



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2019 – MARZO 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERIA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Atención Al Usuario En El Departamento De Catastro En El GAD. Municipal Del Cantón Palestina**

**EGRESADA:**

**Yamili Jomaira Fernández Mora**

**TUTOR:**

**ING. Nora Ursula Huilcapi Masacon, MAE.**

**AÑO 2020**

## INTRODUCCIÓN

En este presente caso de estudio se describe la situación que causa énfasis en la atención al usuario en el departamento de catastro en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palestina, el cual se dedica al registro estadístico para determinar la extensión geográfica de la población, que tiene como propósito de descubrir , ubicar, detallar y registrar las características de los bienes inmuebles situados en el departamento municipal, y dar a conocer quiénes son los propietarios de dichos bienes y brindarles la debida información que necesiten los usuarios, mientras tantos se encuentran encaminados principalmente a la captación de recursos a través recaudación de diferentes impuestos a la propiedad inmobiliaria, como es el predial y las mediciones de terrenos de cada uno de los usuarios, ya sea en la zona urbana o rural del cantón.

Este estudio de caso tiene como propósito analizar el comportamiento, la cultura y la responsabilidad exactamente de los empleados del departamento de catastro de dicha institución, ya que estos no ofrecen una buena atención al usuario cuando ellos acuden a realizar cualquier tipo de trámite correspondiente a su necesidad, por lo general se niegan a dar información sobre las inquietudes de los usuarios; y esto causa indignación porque no les permite conocer datos preciso sobre sus respectivos bienes inmuebles y poder cumplir con sus objetivo de legalización de los antes mencionado.

El objetivo principal de este caso de estudio es conocer los factores que influyen a la atención de los usuarios en el departamento de catastro en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, el buen trato que se le debe brindar a los usuarios ayuda a que ellos consideren que les están dando importancia y solución oportuna a sus inquietudes que ellos han requerido, así esto ayuda a que la institución tenga una buena imagen antes los habitantes del Cantón Palestina.

La metodología utilizada en este caso de estudio es la investigación descriptiva esto consiste en describir la situación que se encuentra en este caso en particular en el departamento de catastro del GAD. Municipal del Cantón Palestina resaltando su déficit existente y recaudando información en los dos instrumentos la encuesta y la entrevista utilizando un cuestionario de preguntas que sirvió como herramienta para el análisis interpretativo mediante la recopilación de datos.

El trabajo investigativo inicia desde una línea base que toma el nombre de modelo de gestión administrativa, que nos permite conocer el proceso administrativo de la institución, que provoca que los usuarios no sean bien atendidos por los empleados que laboran en el departamento. La finalidad que se busca es conocer los motivos porque el personal de dicho departamento no cumple con su deber de brindarle ayuda a los usuarios que solicitan información necesaria para su utilidad.

## DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina se encuentra ubicado en la Av. Vicente Piedrahita entre Las Brisas y Jaime Roldós este perteneciente a la provincia del Guayas con 8.480 habitante, es una institución que se caracteriza por brindar el servicio público con responsabilidad, humildad y honestidad, atendiéndolas dentro de las posibilidades económicas que tiene la entidad, mediante su departamento de catastro que es análisis de estudio el cual tiene como finalidad ofrecer a la población el registro estadístico para determinar la extensión geográfica de la población. Con el fin de detectar los diferentes bienes inmuebles ubicados en la superficie dentro del territorio cantonal, para así conocer quiénes son los dueños de aquellos bienes e indagar su situación jurídica para soluciones legales de los habitantes.

Este departamento es el apoderado de la administración pública municipal y su función es establecer diferentes labores, como la localización y levantamiento de predios, elaboración, también la valuación catastral y deslinde catastral que este con lleva que sus actividades sean bastante complejas y se requiere de una infraestructura muy cómoda y técnica para así poder ejecutar estos tipos de trabajos, que son de interés de los usuarios y procesa información valiosa sobre la situación geográfica de la población.

