las oficinas y en la página web del GAD Municipal www.municipiocayambe.gob.ec.

6.7.3 Política N° 3 Cómo se gestionan las quejas

Las personas que trabajan en el GAD escucharán a sus usuarios y están formados para entender y resolver la queja rápida y eficientemente.

El compromiso a la calidad de dar una respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles desde el acuse de recibo. Además se garantizará su total confidencialidad durante todo el proceso de seguimiento.

Si el usuario no queda satisfecho con la solución dada a su reclamo o sugerencia se acordará una reunión con las partes implicadas para buscar una solución de consenso que satisfaga a las partes.

El GAD Municipal de Cayambe se compromete a informar de los pasos de su reclamación y asegurarse que el proceso no se alargue más de lo estrictamente necesario.

6.8 PROCEDIMIENTOS

6.8.1 Preámbulo

El objetivo fundamental de toda empresa es conseguir la satisfacción total del cliente. Hoy por hoy cubrir las necesidades no «satisface plenamente». Es necesario buscar los valores añadidos. Un cliente satisfecho es aquel cuyas expectativas de producto o servicio se ven superadas por el mismo.

6.8.2 Objetivo

El presente documento tiene como objetivo regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos, quejas y sugerencias de nuestros clientes a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.

6.8.3 Antecedentes

El Modelo de Gestión de Reclamos, quejas y sugerencias desarrollado para el GAD contempla dos premisas:

6.8.3.1 Asegurar la satisfacción del cliente en la gestión de reclamos, quejas y sugerencias, y

6.8.1.2 Generar los informes y estadísticas para la gestión.

El registro de reclamos, quejas y sugerencias permite suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los servicios que presta la Municipalidad.

Se establecen los siguientes principios que deben regir la gestión de reclamos, quejas y sugerencias:

- **Enfoque al cliente:** La Municipalidad debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias y demostrar su compromiso para resolverlos.
- **Visibilidad:** La información sobre cómo presentar un reclamo, queja y sugerencia debe ser visible para cualquier parte interesada (usuarios y funcionarios de la empresa)
- **Accesibilidad:** El proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta la queja, sugerencia o reclamo.

- **Respuesta:** Debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.
- **Objetividad:** Los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.
- **Confidencialidad:** El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.
- **Gastos:** El proceso de reclamación debe ser gratuito para el reclamante.
- **Comunicación interna:** Todas las decisiones y acciones asociadas al proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.
- **Mejora continua:** La organización debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.

Todos los procedimientos de la organización deben tener en cuenta estos principios y directrices y tanto la dirección como el personal involucrado en los procesos de gestión de quejas, sugerencias y reclamos deben entender y aplicar estos principios.

6.8.4 Responsables

6.8.4.1 Servicio al Cliente – Atención de Reclamos

El área del Servicio de Atención al Cliente (SAC) – Atención de Reclamos es responsable por:

- Procurar un mejor relacionamiento con los clientes y velar por sus intereses asegurando la atención y respuesta de los reclamos, quejas y sugerencias presentados.
- Implementar, monitorear y controlar la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.

- Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Mantener el sistema de registro de reclamos, quejas y sugerencias (SGR) de manera eficaz y eficiente.
- Cumplimiento de los tiempos límites, documentación y resoluciones.
- Control de las acciones que se deben tomar para corregir un problema.
- Prevenir su ocurrencia en el futuro y asegurar que el suceso se registre.
- Controlar que la información sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias sea de fácil acceso.
- Coordinar y dirigir a los responsables de los sectores involucrados en la resolución de los problemas y oportunidades de mejora.
- Agilizar los procesos de resolución para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
- Informar a los usuarios sobre acciones y decisiones sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.

6.8.5 Plazos de Resolución

En el caso de los reclamos, si no pueden ser solucionados en forma inmediata el plazo de resolución no debe ser mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del incidente. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite.

6.9 PROCESO

Los clientes deben tener acceso a la información sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias. Esta información esta publicada en la página web de la Institución.

6.9.1. Recepción

El GAD pone a disposición del cliente diversos medios para presentar su reclamo, queja o sugerencia:

Reclamos:

- Línea Exclusiva: 022360052 (de 10:00 a 18:00 hrs.)
- A través de la web: www.municipiocayambe.gob.ec
- Personalmente, a través de una carta o informando verbalmente.

Quejas y Sugerencias:

- A través de la web: www.municipiocayambe.gob.ec
- Personalmente, depositando su queja o sugerencia en los Buzones disponibles.

Cualquiera sea la opción elegida para presentar el reclamo, queja o sugerencia, el cliente deberá informar:

- Nombre completo y/o Razón Social de la empresa.
- Cédula de ciudadanía.
- Teléfono y correo electrónico de persona de contacto.
- Descripción y argumento de reclamo, queja o sugerencia.

