



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E
INFORMATICA
EXAMEN DE GRADO O FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEJO
PRUEBA PRACTICA
INGENIERIA COMERCIAL
PREVIO A TENER EL TITULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO

EGRESADA

GRACIELA JOMAIRA FAJARDO JAÑA

TEMA

GESTION ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL
DEL CANTON MONTALVO PERIODO 2021

TUTOR

ING. TULIO TELESFORO CAMACHO COLOMA
BABAHOYO LOS RIOS ECUADOR

2022- 2023

INTRODUCCION

La Gestión Administrativa es la encargada de evaluar la situación y el desempeño económico de una empresa u organización, detectar problemas y utilizar correctivos apropiados para solucionarlos. (Sanchez, 2021)

El GAD Municipal del Cantón Montalvo es una institución pública que se encuentra ubicada en la provincia de Los Ríos en la Av. Antonio de las Bastidas y 10 de agosto hoy en día está dirigido bajo el mandato del Msc. Oscar Aguilar Solís que se dedica a la autonomía funcional, económica y administrativa, al igual que otra organización en la actualidad buscan innovar, mejorar y asumir nuevas estrategias mediante una excelente planificación para que puedan tomar decisiones correctas, sobre todo que beneficie a la institución y a los clientes que acuden al lugar para que se sientan satisfechos por la atención brindada.

La problemática por la cual está atravesando el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Montalvo son varias entre ellos están falta de compromiso en el trabajo en equipo eso conlleva a una mala organización, no llevan un control adecuado en sus funciones, el servicio al cliente no es el adecuado porque su atención es deficiente, inadecuada e inoportuna, además se observa falta de liderazgo y sobre todo poca motivación de personal lo que provoca un bajo desempeño laboral por parte de los colaboradores y permita un cambio de mejora para la institución.

El propósito de este caso de estudio es evaluar la gestión administrativa en el GAD Municipal del Cantón Montalvo periodo 2021 ya que es la parte primordial en donde todas las organizaciones deben ser exitosas para de esta manera cumplir con todos los parámetros y objetivos que se proponen en el transcurso de su vida como es llevando una buena planificación, organización, dirección y control para que puedan cumplir con las metas propuestas, que le permita un kaizen para la institución.

El estudio de caso se acoge a la línea de sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación y cuya sub-línea es empresas e instituciones públicas y privadas ya que se puede determinar con claridad como llevar y poner en práctica los procesos administrativos incursionando o

fomentando un buen Liderazgo, servicio al cliente, que exista un buen control en las funciones y sobre todo motivando al personal para que de esta manera el GAD Municipal del Cantón Montalvo tenga buena acogida por todo el personal que lo conforman.

Esto traerá consigo un alto nivel de rendimiento en el trabajo en equipo desde nivel jerárquico alto hasta el más bajo teniendo una buena interacción y comunicación entre todo el personal que lo conforman.

La metodología de investigación que se recurrió es el cualitativo y cuantitativo ya que al utilizar el instrumento de las encuestas se logró determinar con claridad las falencias que padece el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Montalvo, luego de procesar la información obtenida, encontrar la alternativa adecuada para poner en práctica y adquirir un kaizen apropiado para la organización cuyos métodos a utilizar son analítico- sintético porque así se evitará que se omitan puntos claves en el desarrollo de la investigación, el otro método es el inductivo – deductivo porque de esta manera se determina las anomalías y se deducirá que alternativas se dan para que exista un cambio en la institución utilizando una buena gestión administrativa y así optimizar recursos y minimizar riesgos.

DESARROLLO

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado del Ecuador y se rige por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).

Los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana (Cepal, 2022).

Antiguamente Montalvo era un recinto denominado Sabaneta, en 1860 al crearse la provincia de Los Ríos pasó a formar parte de esta nueva jurisdicción junto con Babahoyo en la actualidad Montalvo es un cantón de la provincia de Los Ríos que comprende de una parroquia urbana y una parroquia rural denominada La Esmeralda; y por ende varios Recintos incluyendo a Miraflores, Pretoria, Pisagua, Río Chico. La principal actividad económica es la agricultura y el turismo ya que tiene un clima agradable y es atravesada por muchos ríos que riegan y fertilizan su tierra. (Cepal, 2022)

Cuya misión es “Fortalecer la gobernabilidad y capacidad local para promover mecanismos de coordinación y vinculación con enfoques humanísticos y territoriales, a través de un modelo basado en la participación y solidaridad, contribuyendo a la prestación de un servicio de calidad, para el desarrollo económico sostenible del estado, con una mayor cobertura en los servicios básicos y la posición de Montalvo como uno de los atractivos turísticos más importantes y visitados del Ecuador” (Gilbert, 2020).

Y su visión es “Nos vemos como un gobierno municipal participativo de que hemos logrado que el Estado de Montalvo sea reconocido nacional e internacionalmente por su desarrollo económico y turístico, basado en una gestión eficaz de su territorio, capaz de generar ventajas competitivas y asegurar la vigencia del buen vivir, provisto de una fuente institucional comprometida con la consolidación de un territorio productivo, inclusivo, solidario,

descentralización, igualdad de género, responsabilidad ambiental, respeto a sus tradiciones y costumbres, educación y formación cultural” (Cepal, 2022).

En la actualidad es necesario que la institución adquiera medidas correctivas para su buen funcionamiento para eso es indispensable usar nuevas técnicas e ir mejorando en el transcurso del tiempo, donde cada colaborador de lo mejor de sí y se sienta comprometido con lo que realiza en su labor de trabajo no descuidándose del buen manejo de control en cada una de sus funciones y sobre todo tomando siempre en cuenta los procesos administrativos para obtener una excelente gestión administrativa

Por eso motivo es que el GAD Municipal debe tener en cuenta que un cliente no solamente busca de un servicio sino de ser atendido con amabilidad, respeto y sobre todo que se sienta satisfecho por el servicio recibido para que vuelva y tenga ganas de ser atendido, sintiéndose como en casa, por eso es de gran utilidad capacitar a los asesores que brindan los servicios para que cliente reciba un buen trato que busca y se merece.

Cuyo objetivo general evaluar la gestión administrativa en el GAD Municipal del Cantón Montalvo periodo 2020, identificar la ineficiencia de la gestión administrativo en el GAD Municipal, capacitar a los colaboradores para que desempeñen una labor eficiente y eficaz, establecer medidas correctivas para brindar un buen servicio y atención al cliente.

Por eso para realizar una buena labor en el GAD Municipal del Cantón Montalvo se debe de tener en cuenta realizar una buena administración.

Según (Chiavenato, 2006) nos indica que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr las metas organizacionales.