El presente caso de estudio tiene como propósito identificar las necesidades existentes en los usuarios que acuden al departamento de catastro del GAD. Municipal del cantón Palestina, ya que no son atendidos adecuadamente por parte de los delegados que laboran en dicha área de esta institución, por lo cual los usuarios no reciben solución alguna a sus respectivos requerimientos por la falta de responsabilidad y compromiso a su labor ya que desde su puesto de trabajo tienen que estar capacitados para darle solución a todo lo solicitado por parte de los usuarios. Por consiguiente los usuarios que asisten a esta área del

GAD. Municipal del cantón Palestina sienten que no le están brindando una atención de calidad y el respeto que se merecen al solicitar algo que necesitan y dicho departamento y sus delegados se jactan de dar la información.

También un factor muy relevante que afecta a la atención al usuario es el ausentismo de los empleados ya que no se encuentran cuando se los requiere en su respectivo departamento, su obligación es cumplir y estar presente dentro de la institución realizando sus actividades diarias en su puesto de trabajo, esto provoca indignación a los usuarios porque tendrían que esperar o regresar nuevamente, puesto que ellos no cuentan con el tiempo o el recurso económicos para acudir repetitivamente al GAD. Municipal.

En la municipalidad del cantón Palestina el problema fundamental es la atención al usuario, ya que en esta institución prestan servicios públicos, pero administrativamente no está cumpliendo un rol fundamental en la población, ya que, como Institución Pública, Autónoma y Jurídica en gestión de sus competencias, debería promover e implementar toda clase de actividades políticas, económicas, sociales y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones del colectivo de la comunidad.

Por lo tanto, atraviesa una serie de inconvenientes y una de ellas es el trato que se le da al usuario a la hora de que este, necesite de un servicio de parte de los funcionarios. También la irresponsabilidad de no cumplir con las actividades asignadas, falta coordinación en lo pertinente entre las unidades administrativas internas, cuando así lo requiera, para que se tomen las acciones apropiadas que en derecho correspondan, observándose en tal caso, las normas y trámites del debido proceso, en situaciones tales como incumplimientos por parte de sus colaboradores. Al momento de querer un servicio, los sistemas están con malos funcionamientos, o si no se jactan de dar la información. Si bien es cierto la parte municipal

debería ser una puerta abierta para poder satisfacer las necesidades pertinentes y de importancia para los usuarios y ofrecer un buen servicio.

Unos de los principales problemas que afecta a los usuarios es la irresponsabilidad de los funcionarios, a no querer cumplir con sus actividades asignadas; según José Ángel Maldonado (2007) afirma:

Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo, es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Responsabilidad, se utiliza para referirse a la obligación de responder ante un hecho.

Esto provoca que los usuarios consideren que no se le brinda una atención eficaz.

La responsabilidad que debe de tener tanto el jefe departamental como las personas que laboran dentro de dicho departamento es colaborar con los usuarios a las necesidades que ellos poseen, mientras tanto no le están dando el respeto y la responsabilidad que ellos se merecen, esto con lleva que los usuarios reaccionen de una forma muy irrespetuosa antes los funcionarios; según Luís Manuel Martínez Hernández y Hilda Vanessa Murillo Martínez (2018) “es el deber de asumir las consecuencias de los actos que uno ejecuta sin que nadie obligue”; Por lo tanto, el departamento está en su obligación de realizar aquellas mediciones de la superficie del terreno porque ellos tienen toda la información necesaria como los planos de cada una de las personas que poseen su lote sea en la zona urbana y rural del cantón para cumplir con la debida legalización.

La relación que existe entre el empleado y el usuario no es la correcta porque el empleado no se expresa con amabilidad hacia el usuario para que así se sienta satisfecho y tengan un buen trato interpersonal; según Willian Estrada Vera (2007) “Para mantener buenas Relaciones Interpersonales hay que procurar el tino, la amabilidad y la consideración, que son

las condiciones más importantes en la interrelación con los compañeros y el público usuario”; y mantener una comunicación fluida entre ambas partes.

Los empleados de la institución no son corteses con sus usuarios ya que ellos se merecen una buena atención, y también de ser escuchado sin ninguna restricción para así generar un buen ambiente laboral entre ellos. Por lo general lograr una comunicación correcta y eficiente en ambas partes, esto se da porque los empleados quieren sobresalir en su desempeño laboral pero no lo hacen de una manera correcta, que aporte al mejoramiento de las actividades que se realiza en el departamento sin ningún conflicto.