Si se trata de un reclamo, si corresponde, deberá suministrar adicionalmente:

- Documentos que sustentan el reclamo.
- Solución que desea obtener

6.9.2 Registro

Cualquiera sea la vía elegida por el usuario para presentar el reclamo, queja o sugerencia detallando toda la información necesaria para la gestión del mismo se deberá generar un documento impreso como constancia de recepción del reclamo con fecha y hora del mismo, con el cual el cliente puede hacer su correspondiente seguimiento al momento de la recepción del mismo.

6.9.3 Resolución y cierre del incidente

Antes de contactar al cliente es necesario verificar que la solución está implementada y se deberá notificar la resolución por escrito al usuario.

Cuando se trata de una queja o sugerencia generalmente no es posible darle una solución inmediata al usuario debido a la temática de las mismas, sin embargo Servicio al Cliente – Atención de Reclamos informará vía mail a los encargados de las áreas involucradas para que sean tomadas en cuenta.

6.9.4 Seguimiento de satisfacción

Servicio al Cliente – Atención de Reclamos conjuntamente con el Área de Calidad seleccionará una muestra de usuarios para verificar el grado de satisfacción con la resolución a su reclamo.

6.10 Reclamos y conflictos a resolver institucionalmente

Para el desarrollo del sistema de reclamos y conflictos se remarcan varios componentes:

-Su origen

-El carácter del denunciante

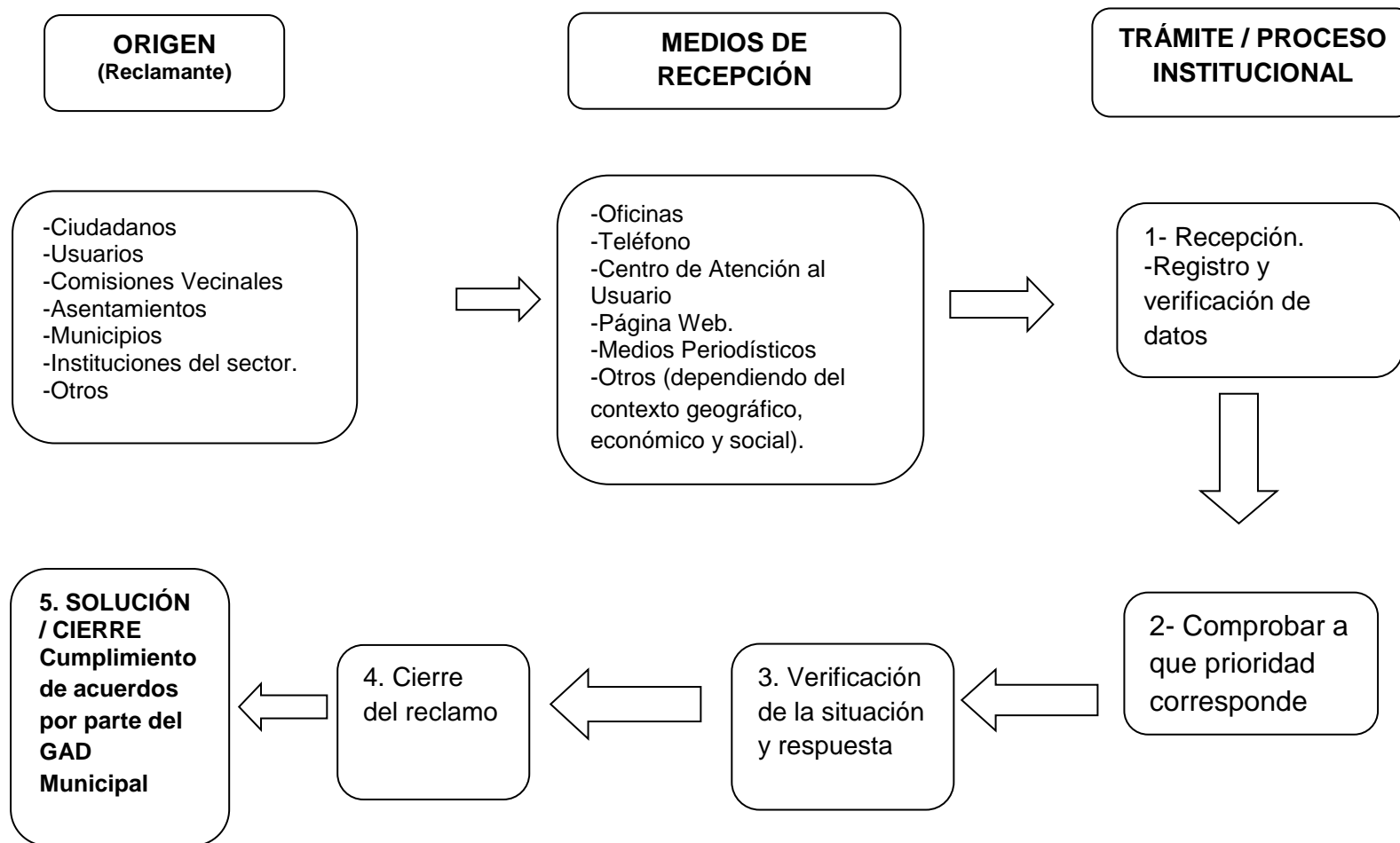
-El contenido de la denuncia

En función de estos parámetros se construye un sistema que no asume de forma homogénea las quejas y conflictos sino que los deriva según su naturaleza:

¿Quién es el reclamante?

- Ciudadano usuario o no usuario, reclamante en forma directa.
- Comisiones vecinales.
- Comunidades indígenas o no indígenas.
- Organizaciones No Gubernamentales (ONG's).
- Cualquier otro tipo de organización que alegará estar afectada por las obras.
- Otros.

6.10.1 Esquema del Proceso de Atención y Resolución de Reclamos y conflictos



6.11 Responsabilidades y Procedimientos Generales de Atención de Reclamos.

Pasos Generales	Responsable del Procedimiento	Responsable Procedimientos
Presentación del Reclamo	Ciudadanos, Usuarios, Comisiones Vecinales, ONG s, Otros	Presentar reclamo en las oficinas del GAD.
Recepción	Oficinas del GAD	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica datos del Usuario - Identifica el tipo de reclamo - Efectuar preguntas para confirmar la recepción del reclamo y documentación adjunta si la hubiera. - Remite el reclamo al área competente.
Verificación y solución del reclamo	Área competente	<ul style="list-style-type: none"> - El departamento correspondiente recibe el reclamo y procede a la verificación y solución. - La autoridad principal recibe copia del reclamo. - Se registra en Comunicación interna, cuando la resolución es consulta, que no requiere análisis y seguimiento de la misma.
Resolución del reclamo	del GAD	<ul style="list-style-type: none"> - El departamento competente analiza el reclamo y emite un informe con sus recomendaciones. - Si el reclamo es admitido, se buscara llegar a un acuerdo con el reclamante. - La propuesta de solución será notificada al reclamante y se pasará para la elaboración del informe. -Verificación de solución aplicada. Informe al reclamante, de la solución aplicada.
Control de Estado de Reclamos (Seguimiento y Monitoreo)	Departamento de Gestión	-Realiza el seguimiento y cumplimiento del reclamo.

6.12 Modelo de Formato de Seguimiento del Reclamo

Recibido: Fecha:

Nº de Trámite:/.....

Recibido Vía (marcar): telefónica/ fax/ mail/ personal.

Recibido y Procesado por (Nombre completo):

Firma: _____

Resumen del Reclamo/ Conflicto o sugerencia:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Severidad (marcar):

Alta/ Media/ Baja

Nombre completo del/la

reclamante: _____

Número de C.I.: _____

Dirección

completa: _____

Barrio: _____ Ciudad/Parroquia _____

Nº de Celular: _____ Teléfono Línea Fija: _____

Correo

electrónico: _____ @ _____

Remitido a: _____

Fecha:.....de.....del 20.....

Recibido y Procesado por (Nombre completo) _____

Firma: _____

Para que en un plazo de.....días, informe sobre la situación del reclamo.

6.13 IMPACTOS

6.13.1 Impacto social

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propiciará cambios en la actitud de servicio en la atención al usuario que brinda en los diferentes servicios que presta el GAD Municipal de Cayambe. Si se genera una mayor atención, a través de sugerencias y reclamos de la ciudadanía se está mejorando el posicionamiento y la imagen de la institución.

6.13.2 Impacto administrativo

La elaboración de la guía sobre procesos y procedimientos fortalecerá la calidad de servicio y atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe, generando un impacto positivo, toda vez que se propicia un modelo de calidad humana con organización, técnica y profesional; factores que inciden en la agilidad de los tramites haciéndolos más rápidos y oportunos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, J. C. (2012). *Talleres de metodología de la investigación*. Editorial Graficolor 2. Ibarra.
- Blanco, T. P. (2010). *Nuevas tendencias en comunicación*. Editorial ESIC. Madrid.
- Capriotti, P. (2010). *Imagen corporativa*. Editorial Rovira. Tarragona.
- Collado, C. (2010). *Comunicación empresarial*. Editorial 21. Santiago.
- Fernández, H. (2010). *Orientación a procesos*. Editorial AEOEP. Asturias.
- Févola, C. (2010). *Gestión efectiva*. Editorial Universidad de Lomas. Buenos Aires.
- GADCC. (2013). *Manual de atención al Ciudadano*. GADCC. Cayambe.
- ICONTEC. (2000). *Procesos de reclamos*. Editorial ICONTEC. México.
- León, C. (1970). *Historia Social y Agraria y Económica de Cayambe*. Editorial Flacso. Quito.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público*. Editorial INTEC. Santo Domingo R.D.
- Negrin, E. (2012). *Gestión de proceso*. Editorial ESTE. Estudios. San Sebastián.
- Paredes, B. y. (1953). *Historia Social y Agraria y Económica de Cayambe*. Editorial Flacso. Quito.
- Pelta, R (2012). *La imagen corporativa*. Editorial Gustavo Gili,SL, España.
- Pizzo, M. (2012). *Gestión de reclamos*. Editorial Villa Mercedes. San Luis.
- Recchia, V. (2013). *Gestión de reclamos*. Editorial isps. London.