Al implementar la Gestión Administrativa en el GAD ayudara a que se realicen las funciones de manera eficiente y eficaz obteniendo resultados que beneficien a la institución por eso se debe de poner en práctica de cada uno de los procesos de la administración; estos son: planificación, organización, dirección, coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización, siendo esto la toma de decisiones.

El primer paso a considerar es la planificación, “Al inicio de toda actividad empresarial es fundamental contar con una estructura con métodos y estrategias elaborada con anticipación las metas se definen en el tiempo y el espacio” (Chen, 2017).

“La planificación es una herramienta estratégica para definir objetivos específicos y generales, cronogramas, resultados esperados, ejecución de lo planificado hasta alcanzar la meta compartida.” (Chen, 2017).

Según Ramírez et al. (2017) “La planeación es la función que comienza el ciclo, puesto que establece cuales son los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las demás. La planificación es identificar bases para la acción futura” (p. 44). El proceso de planeación consiste en determinar las metas planteadas a corto, mediano y largo plazo, la misión y visión de la organización y da a conocer los principales lineamientos y estrategias a poner en marcha que deben realizarse para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El Paso siguiente es la organización, Según Pérez & Merino (2021) “La organización no es más que la estructura organizativa del trabajo en el ámbito empresarial, organizada la empresa asume las acciones de la dirección; con la finalidad de que está coordine o interrelaciones las actividades para alcanzar los objetivos propuestos en la planificación”, sin descuidar el control (p. 9).

Para Hawing (2017)“La organización es la acción de organizar una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos”.

Este es el tercer nivel en el proceso administrativo llamado Dirección, la función de la dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, la forma en que se mecaniza la potencial capacidad de acción que representa una organización.

Desde este punto de vista, la dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. A medida que crece la estructura organizacional, la importancia relativa de la función

gerencial se vuelve más importante, ya que el líder es responsable de los resultados alcanzados por sus seguidores. Para esta tarea se necesitan habilidades específicas en comunicación, liderazgo y motivación.

El Control, como función del gobierno, el control tiene como objetivo verificar los resultados obtenidos de las acciones de la organización y compararlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control es identificar las desviaciones existentes entre los resultados planificados y obtenidos, identificar las causas de las desviaciones y corregir el curso de acción de la organización a través de acciones correctivas orientándola hacia las metas establecidas

El proceso de planificación está muy relacionado con el proceso de control, porque no tiene sentido controlar sin soporte de proceso sobre un plan, ya que no tiene parámetros que guíen el proceso, tanto para las acciones de la organización como para el proceso de control. (Ramírez et al. 2017)

Posteriormente el GAD debe estar sujeto a llevar una calidad excelente ya que es un proceso de mejora continua en el que todas las áreas de la organización participan activamente en el desarrollo de productos y/o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, mejorando así su productividad.” (ACAVIR, 2022).

Para ello es indispensable que para realizar soluciones para sus problemáticas planteadas es decir para que mejore el trabajo en equipo, su servicio de igual manera tenga una buena acogida por parte de los clientes deben fomentar estrategias como lo son el Kaizen y el análisis FODA para así alcanzar las metas propuestas y tomar correctivos apropiados.

Según Abrantes (2019) “El método Kaizen es un sistema de gestión corporativa que tiene su objetivo principal es maximizar la producción a través de la constante mejora, reduciendo las ineficiencias para aumentar la competitividad de la empresa en el mercado.

Este método es tratado como una filosofía direccionada a buscar el perfeccionamiento: sea lo que sea que hagas siempre puedes mejorarlo, en el

marketing es usado como un sistema de gestión orientado a la mejora continua de procesos, buscando eliminar las ineficiencias que reducen el desempeño del sistema en cuestión (Abrantes, 2019).

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) Esta matriz FODA proporciona un marco conceptual para el análisis de sistemas, facilitando la comparación de amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de la organización en donde es de suma importancia la realización del FODA en el GAD Municipal del Cantón Montalvo.

FORTALEZAS	DEBILIDADESS
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los objetivos institucionales • Formación académica de los empleados • Experiencia laboral • Cuentan con paginas oficiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente y clima de trabajo • Falta de liderazgo • Inadecuada satisfacción de los clientes • Poca motivación al personal de trabajo
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Una infraestructura adecuada • Capacidad de navegación rápida • Formación de algunas comisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevos impuestos • Demora de entrega de documentos • Desestabilidad política • Poca utilización de procesos administrativos

Según Tschool & Torres (2018) “El servicio de atención al cliente es otro elemento de la estrategia de productos. La oferta de una empresa normalmente incluye una serie de servicios de apoyo, que pueden representar una parte pequeña o importante del número total de servicios prestados” (p. 237).

Por eso es indispensable llevar un buen servicio al cliente porque traerá beneficios al GAD Municipal del Cantón Montalvo ya que el cliente que fue atendido volverá nuevamente a acudir de nuestros servicios y recomendará a sus conocidos por eso los estudios muestran que en muchas empresas hoy en día, el servicio es más efectivo que el marketing para aumentar los ingresos, impulsar las ventas o la publicidad.

El servicio al cliente añade más a las utilidades netas finales que las actividades que se realizan en las áreas de investigación y desarrollo, innovación

de productos, capitalización, ampliación de su cartera de finanzas, servicios crediticios o cualquier otra estrategia de gestión. (Gilbert, 2020).

Otra problemática por la que está atravesando el GAD Municipal es el trabajo en equipo ya que no tienen comunicación entre cada uno de los empleados por ello es indispensable fomentar el trabajo en equipo para que todos tengan una buena armonía y todos estén encaminados a un mismo objetivo.

Según (Ander & Aguilar, 2001) El trabajo en equipo se trata de varias personas, con conocimientos y habilidades adicionales, uniendo sus habilidades para lograr ciertos objetivos.

Pero sin antes mencionar que la falta de liderazgo que está atravesando el GAD últimamente ha traído bajos rendimientos laborales ya que no hay una persona que lidere en cada una de sus funciones y los motivo a alcanzar sus objetivos por ello es de gran utilidad contar con un liderazgo

Según (Lussier & Achua, 2011) El liderazgo es el proceso de influir en los líderes y seguidores para lograr las metas de la organización a través del cambio.

Roles gerenciales del liderazgo son

Roles Interpersonales	Roles Informativos	Roles de Decisión
Representante	Monitor	Emprendedor
Líder	Difusor	Gestor de problemas
Enlace	Portavoz	Quien asigna los recursos
		Negociador

Mediante un espíritu emprendedor permitirá a un individuo o grupo de individuos se involucra en sus esfuerzos organizados para encontrar oportunidades para crear valor y crecimiento satisfaciendo deseos y necesidades a través de la innovación y diferenciación, independientemente de

los recursos disponibles para el emprendedor en ese momento. (Robbins & Coulter, 2005)

Otro problema por lo que atraviesa el GAD Municipal es la poca motivación del personal lo que genera que los colaboradores se sientan desanimados y con pocas ganas de dar lo mejor de sí.