En ocasiones muchos de los servidores públicos llevan consigo su relación personal a su vida laboral, esto quiere decir que si un usuario asiste a su lugar de trabajo y este en su vida cotidiana no mantiene una buena relación personal, y los afectados son los usuario porque no les ayudan a resolver sus peticiones, no reciben una atención adecuada por sus convenientes suscitados fuera de las institución, es debido dar a conocer al empleado que esta situación no se deben de producir en su puesto de trabajo.

Unas de las causa de la atención al usuario es la falta de motivación que provoca que los empleados no cumplan al cien por ciento su trabajo dispuesto ; según John Tschohl (2008) “motivar a la fuerza laboral comienza en el momento del reclutamiento. Contrate personas que deseen ser amistosas y serviciales”; luego, incluya el buen servicio como parte de su descripción de puesto; La motivación de los empleados debe ser mediante capacitaciones, actividades culturales que ayuden a fortalecer su desempeño por parte de sus directivos, jefe departamental para así ellos se sientan motivados y que los usuarios no tengan dificultad al dirigirse a la institución. De esta manera se favorecerá al empleado ira a sus labores más decidido y feliz, mejorando los puntos de rendimiento notablemente,

ocasionando una excelente imagen institucional, que se traducirá en una buena administración.

Otra causa que afecta de manera negativa al funcionario en su departamento, es que no cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, por lo cual ellos tienen que llevar tareas no culminada a su hogar que por falta de materiales no logro cumplir en su puesto de trabajo; según Ricardo Perret (2016) “la motivación, hasta cierto punto, es medible, ya que es posible cuantificar la cantidad y calidad de recursos que una persona está dispuesta a sacrificar con tal de obtener un objetivo”.

El personal encargado del departamentos no asiste a sus sitio de trabajo, por lo que existen quejas de parte de los usuarios, que necesitan atención inmediata ; según Luz Maribel Vallejo Chavéz (2015) “Las ausencias son faltas o retrasos para llegar al trabajo. El opuesto al ausentismo es la presencia. El ausentismo es la frecuencia y/o la duración del tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores no se presentan”; generalmente el ausentismo del personal es muy evidente porque no cumplen con su respetivo horario de trabajo.

El departamento de catastro en ocasiones no atiende al público, los empleados suelen ausentarse mucho, esto provoca disconformidad en los usuarios cuando acuden a la municipalidad y no encuentran a la persona indicada para solicitar su trámite correspondiente; según Enán Arrieta Burgos y Camilo Fernández Londoño, (2017) “es importante asociar el ausentismo y la productividad dado que ello permite la visibilidad de otros aspectos claves para el funcionamiento adecuado de una organización empresarial”.

Esto se da debido que existen escasez de personal, porque no tienen capacidad de decisión para ejecutar sus trabajos, debido al sin números de usuarios que asisten y no son logran cumplir con sus necesidades; según Juan José Chang Figueroa (2014) “Los clientes requieren soluciones transparentes, rápidas y efectivas. Desarrollar relaciones y no



transacciones, esa será la filosofía del éxito y la empatía es la herramienta que logrará este objetivo”; también porque no cuentan con los respectivos equipos tecnológicos para realizar las diferentes actividades que se elabora en el departamento de catastro.

Otro motivo que afecta a los usuarios es porque el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palestina no tiene sus equipos de oficina en buen estado y la mayoría de estos se encuentra deteriorados y no cuentan con el respectivo mantenimiento. Mientras que los colaboradores no pueden trabajar eficazmente y ofrecerle un buen servicio de calidad al usuario de manera oportuna y eficiente, al usuario que asiste al departamento de catastro a realizar sus trámites.

Es necesario que estos equipos de cómputo se les realice su respectivo mantenimiento, e incorporar más a este departamento que es muy importante al igual que todos pues llevan un registro geográfico y estadístico de la población del cantón palestina y es recurrente a múltiples usuarios a diario pues estos realizan trámites para obtener diversos beneficios con entidades bancarias, también realización de escrituras de su lote entre otras peticiones y el tiempo para presentar dicho documento es limitante.