- Silva, R; Oviedo, M. (2011) *Diseño organizacional y estructura de puestos*. Editorial IAEN. Quito.
- Thompson, S. F. (2009). *Comunicación empresarial*. Москва: städeri Ryssland.
- Valda, J. C. (2012). *Proceso de Reclamos*. Editorial wordpress. London.
- Vazquez, G. (2010). *Componentes de un proceso*. Editorial Free Preview. Boston.

LINCOGRAFÍA

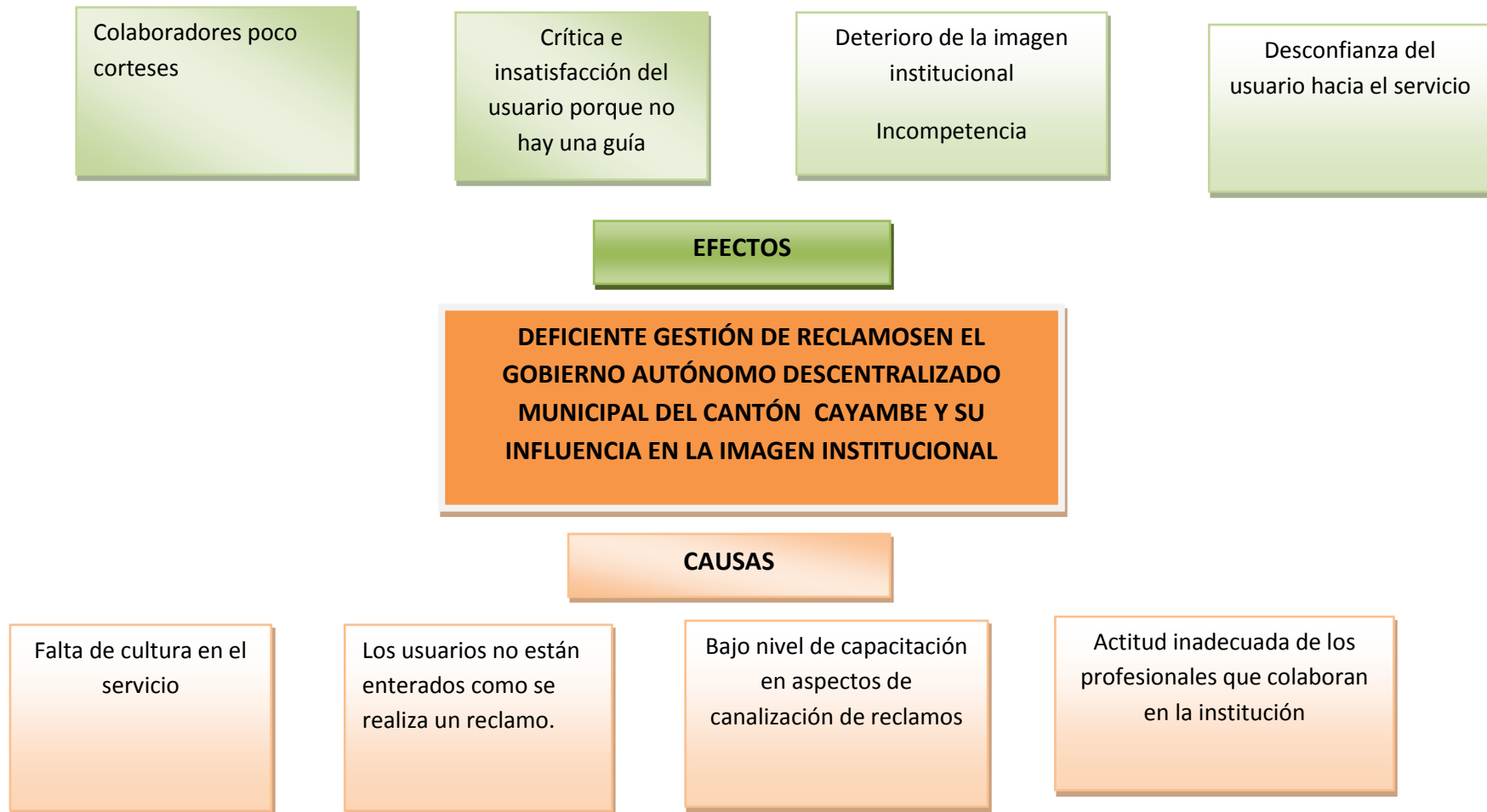
- <http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/spanish/theguide.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Gu%C3%ADa_del_usuario
- Blanco, E. (2010). *Imagen corporativa*, Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=x98cgeMFA30C&pg=PA201&dq=manuales+corporativos&hl=es&sa=X&ei=TwMAUrOFMpHH4APimoHYAg&ved=0CDEQ6AEwAA#v=onepage&q=manuales%20corporativos&f=false>
- Emanuel, C. (2009). *Metodología de brechas*. Obtenido de http://books.google.com.ec/books?id=4W5Yu80iASIC&pg=PA212&dq=gestion+de+reclamos+empresariales&hl=es&sa=X&ei=nf__UfjpFYzo8QSNgIHgDg&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=gestion%20de%20reclamos%20empresariales&f=false
- MSP, B. M. (2008). Libros Google. Obtenido de Libro *Gerencia de Procesos Para el control interno*: http://books.google.com.ec/books?id=Mt8ku1gAsO4C&pg=PA125&dq=procesos+de+reclamos+en+una+empresas&hl=es&sa=X&ei=CMT_UaevloTc9QSw64HIBQ&ved=0CC4Q6AEwAA#v=onepage&q=procesos%20de%20reclamos%20en%20una%20empresas&f=false