(Stoner, Freeman, & Gilbert, 2010) Nos indica que la motivación es una característica de la psique humana que contribuye al nivel de compromiso de una persona. Incluye los factores que causan, redirigen y sostienen el comportamiento humano en una dirección particular y adjunta. La motivación es el proceso de gestión de influir en el comportamiento de las personas, basado en el conocimiento de "lo que motiva a las personas.

También se llevó a cabo diversas técnicas para obtener información vezas por ende se realizó una encuesta a las personas que acuden constantemente al GAD Municipal en este caso son los clientes que pagan sus servicios para ser atendidos y a los colaboradores del lugar para ver cómo es la situación que viven a diario.

También se realizó una entrevista a la encargada del área de Talento humano quien respondió todas mis inquietudes que tenía respecto a las anomalías que se están viviendo en la actualidad en el GAD Municipal del Cantón Montalvo.

Técnica	Instrumento	Dirigido A:
Encuestas Entrevistas	Cuestionarios Guía de entrevista	Clientes Colaboradores Jefa de talento humano

Mediante la encuesta realizada a los clientes se pudo determinar que su prestación de servicio es ineficiente por lo que deberían mejorar su calidad en el servicio ya que los asesores son indiferentes al momento de atender a las

personas y para dar respuestas sobre un trámite se demoran bastantes o les dicen que vengan otro día, también supieron manifestar que debería utilizar herramientas innovadoras para que mejoren la atención y servicio al cliente.

En la encuesta realizada a los colaboradores se logró determinar que existe poco compañerismo por la falta de comunicación que existen entre ellos y se percibe una mala organización por parte de los diferentes departamentos y que si sería necesario implementar talleres para fomentar el trabajo el equipo y motivarlos a trabajar en conjunto

En la entrevista realizada se logró concretar que se desconoce de este modelo de gestión administrativa que permita llevar una planificación adecuada cumpliendo los objetivos que se propone la institución, manteniendo una buena organización para así poderlos direccionar de forma apropiada y que van a tomar en cuenta que se realicen charlas motivacionales al personal para que no se sientan desanimados y puedan cumplir con sus funciones de manera eficaz y eficiente, también manifestó que si han tenido quejas por parte de las personas que acuden por el servicio ya que no son atendidos de manera cortés y su agilidad es demorosa ya que pasan distraídos pero que ya se han tomado medidas correctivas a la situación porque los reclamos eran cada vez más frecuentes.

Por eso es que en el mundo actual el GAD Municipal de Cantón Montalvo no dispone de un modelo de gestión administrativa que le permita aplicar un adecuado Desarrollo Organizacional y un Mejoramiento Continúo en el Servicio y Atención al Cliente ya que así tendrá buenos resultados y mejoraría todas las falencias que padece en la actualidad

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo por la carencia de una adecuada Gestión Administrativa no llevan una buena organización con todo el personal que lo conforman ya que todo su equipo de trabajo se encuentra desmotivado, sienten que no existen un liderazgo participativo y además las personas que acuden al lugar se sienten inconformes por el ineficiente servicio que prestan al Cliente lo que genera que dichas personas tengan varios días haciendo un mismo trámite y que no les entreguen lo que realmente solicitaron o que se demoren demasiado por un pago de agua

por eso es indispensable el modelo de gestión ya que le permitirá llevar un buen proceso administrativo mediante la planeación, organización, dirección y control ya que la gestión administrativa es una clave para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento en la organización porque caso contrario se deteriora la imagen corporativa de la institución.

Para dar la solución a nuestros problemas planteados anterior se debe Desarrollar un Plan de capacitación para los colaboradores y puedan tener conocimiento del tema para que registren todas las operaciones que día a día realizan en sus labores es decir los ingresos y los gastos, de esta manera permitan tomar las decisiones de modo oportuna y correcta, puedan gestionar su tiempo y las metas, además puedan mejorar todos los inconvenientes, fomentando el trabajo en equipo y como es la manera adecuada de atender al cliente

El impacto de la propuesta es positivo, porque la capacitación y la reducción del tiempo en algunos de los trámites mejora la Calidad de Servicio al Cliente, será una de las herramienta más utilizada para que los clientes estén completamente satisfechos, a su vez ayuda a optimizar el tiempo como alcanzar los objetivos administrativos, como ya es de conocimiento los clientes son una parte muy importante en cualquier empresa y entidad por lo que un cliente satisfecho hace de una entidad más rica en el servicio al clientes y esto referirá a nuevos clientes para que se sientan satisfechos con el servicio brindado que si bien es cierto es un servicio público, lo cual no le quita lo importante ni la importancia que tiene el cliente como protagonista en la vida de las entidades públicas.

CONCLUSION

El Gad Municipal del Cantón Montalvo al no contar con una gestión administrativo ha tenido dificultades últimamente para delegar funciones y poner en práctica cada uno de los procesos administrativas para de esta manera poder efectuar estrategias en el servicio al cliente como al personal de trabajo donde se debe mantener motivado a los colaboradores para que reflejen una buena imagen a la institución del GAD Municipal al momento de brindar una excelente calidad tanto en la atención y servicio al cliente.

En la investigación desarrollada se determinó lo importante que es desarrollar un plan de capacitación con el fin fundamental de mejorar la atención del cliente, que permita dar un buen trato con cordialidad y agilidad, tomando en cuenta cada uno de los procesos administrativos porque es la clave fundamental para llevar una buena gestión administrativa para la institución.

En el estudio realizado se estableció que existe poco compañerismo por parte del equipo de trabajo lo que provoca un alto índice de desconformidad al trabajar en conjunto y por ende todos no tienen un mismo objetivo por ese es indispensable mantener una buena comunicación para que juntos puedan solucionar cualquier dificultad y poder empatizar para descubrir cada una de sus virtudes y así todos los que forman parte del GAD Municipal puedan encaminarse hacia un mismo fin y objetivo.

Bibliografía

- Abrantes, C. (9 de Noviembre de 2019). *Método Kaizen*. Obtenido de rockcontent.com.
- ACAVIR. (2022). Pilares de la Gestión de Calidad. *ACAVIR*.
- Ander, E., & Aguilar, M. J. (2001). *El trabajo en equipo*. Mexico: Progreso.
- Cepal. (2022). *Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador*. Obtenido de Observatorio Regional de Planificación para el desarrollo: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>
- Chen, C. (31 de Octubre de 2017). *Significado de Planificación*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/planificacion/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Espada, B. (29 de Abril de 2021). *Qué es el método descriptivo y ejemplos*. Obtenido de Okdiario.com: <https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888>
- Gilbert, R. (2020). *Elaboración y presentación de trabajos académicos etapas de la investigación bibliográfica*.
- Hawing, R. (2 de agosto de 2017). *Introducción a la Gestión y administración de las organizaciones*. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones>.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración desde una perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGraw-Hill.
- Lussier, R., & Achua, C. (2011). *Liderazgo*. Mexico : Cengage Learning.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Sanchez, A. (1 de Febrero de 2021). *deustoformacion*. Obtenido de deustoformacion: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Sanchez, A. (1 de Febrero de 2021). *deustoformacion*. Obtenido de deustoformacion: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2010). *Administracion*. Mexico: Pearson.