La cultura es muy fundamental en toda institución para ofrecer un buen servicio y un excelente trato a las personas; pero la cultura que poseen los funcionarios de aquella institución no es la correcta por falta de principios y ética profesional ; según Mónica Llanos (2016) “es el conjunto de tradiciones, costumbres, valores, principios, hábitos y actitudes que se adquieren de generación en generación gracias a la convivencia y cotidianidad que permite la interacción con los miembros de un determinado grupo”; por lo tanto los funcionarios no tienen el suficiente conocimiento de que es una cultura organizacional en la institución. No existe una cultura organizacional entre los empleados por lo tanto no hay la interacción entre

los grupos existentes dentro de la institución, el debido respeto entre las personas que labora en la misma.

La cultura de los empleados del departamento no es la adecuada para dirigirse a los usuarios cuando ellos están en el debido derecho de ser asesorados de parte del personal que labora en el mismo, mientras están altamente capacitados para brindarle ayuda necesaria de todas las actividades que realiza el departamento y permitir solucionar las inquietudes que ellos solicitan, por lo tanto aquel personal le hace falta compromiso hacia sí mismo, hoy en día poseen malos hábitos y su comportamiento no es el correcto para laborar en una institución pública.

El espacio físico o su estructura que posee el departamento de catastro es pequeña e inadecuado, por lo tanto no se puede hacer un excelente trabajo, esto también ocurre en los diferentes departamentos que posee la municipalidad del Cantón Palestina, por el exceso de usuarios que asisten a realizar diferentes trámites, y no son atendidos en el departamento correcto, este colapsa debido a la falta de infraestructura del mismo; según María De Los Ángeles Gil Estallo (2010) “tratar de explicar cómo se agrupan las unidades organizativas, cuantos niveles ha de tener una organización y el tamaño de cada unidad organizativa”; debido a que con lleva a los usuarios a esperar mucho tiempo y no puedan agilizar sus respectivos trámites debido a la dificultad que estos tienen para acceder oportunamente a las oficina y poder satisfacer sus requerimiento.

La ausencia de equipos tecnológicos es la causa principal del déficit de atención en el departamento de catastro debido al colapso de información mal procesada, y el afectado directo por falta de tecnología de la institución es el usuario el cual no recibe respuesta y siente inconformidad de la misma; según Julián Andrés Zapata Cortes y Martín Dario Arango Serna (2010) afirma:

El cambio tecnológico producido con la revolución de la tecnología, de la mano del inmenso avance de los computadores, marcan la diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo. Mientras tanto, es posible afirmar que una organización que no integre tecnología a sus actividades, es una organización que está quedándose rezagada en el mundo actual. Ya que esto afecta tanto a las personas que laboran en la institución y a los usuarios.

El departamento de talento humano de esta institución , ha reclutado a un personal no capacitado el cual no cuenta con la debida preparación técnica y psicológica para desempeñar el cargo establecido y ; según Francisco José Lama García (2016) “la formación de los trabajadores es una herramienta imprescindible el resto de anticiparse y adaptarse a los cambios que están por llegar en nuestra sociedad”; es decir los funcionarios no lograr obtener un debido aprendizaje y principio para desempeñarse en su labor.

Los funcionarios no tienen la capacidad necesaria para cumplir efectivamente su rol dentro de la institución, debido a la poca habilidad y destreza que estos poseen y hace deficiente el desempeño del mismo, mientras que existen personas intelectualmente preparada para ejercer fácilmente las funciones designada en el departamento no le brindan la oportunidad de poderse desempeñar en el área que ágilmente podría cumplir, y los usuarios estarían satisfechos con las cualidades de quien le ofrece una solución inmediata a sus inquietudes.

La falta de jerarquía que existe en los altos mandos de la institución se debe a que estos son demasiados flexibles con sus empleados, y esto da como resultado la falta de liderazgo, compromiso, responsabilidad, tolerancia a que los funcionarios se dedique a realizar cualquier otra actividad y no efectúan sus funciones asignadas debido a la falta de autoridad de su líder que no posee la iniciativa correspondiente no tiene el espíritu de ser buen líder y encamine al éxito a sus empleados, esto causa que refleje el incumplimiento de los subordinados afectando a la atención del usuario; según Brian Tracy (2015) afirma:

La fuerza de cualquier organización está determinada por la calidad de sus gerentes en todos los niveles, ellos son el cuerpo de oficiales de un ejército empresarial lo que hacen y como lo hacen son los factores determinantes del éxito corporativo.