- Pérez, J.A. (2008). *Gestión de la calidad orientada a los procesos*. (Esic editorial) Obtenido de:
http://books.google.com.ec/books?id=f0CfkKxSmhUC&printsec=frontcover&dq=orientacion+a+procesos&hl=es&sa=X&ei=XcD_UaHSFe2y4APiylG4AQ&ved=0CEgQ6AEwBA#v=onepage&q=orientacion%20a%20procesos&f=false
- Sánchez, P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Obtenido de Libros Google:
http://books.google.com.ec/books?id=P4RvsNtpEt8C&pg=PA39&dq=informacion+y+comunicaci%C3%B3n+empresarial&hl=es&sa=X&ei=3v7_UdK0BYO69QS1rICoAw&ved=0CDcQ6AEwAA#v=onepage&q=informacion%20y%20comunicaci%C3%B3n%20empresarial&f=false.

ANEXOS

ANEXO 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA: “LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013-2014, PROPUESTA ALTERNATIVA”.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cuáles son los procesos de gestión de reclamos en los distintos servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe; por medio de recopilación, tabulación y análisis de datos que permitan mejorar la imagen institucional y ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.</p>
<p>PREGUNTAS DIRECTRICES</p> <p>¿Cuál es la situación actual de la gestión de reclamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cayambe?</p> <p>¿Cuáles son las causas y efectos que genera la ausencia de una política de gestión en la imagen institucional?</p> <p>¿Una guía de procesos y procedimientos para mejorar la gestión en el manejo de reclamos permitirá optimizar los servicios al usuario?</p> <p>¿El conocimiento de nuevos procesos permitirá optimizar los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cayambe?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>* Diagnosticar la situación actual de la gestión de reclamos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe con el fin de identificar acciones de mejora.</p> <p>* Determinar las causas y efectos del problema y cómo afecta en la imagen institucional.</p> <p>* Elaborar una guía de gestión de reclamos para mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe mediante la planificación del proceso de reclamos.</p> <p>* Socializar la guía de procedimientos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe aplicando metodologías adecuadas para mejorar la atención de los usuarios.</p>

ANEXO 3

MATRIZ CATEGORIAL

TEMA: “LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013 – 2014, PROPUESTA ALTERNATIVA”.

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión de reclamos	Es uno de los temas que más preocupa a quienes buscan la excelencia en el servicio. Y es cierto que, dependiendo de cómo se gestionen las quejas de un cliente, se decidirá su destino: perderlo definitivamente, o recuperar su confianza, y hasta fidelizarlo.	Usuarios	<ul style="list-style-type: none">- Políticas de gestión- Grado de satisfacción- Capacitación- Difusión de información- Agilidad- Sugerencias- Intercomunicación
Imagen institucional	Imagen: Es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, empresas o instituciones. Se la puede definir como: una representación cognoscitiva de la estructura de una empresa u organización.	GAD Municipal Cayambe	<ul style="list-style-type: none">- Posicionamiento, es reconocida- Buena acogida- Implementar área de atención- Imagen aceptable- Expectativas de los ciudadanos- Manual

ANEXO 4

ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD: DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

PROGRAMA: SEMIPRESENCIAL

ESPECIALIDAD: SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

OBJETIVO: RECOLECTAR INFORMACIÓN PRIMORDIAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL.