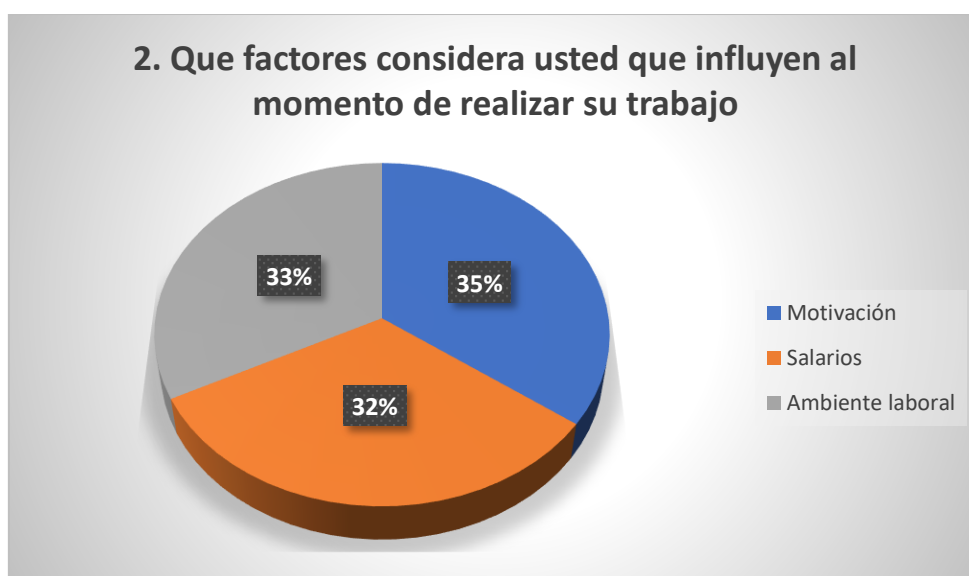
ANEXOS

ENCUESTAS TABULADAS A LOS COLABORADORES DEL GAD MUNICIPAL



Análisis e Interpretación

El 56% de los trabajadores dicen que a veces se sienten a gusto en su trabajo ya que existe se han visto muchas asperezas en el trabajo, mientras que el 29% dicen que si se sienten a gusto porque cuentan con una fuente de empleo.



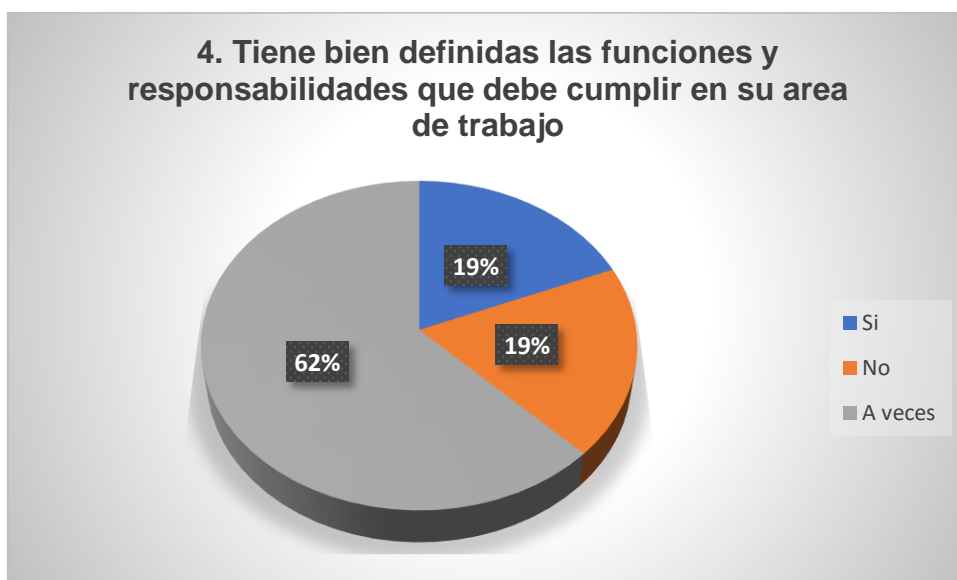
Análisis e Interpretación

El 35% de los colaboradores manifestaron que el factor que más influyen es la motivación, pero el 33% dijeron que también influyen el salario que ganan y el ambiente laboral.



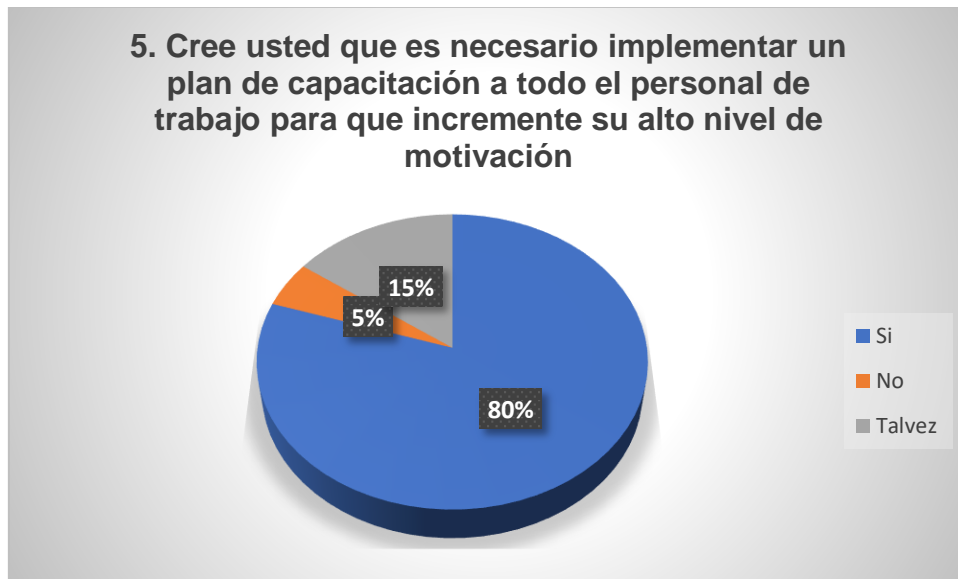
Análisis e Interpretación

El 44% dijeron que buena mientras que el 40% contestaron que se llevan regular con sus compañeros de labores ya que existen diversos grupos y el 16% dijeron que mala ya que tienen sus indiferencias.