Esto conlleva que muchas ocasiones los empleados quieren sobresalir y ser los únicos que pueden desarrollar dicha actividad, la cual ellos no poseen la capacidad necesarias para ser mejor que el jefe; según Alles y Martha Alicia (2016) afirma:

Los jefes suelen ser pragmáticos, y muchas veces resuelven sus problemas desde el sentido común ya que aportan en la realización y en este caso será contemplando los intereses de todo directivo de talento humano que debe cumplir una serie de roles específicos en relación con las personas a su cargo por su rol de jefe.

La comunicación interna entre empleados es muy deficiente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, no existe este tipo de comunicación entre jefe y empleados, cada quien busca realizar a su conveniencia sus actividades sin pedir ayudar a funcionarios que realmente tengan conocimiento del tema; según Peña Acuña, Beatriz; Batalla Navarro, Pablo Dykinson (2016) “la comunicación interna es el tipo de comunicación más natural de una empresa, este tipo de comunicación se define como intercambio planificado de mensaje en el seno de una empresa, debe responder a un fin previamente planificado”; mientras tanto esto produce que la institución no genere beneficio propio por este tipo de inconveniente que percibe por parte de sus empleados por mantener una debida deficiente comunicación.

Los instrumentos utilizados en este caso de estudio para recolectar la debida información es la entrevista y encuesta, mediante la utilización de estas herramientas se pudo obtener información que ayudó a identificar las necesidades existentes de los usuarios en el departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palestina, además se observó que no son beneficiarios en recibir una buena y correcta

atención al usuario y no son atendidos adecuadamente por parte de los empleados que laboran en dicha área de esta institución, los usuarios no reciben solución alguna a sus respectivos requerimientos por la falta de responsabilidad y compromiso a su labor ya que desde su puesto de trabajo tienen que estar capacitados para darle solución a todo lo solicitado por parte de los usuarios.

Una vez establecido el cuestionario adecuado para realizar la encuesta y la entrevista tantos a los usuarios como al jefe departamental se eligió un grupo de cuatro preguntas más relevantes, las cuales nos van a dar a conocer una visión más clara sobre los factores que afectan al usuario. La primera pregunta que fue objeto de análisis es cree usted que el departamento de catastro ofrece un buen servicio al usuario, se determinó que el cincuenta por ciento de los usuarios indican que nunca le brindan un buen servicio.

Otra de las preguntas de la encuesta aplicada a los usuarios respecto al espacio físico del departamento de catastro, el sesenta y siete por ciento de los encuestados manifiestan que no, por lo general existe atraso al realizar las diferentes actividades que se lleva a cabo en el departamento de catastro, posee una infraestructura inadecuada mientras tanto el espacio es reducido lo cual es un verdadero problema por la cantidad de usuario que acuden diariamente a realizar trámites, y el treinta y tres por ciento que si.

Mediante la encuesta realizada a los usuarios que acuden al departamento de catastro del GAD Municipal del Cantón Palestina manifestaron que nunca han visualizado equipos tecnológicos y tampoco le dan el debido mantenimiento a las pocas maquinas que se encuentran en uso, para el buen desempeño laboral, y no cuentan con una base de datos donde tengan el registro catastral y la metodología de trabajo que emplean en este departamento es tradicional e inadecuado por lo cual ofrecen un pésimo servicio al usuario.

Como última pregunta formulada a los usuarios reflejaron que existe una pésima atención de parte de los funcionarios que laboran en el departamento, que en varias oportunidades han acudido a las instalaciones del municipio se han encontrado con la novedad de que los funcionarios no actúan de manera culta y respetuosa a los usuarios, por el contrario, estos demuestran una actitud soberbia y poco profesional que le ofrecen a sus usuario y consideran que no han sido tratados de la manera correcta.