Encuesta direccionada para los funcionarios

1.- ¿Conoce si existen políticas del GAD Cayambe para gestión de reclamos?

Si

No

2.- ¿La atención que se brinda en la recepción de solicitudes y reclamos del cliente es?

Muy ágil Ágil Poco ágil lenta

3.- ¿Cree que el personal para atención al cliente, está capacitado para atender reclamos y requerimientos de los ciudadanos?

Muy Poco Muy poco Nada

4.- ¿El proceso o procedimiento que existen para realizar reclamos o sugerencias los considera?

Muy ágil Ágil Poco ágil lento

5.- ¿La información que ofrece la Municipalidad en aspectos de sugerencias y reclamos es?

Completa Parcial Inexistente

6.- ¿Cree que la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Cayambe tiene buena acogida?

Muy Buena Buena Regular Mala

7.- ¿Cree necesario que debe existir una intercomunicación con el usuario en relación al servicio que se está prestando para poder enmendar o mejorar?

Si No

8.- ¿Piensa que es necesario un manual o una guía de procesos para mejorar la atención de reclamos de los ciudadanos?

Muy necesario Necesario Poco necesario Innecesario

9.- ¿Considera que es factible implementar un área de atención de reclamos y servicios en base a procesos?

Muy factible Poco factible No factible

10.- ¿Cree que aplicando un manual de procedimientos, para canalizar de mejor manera los reclamos, mejorará la imagen institucional de GAD de Cayambe?

a. Mucho

b. Poco

c. Muy Poco

d. Nada

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5
ENCUESTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD: DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

PROGRAMA: SEMIPRESENCIAL

ESPECIALIDAD: SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

OBJETIVO: RECOLECTAR INFORMACIÓN PRIMORDIAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL.

Encuesta direccionada para los ciudadanos.

1.- ¿Conoce si el GAD de Cayambe tiene políticas para gestión de reclamos?

Si

No

2.- ¿Por favor, califique su grado de satisfacción en la gestión de atención a sus reclamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe?

Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco Satisfactorio Insatisfactorio

3.- ¿Cree que el personal para atención a reclamos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe está capacitado?

Mucho Poco Muy poco Nada

4. ¿Ha recibido información referente a cuál es el procedimiento que se realiza para efectuar un reclamo?

Siempre Ocasionalmente Nunca

5.- ¿La información que ofrece la Municipalidad en aspectos de sugerencias y reclamos es?

Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco Satisfactorio Insatisfactorio

6.- ¿Cree que se afecta la imagen institucional del Municipio si no atiende las sugerencias y reclamos del usuario?

Si No

7. ¿Cree que es necesario que exista comunicación entre el usuario y el municipio, en relación a los servicios que presta para enmendar y reparar?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

8. ¿Piensa que es necesario una guía de procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe para mejorar la atención a reclamos?

Mucho Poco Muy Poco Nada

9. ¿Considera necesario implementar un área de atención y reclamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe?

Mucho Poco Muy poco Nada

10. ¿Cree que la aplicación y difusión de una guía de procedimientos para canalizar los reclamos, mejorará la imagen institucional?

Mucho Poco Muy poco Nada

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 6.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

Tema de Tesis:	"LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL, AÑO 2013 - 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA"
Estudiante:	BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA
Experto:	

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicó el test-retest (piloto)	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas	X				
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

Dr. JUNIO C. ALARCÓN Dr. J.C. Alarcón 1000748598
 Nombre del Experto Firma Cédula

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN

Tema de Tesis:	"LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL, AÑO 2013 – 2014. PROPUESTA ALTERNATIVA"
Estudiante:	BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA
Experto:	

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los objetivos, las variables e indicadores de la investigación.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones			X		
5	Confiable	El instrumento es confiable porque se aplicó el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas			X		
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			

Observaciones:

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado

Ing. Hernán Ruiz Cruz

0400826616

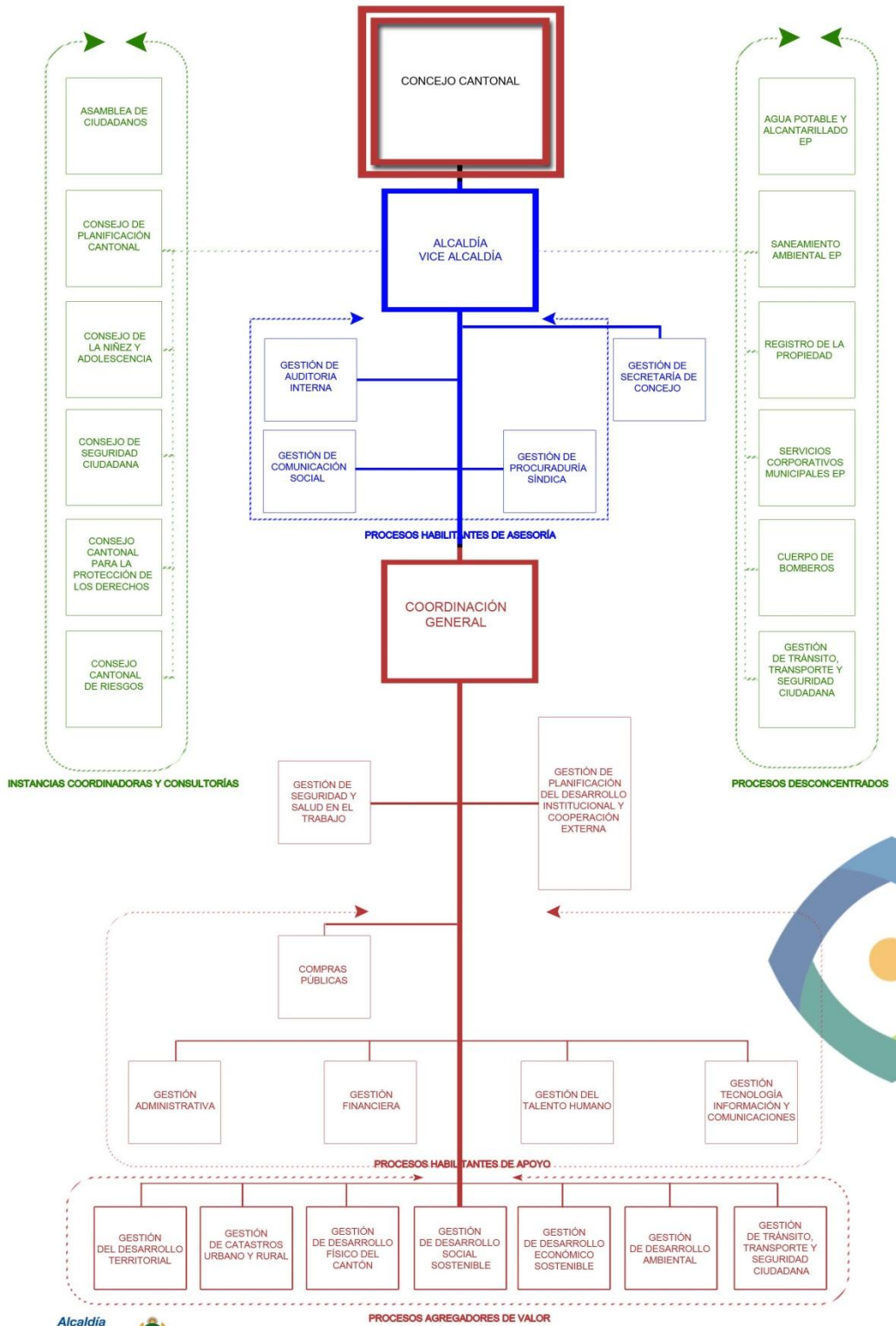
Nombre del Experto

Firma

Cédula

ANEXO 7.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CAYAMBE



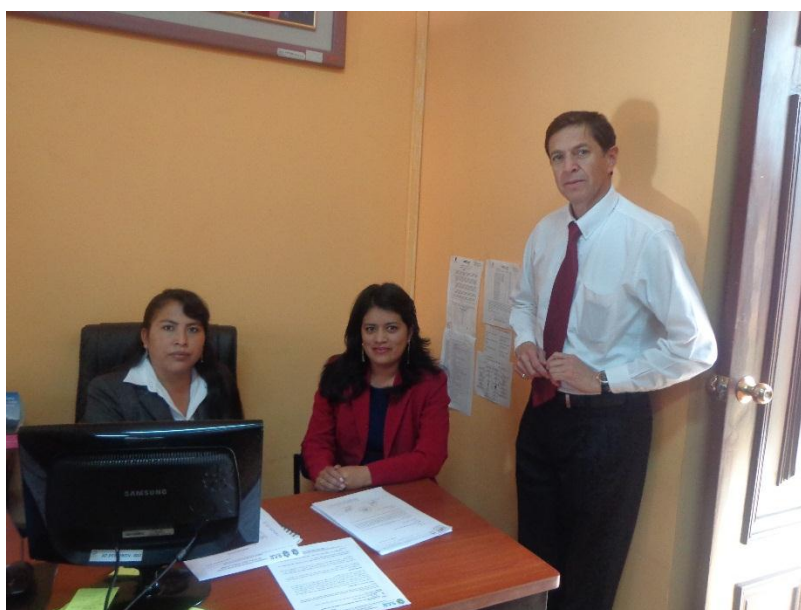
ANEXO 8

FOTOGRAFÍAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD Y CLIENTES DEL MUNICIPIO