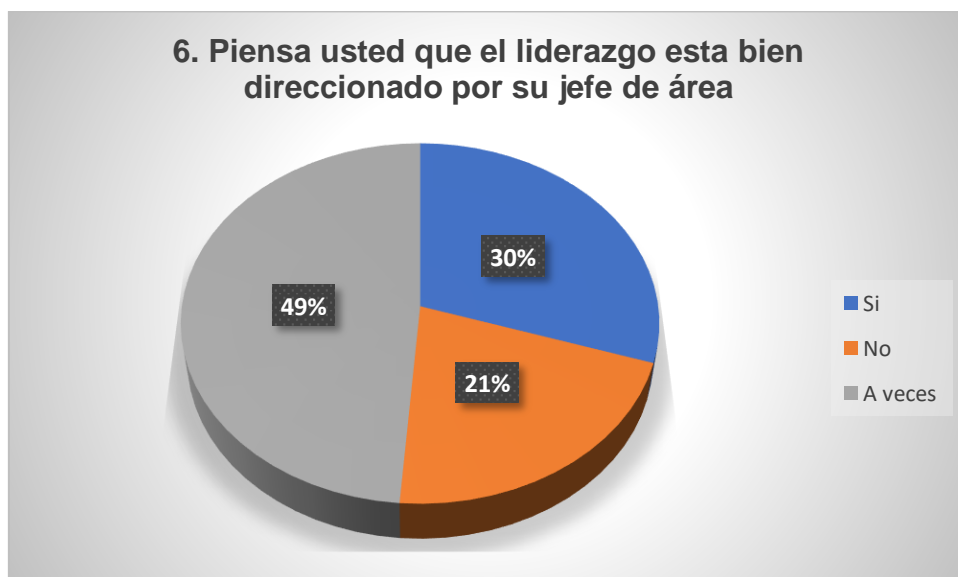
Análisis e Interpretación

El 62% dijeron que a veces cumplen con las funciones y responsabilidades ya que se sobrecargan tareas atrasadas, el 19% dijeron que si y no



Análisis e Interpretación

El 80% de los colaboradores están de acuerdo que se realice un plan de capacitación para todo el personal mientras que el 15% están si y no queriendo, pero el 5% no quieren que se efectúe un plan de capacitación porque les quitaría tiempo para realizar sus labores.



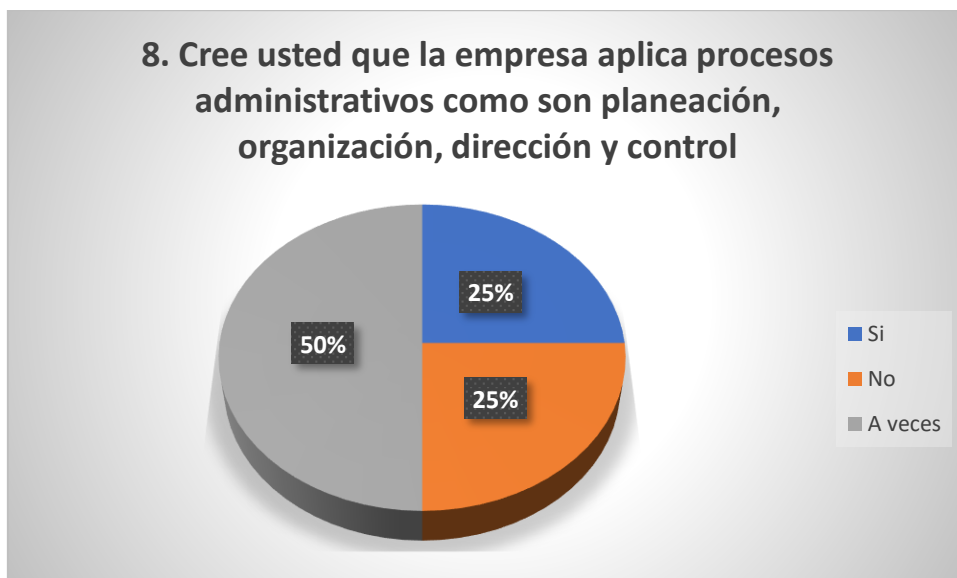
Análisis e Interpretación

El 49% dijeron que a veces ya que algunos jefes de áreas se ausentan por motivos personales y ahí no existe una coordinación mientras que el 30% dijeron que si hay liderazgo y el 21% dijeron que no porque solo dan ordenes nomas y no trabajan como equipo.



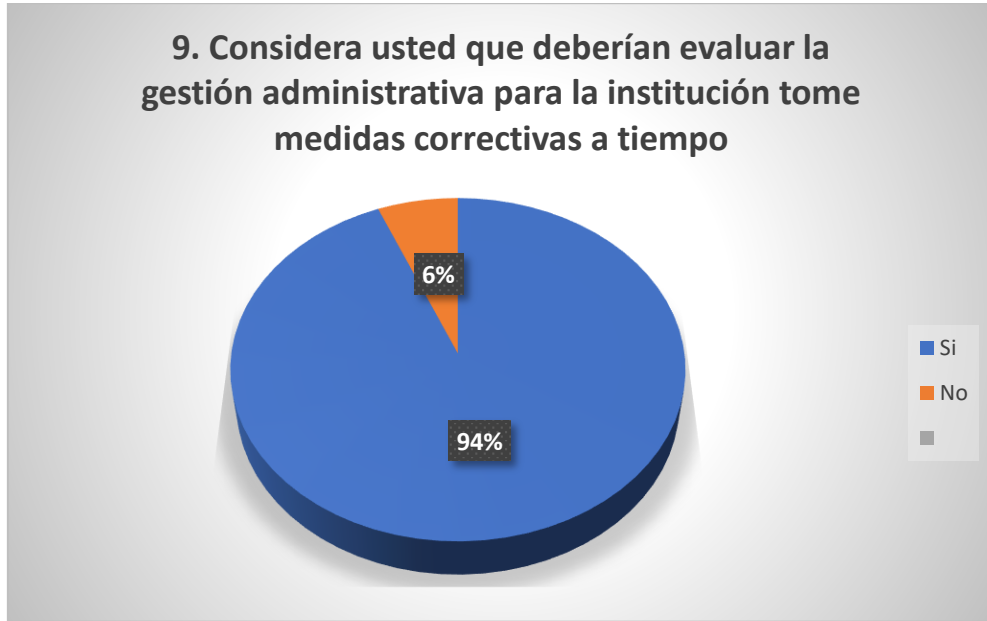
Análisis e Interpretación

El 49% dijeron que no porque cada quien se enfoca a realizar su labor mientras que el 25% dijeron que si