Otro instrumento que se utilizó fue la entrevista, dicha entrevista se la aplicó al jefe del departamento de catastro del GAD Municipal del cantón Palestina para así poder identificar cuáles son las necesidades que afectan a la atención al usuario, para lo cual se eligió las preguntas más relevantes entre ellas tenemos ¿Que haría usted para mejorar los objetivos planteados en el departamento de catastro? Lo que él manifestó fue que debería mejorar el sistema informático ya existente para así levantar una adecuada base de datos de todo el catastro del canton palestina relacionado con los bienes inmuebles ubicados en una zona específica, también dar información a los usuarios para que en el departamento tenga la capacidad de servir eficientemente al usuario, por lo tanto, se capacitaría a los empleados constantemente en el área de orientación al usuario.

Otra de la pregunta de la entrevista fue ¿Qué tipos de capacitación reciben sus colaboradores para mejorar la atención al usuario? Expreso que se realiza capacitación de acuerdo a las necesidades manifestadas para el cambio en la estructura organizacional, por la movilidad del personal o como respuesta al avance tecnológico del municipio, o al ingreso de personal nuevo, cambio de herramientas de trabajo, tecnología, método de trabajo y procedimientos o por necesidades encubiertas. En aquellos trabajadores que ocupan normalmente sus puestos de trabajo y presentan problemas de desempeño derivados de falta de conocimiento habilidades y actitudes capacitación correctiva.

Como última pregunta al realizarse al jefe del departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palestina fue: ¿según su criterio como usted calificaría el desempeño actual de sus colaboradores? Él manifestó que calificaría a sus colaboradores como eficiente, aunque este recalzó que aún existe déficit en el desempeño de los mismos y se está trabajando para que en un futuro cercano esto sea evidente , ya que esto se realiza mediante parámetros que miden el desempeño laboral del empleado especificaremos que el desempeño laboral es el trabajo para satisfacer las necesidades e inquietudes del usuario basándose en un perfil humano se califica los siguientes aspectos Amabilidad, honestidad, paciencia, responsabilidad, eficaz, discreto, disciplinado, puntual, comunicativo, social, oportuno.

Cabe recalcar que la información recopilada mediante las entrevistas aplicadas al jefe del departamento de catastro del GAD. Municipal del Cantón Palestina, dio como resultado que se están haciendo las debidas gestiones administrativas para mejorar la calidad de atención al usuario con constantes capacitaciones a los funcionarios aplicando las técnicas de presentación personal, explicación y empatía con el objetivo de aumentar las capacidades intelectuales de los servidores públicos para que presten el mejor servicio.

## CONCLUSIONES

Se determinó que la necesidad más importante que atraviesa las personas es la ineficiente atención al usuario en el departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, se utilizó como instrumentos la encuesta y entrevista, para dar a conocer el déficit de trabajo que poseen los empleados de aquella institución resaltando factores no favorables como la ausencia del personal, principios éticos que poseen los profesionales, la relación interpersonal entre el usuario y el funcionario, y la falta de conocimiento para ejecutar un óptimo desempeño laboral de parte del mismo, carencia de herramientas tecnológicas, la irresponsabilidad de no cumplir con sus deberes establecidos, dando como resultado una pésima atención a este determinado grupo de usuarios que afecta directamente a la buena imagen de la institución.

Las causas principales de una mala atención al usuario es producto de un conjunto de elementos poco eficiente que aqueja a la ciudadanía por el bajo desempeño de parte de los empleados que obstaculiza la agilización de los diferentes tramites que se efectúa en el departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, todo esto sumado la inadecuada infraestructura que la oficina posee y el mal cuidado de los equipos tecnológicos, demostrando que una mala planificación conlleva a que los usuarios opinen de una manera negativa, puesto a que ellos consideran que no se les está dando la importancia a sus requerimientos mientras tanto el motivo principal de esta investigación es recalcar las dificultades existentes que tiene el departamento de catastro.