Edificio principal GAD Cayambe



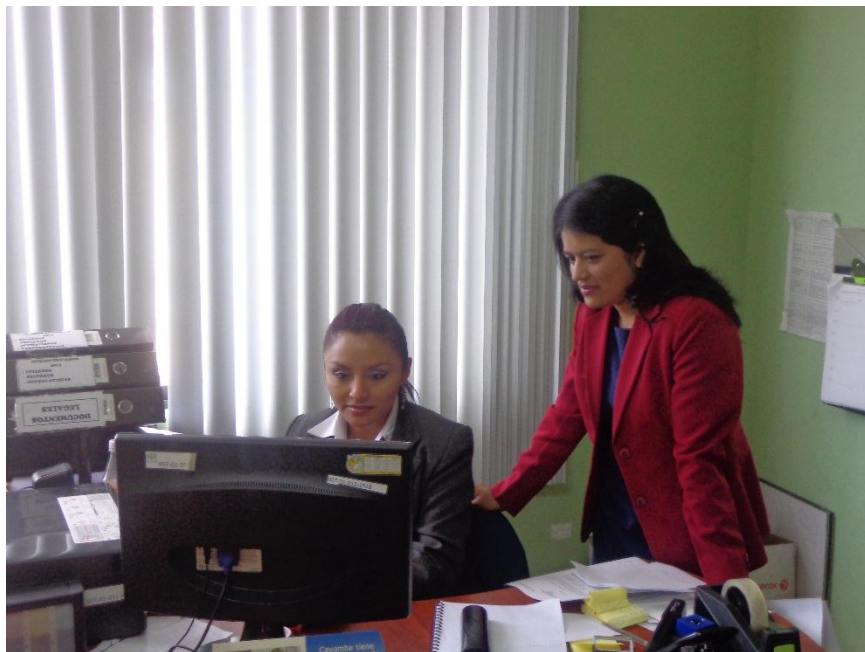
Sr. Paúl Villalba - Director de Talento Humano



Concejal Del Cantón Cayambe



Sra. Nancy Obando – Secretaria de la Concejalía



Clientes del GAD Municipal Cayambe



Patricia Bedoya – Autora del Trabajo de Grado





**GAD
CAYAMBE**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE**

DIRECCION DE TALENTO HUMANO

Cayambe, 29 de Mayo de 2014

CERTIFICADO

Por medio del presente me permito certificar que la señorita **BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA**, con cédula de identidad N° 171703030-6, egresada de la Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, socializó la propuesta sobre el Tema "La Gestión de Reclamos en los Servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe" con el propósito de mejorar la Imagen Institucional entre los años 2013 – 2014, como propuesta alternativa.

Es todo cuanto puedo certificar, facultando a la interesada a hacer uso del presente documento de la manera que estime conveniente.

Atentamente,

Paúl Villalba

GAD MUNICIPAL DEL
CANTON CAYAMBE
GESTION DE DESARROLLO
INSTITUCIONAL Y TALENTO HUMANO

DIRECTOR (E) DE TALENTO HUMANO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CAYAMBE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Dejo constancia de mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual entrego la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE CIUDADANÍA:	1717030306		
APELLIDOS Y NOMBRES:	BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA		
DIRECCIÓN:	PICHINCHA, CAYAMBE, 28 DE JULIO E 3-83 Y MARIANA DE JESÚS		
E MAIL:	patriciabedoya2009@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	02 3480020	TELÉFONO MÓVIL:	0994882688

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	"LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CÁNTON CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013 - 2014, PROPUESTA ALTERNATIVA".
AUTORA:	BEDOYA OBANDO IRENE PATRCIA
FECHA: AAAAMMDD	2014-06-27
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESORA/DIRECTORA:	DOCTORA CECILIA REA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

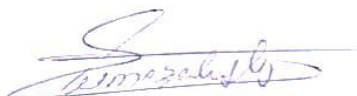
Yo, BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA, con cédula de ciudadanía 1717030306, como autora titular de los derechos patrimoniales del Trabajo de Grado descrito anteriormente, entrego el ejemplar correspondiente en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior, artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y de la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra julio 02, 2014

La autora



BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA
CC 1717030306



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA, con cédula de ciudadanía 1717030306, expreso mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, como autora del Trabajo de Grado denominado: "LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CÁNTON CAYAMBE PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013 - 2014, PROPUESTA ALTERNATIVA", que se ha desarrollado para optar por el título de: LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. Suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra julio 02, 2014

BEDOYA OBANDO IRENE PATRICIA

CC 1717030306