Análisis e Interpretación

El 50% de los trabajadores dijeron que a veces porque nunca realizan los 4 procesos juntos y el 25% dijeron que si y que no



Análisis e Interpretación

El 75% supieron manifestar que si se debería evaluar para que se pueda detectar los problemas a tiempo mientras que el 25% dijeron que no

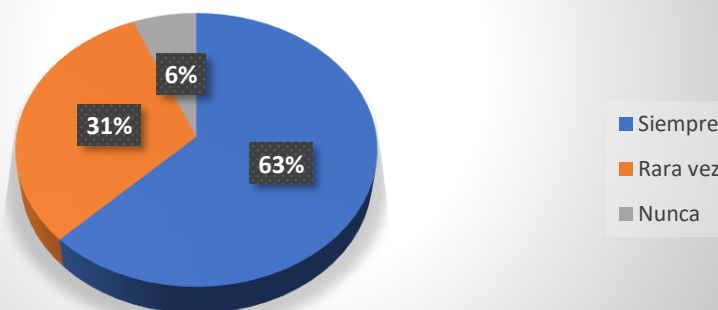


Análisis e Interpretación

El 97% de los colaboradores dijeron que si ya que es una excelente manera para obtener un beneficio para el municipio mientras que el 3% dijeron que no

TABULACIONES A LOS CLIENTES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON MONTALVO

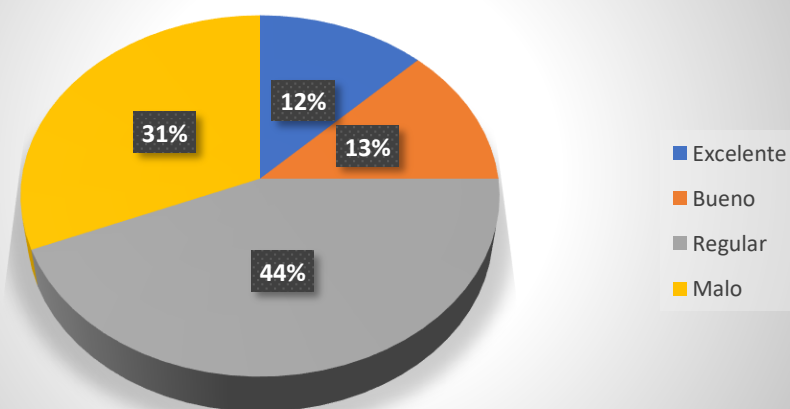
1. Usted con que frecuencia hace trámites en el GAD Municipal del Cantón Montalvo



Análisis e Interpretación

El 63% de los clientes dijeron que siempre hacen uso de los servicios del municipio porque es el único lugar que se pueden pagar temas como previos, escrituras, agua etc. mientras que el 31% dijeron que rara vez y el 6% dijeron que nunca.

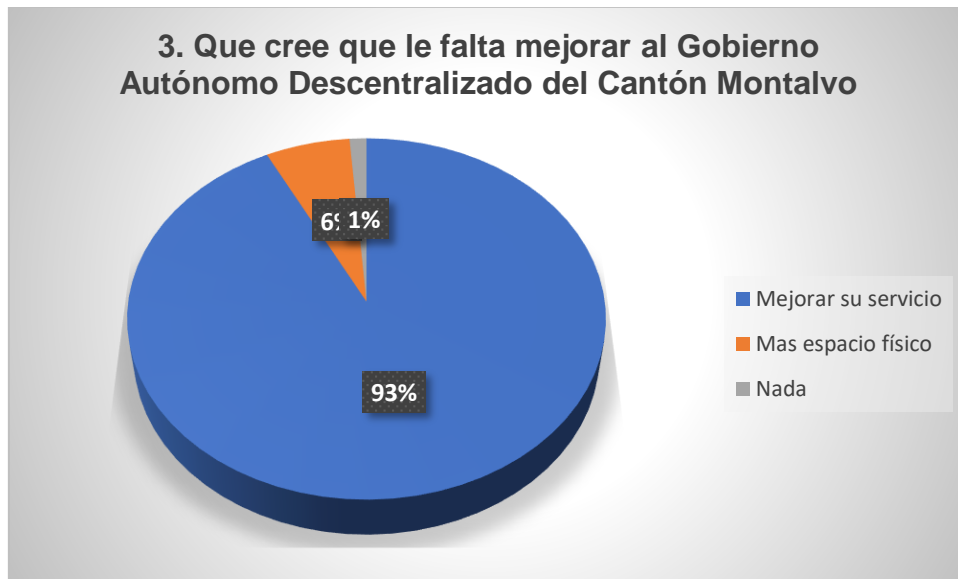
2. Usted como cliente como le calificaría el servicio del GAD Municipal del Cantón Montalvo



Análisis e Interpretación

El 44% dijeron que su servicio era regular ya que existen personas educadas, pero también hay personas con poca amabilidad, el 31% supieron

decir que su servicio es malo porque no atienden con amabilidad, el 13% dijeron que es bueno porque algunos son educados y el 12% dijeron que es excelente.



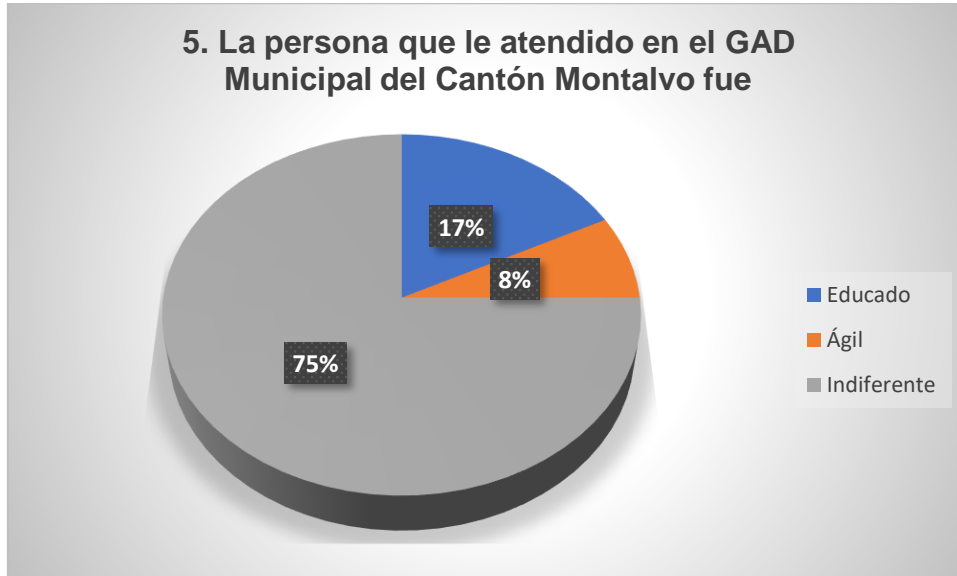
Análisis e Interpretación

El 93% de los clientes manifestaron que al GAD Municipal del Cantón Montalvo le falta mejorar su servicio porque no es el acorde mientras que el 6% dijeron que debería mejorar su infraestructura y el 1% dijeron que nada.