Específicamente se empleó el método de encuesta y entrevista realizado a los usuarios y al jefe del departamento de catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina se pudo llegar a observar los motivos primordiales de las consecuencias de esta problemática del departamento la falta de cultura organizacional que poseen los funcionarios, la irresponsabilidad a no cumplir con sus actividades asignadas, la ausencia del personal, la relación interpersonal entre empleados y la poca formación que poseen para ejercer su función, todos estos acontecimientos afectan a que no exista el progreso de mejorar la atención al usuario, mediante el cumplimiento de sus respectivas tareas solucionando inquietudes ya que esta investigación es analizada minuciosamente.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALLES y MARTHA ALICIA. (2016). *Cuestiones sobre gestión de personas*. Buenos Aires: Granica.
- BRIAN TRACY . (2015). *GERENCIA* . ESTADOS UNIDOS : NASHVILLE, TENNESSEE.
- Enán Arrieta Burgos y Camilo Fernández Londoño. (2017). segundo informe de seguimiento sobre salud y estabilidad en el empleo. *Andi más País*, 9.
- Francisco José Lama García . (2016). FORMACION ORIENTADA A LA TRANSFERENCIA . *INSTITUTO NACIONAL DE ADMINIOIDSTACION PÚBLICA* .
- JOHN TSCHOHL. (2008). *SERVICIO AL CLIENTE* . USA: ESAT BLOOMINGTON FREEWAY.
- JOSÉ ÁNGEL MALDONADO . (2007). *ÉTICA PROFESIONAL Y EMPRESARIAL* .
- JUAN JOSÉ CHANG FIGUEROA. (2014). *ATENCION AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS* . Quetzaltenango.
- Julián Andrés Zapata Cortes y Martín Dario Arango Serna. (2010). Herramientas tecnologicas al servicio de la gestión. *Avance en sistema e informáticas*, 87.
- Luis Manuel Martínez Hernández y Hilda vanessa Murillo Martinez. (2018). *Filosofia , Valores, etica, Moral e identidad*. mexico: universidad pedagógica de Durango.
- LUZ MARIBEL VALLEJO CHAVÉZ. (2015). *GESTION DEL TALENTO HUMANO* . RIOBAMBA : LA CARACOLA .
- MARÍA DE LOS ÁNGELES GIL ESTALLO . (2010). *COMO CREAR Y HACER FUNCIONAR UNA EMPRESA* . ESPAÑA : ESIC.
- MÓNICA LLANOS . (2016). LA PERSONALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES: LA CULTURA . *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: EJE DE ACCION EN LA GESTION HUMANA* , 9.
- Peña Acuña, Beatriz; Batalla Navarro, Pablo Dykinson. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas* . Madrid : Dykinson, S.L.
- RICARDO PERRET . (2016). *EL SECRETO DE LA MOTIVACION* . MEXICO .
- Willian Estrada Vera . (2007). Unidad de coordinacion del proyecto mejoramiento de los servicios de justicia . *SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE* , 21.

# ***ANEXOS***



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**TEMA: ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE**  
**CATASTRO EN EL GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN PALESTINA**



**ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS**

**1. ¿Cree usted que el departamento de catastro ofrece un buen servicio al usuario?**

Siempre

Casi siempre

Frecuentemente

Rara vez

Nunca

**2. ¿Usted cree que los funcionarios tienen conocimientos y dominio de sus funciones?**

SI

NO

**3. ¿El espacio físico del departamento de catastro es?**

SI

NO

**4. ¿Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento?**

SI

NO

**5. ¿Desde su punto de vista usted cree que los funcionarios están debidamente capacitados para brindar una buena atención al usuario?**

SI

NO

**6. ¿Piensa usted que el funcionario es responsable al realizar las diferentes actividades del departamento de catastro?**

SI NO 

**7. ¿Usted como usuario a visualizado que en el departamento existen equipos tecnológicos para el buen desempeño laboral?**

Nunca Casi nunca A veces Siempre 

**8. ¿Al momento de asistir al departamento de catastro usted es atendido cordialmente de parte de sus funcionarios?**

SI NO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**TEMA: ATENCIÓN AL USUARIO EN EL DEPARTAMENTO DE**  
**CATASTRO EN EL GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN PALESTINA**



**ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CATASTRO**  
**GAD. MUNICIPAL DEL CANTÓN PALESTINA**

- 1. ¿Qué haría usted para mejorar los objetivos planteados en el departamento de catastro?**
  
- 2. ¿Cómo se informa usted sobre la atención que dan los funcionarios a los usuarios?**
  
- 3. ¿Qué tipos de capacitación reciben sus colaboradores para mejorar la atención al usuario?**
  
- 4. ¿Cuáles son las mejoras que usted desea realizar a futuro para optimizar la atención al usuario?**
  
- 5. ¿Según su criterio como usted calificaría el desempeño actual de sus colaboradores?**