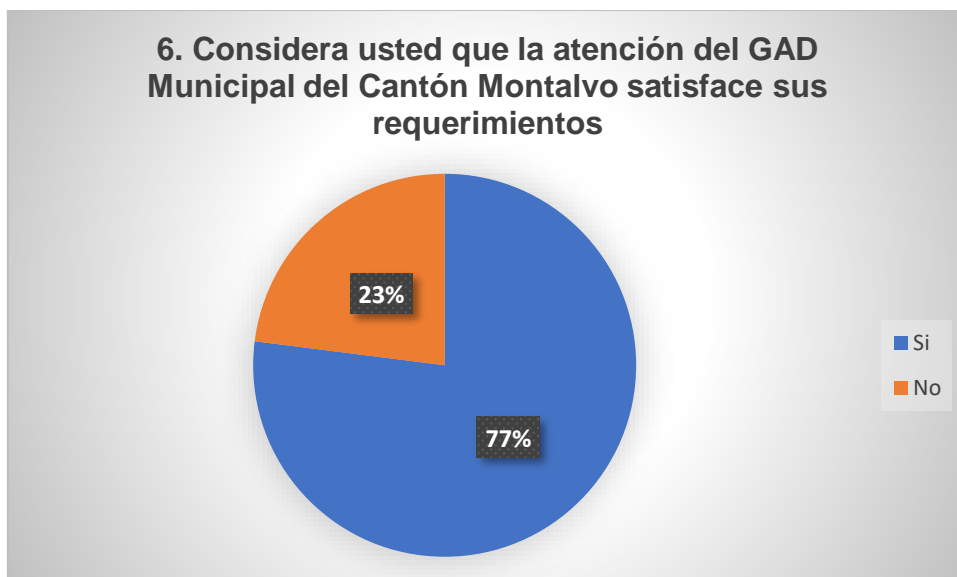
Análisis e Interpretación

El 98% dijeron que no porque su servicio es demoroso y malo mientras que el 2% dijeron que si



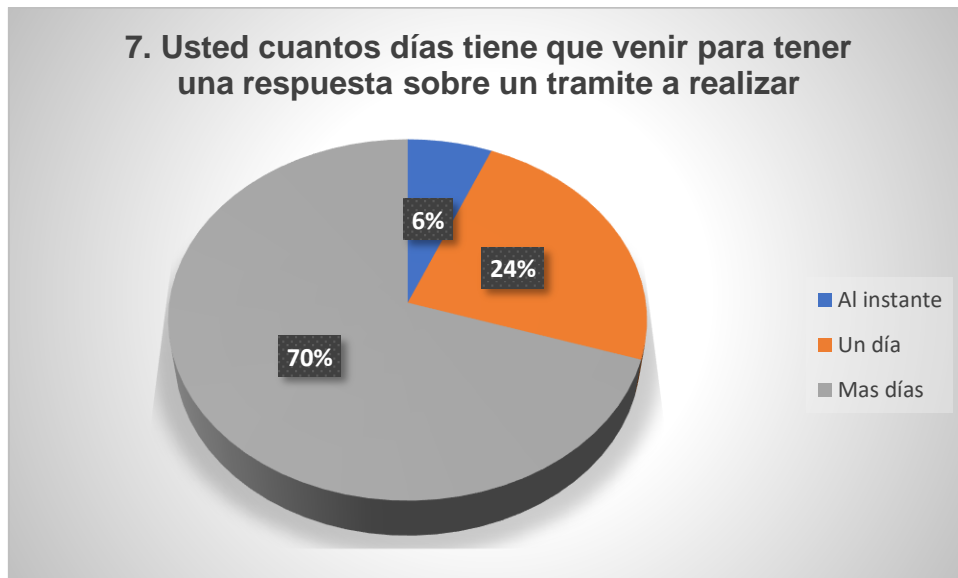
Análisis e Interpretación

El 75% de los clientes manifestaron que la persona que normalmente atiende es indiferente porque son muy serios, mientras que el 17% dijeron si eran educados y el 8% dijeron que fueron atendidos con agilidad.



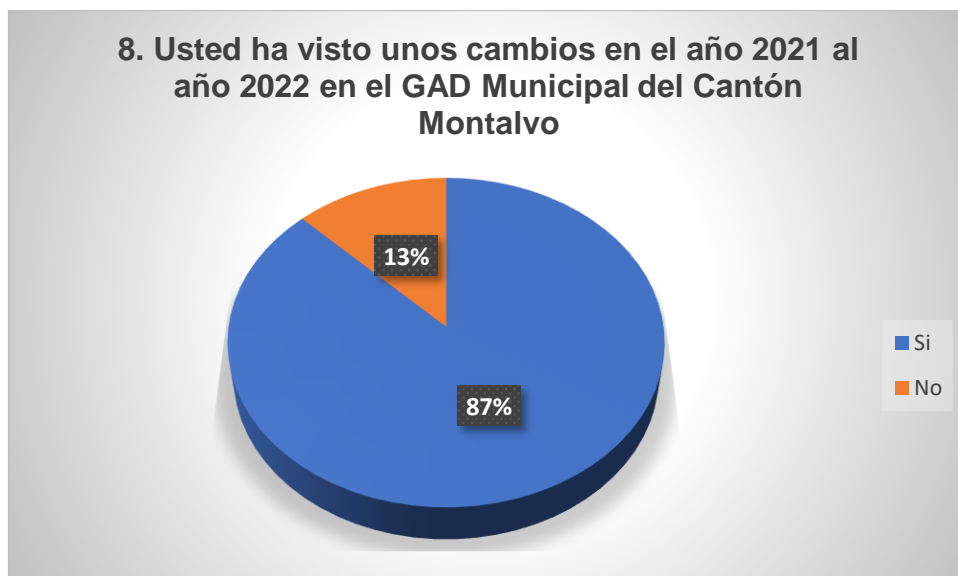
Análisis e Interpretación

El 77% dijeron que no ya que son demorosos y serios mientras que el 23% que sí.



Análisis e Interpretación

El 70% de los clientes dijeron que se tardan muchos días para entregar los papeles o que les dicen mañana están y no están nada, el 24% dijeron que un día demoran porque a veces dicen que no hay sistema y el 6% dicen que al instante sobre todo el pago de agua, pero hacen largas filas para



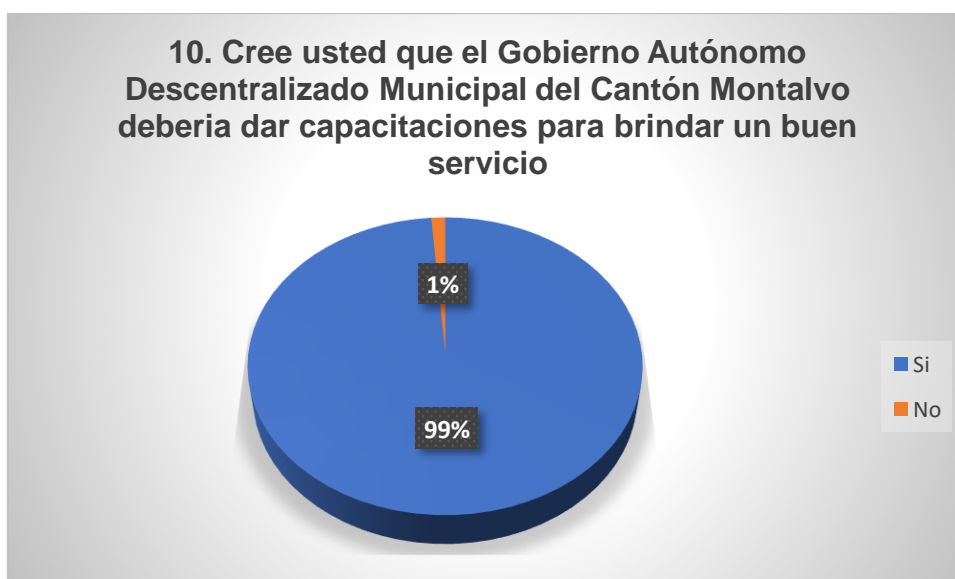
Análisis e Interpretación

El 87% dijeron que si hubo algunos cambios en el año 2022 ya que si están realizando cambios de personal y su infraestructura también mientras que el 13% dicen que no porque su servicio sigue igual.



Análisis e Interpretación

El 97% de los clientes consideran que si debería utilizar estrategias innovadoras para que presten sus servicio y atención de calidad mientras que su 3% dicen que no



Análisis e Interpretación

El 99% de los clientes manifestaron que si deberían dar capacitaciones para que el personal este capacitado en cada un de sus labores mientras que el 1% dijeron que no

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON MONTALVO

1) Usted en su trabajo se siente satisfecho

Siempre

A veces

Nunca

2) Que factores considera usted que influyen al momento de realizar su trabajo

Motivación

Salarios

Ambiente laboral

3) Como considera usted que es su relación con los demás compañeros de labor

Excelente

Buena

Regular

4) Tiene bien definadas las funciones y responsabilidades que debe cumplir en su área de trabajo

Si

No

A veces

5) Cree usted que es necesario implementar un plan de capacitación a todo el personal de trabajo para que incremente su alto nivel de motivación

Si

No

Talvez

6) Piensa usted que el liderazgo esta bien direccionado por su jefe de área

Si

No

A veces

7) Considera usted que el ambiente laboral donde usted realiza su labor es el apropiado

Si

No

Talvez

8) Cree usted que la empresa aplica procesos administrativos como son planeación, organización, dirección y control

Si

No

A veces

9) Considera usted que deberían evaluar la gestión administrativa para la institución tome medidas correctivas a tiempo

Si

No

Talvez

10) Usted considera que mediante una excelente gestión administrativo mejore los problemas que tiene el Municipio

Si

No

Talvez

ENCUESTA A LOS CLIENTES DEL GAD MUNICIPAL

1. Usted con que frecuencia hace trámites en el GAD Municipal del Cantón Montalvo

Siempre

Rara vez

Nunca

2. Usted como cliente como le calificaría el servicio del GAD Municipal del Cantón Montalvo

Excelente

Bueno

Regular

Malo

3. Que cree que le falta mejorar al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo

Mejorar su servicio

Mas espacio físico

Nada

4. Usted se siente satisfecho con el servicio que ofrece el Municipio

Si

No

5. La persona que le atendido en el GAD Municipal del Cantón Montalvo fue

Cortes

Educado

Ágil

Indiferente

6. Considera usted que la atención del GAD Municipal del Cantón Montalvo satisface sus requerimientos

Si

No

7. Usted cuantos días tiene que venir para tener una respuesta sobre un trámite a realizar

Al instante

Un día

Mas días

8. Usted ha visto unos cambios en el año 2021 al año 2022 en el GAD Municipal del Cantón Montalvo

Si

No

9. Cree usted que el GAD Municipal del Cantón Montalvo debe utilizar estrategias innovadoras para que satisfagan sus expectativas

Si

No

10. Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo utilice normas de calidad

Si

No

ENTREVISTA A LA JEFA DE TALENTO HUMANO

1) Usted estaría dispuesta a aplicar una capacitación a los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Montalvo.

RESPUESTA: si estaría de acuerdo porque una capacitación no solamente les ayuda a los colaboradores sino también a la institución.

2) Si se diera la oportunidad de realizar cambios de mejora para la institución estaría de acuerdo en recibir charlas para motivar al personal

RESPUESTA: si por supuesto porque así el personal estaría con más ganas de trabajar en sus labores.

3) Usted cree tener herramientas estratégicas para brindar un servicio de calidad a los clientes que vistan por diferentes tramites

RESPUESTA: pues estamos tratando de buscar estrategias adecuadas ya que últimamente estamos teniendo muchas quejas.

4) Usted considera que tiene un equipo de trabajo alta mente capacitado.

RESPUESTA: si por supuesto ya que son personas dedicadas en su labor.

5) La institución cuenta con un organigrama estructural que delimite las funciones de cada trabajador

RESPUESTA: no contamos, pero cada empleado se les da las indicaciones que le corresponde

6) EL GAD Municipal del Cantón Montalvo aplica cada uno de los procesos administrativos para llevar una buena gestión.

RESPUESTA: en ciertos de los casos si lo aplicamos ya que siempre realizamos planificaciones para nuestras labores, pero nos demoramos en organizarnos ya que existen siempre desacuerdos.

7) Las órdenes son emitidas a cada una de los jefes de áreas para que ellos deleguen funciones

RESPUESTA: si porque ellos son los encargados para realizar dicha actividad a realizar.

8) Se siente conforme con la labor que realiza en el GAD Municipal del Cantón Montalvo.

RESPUESTA: si me encanta y me apasiona mi trabajo por ende me siento muy conforme con lo que realizo día a día.

9) Alguna vez usted ha presenciado reclamos directos por el servicio que presta el GAD Municipal del Cantón Montalvo

RESPUESTA: si pero ya hemos tomado medidas para solucionar esos inconvenientes.