



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DESARROLLO DE UN PLAN LOGÍSTICO DE CALIDAD PARA
MEJORAR LOS SERVICIOS DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN DEL
GAD CAMILO PONCE ENRIQUEZ

SANCHEZ NAREA MARCO FABIAN
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2017



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DESARROLLO DE UN PLAN LOGÍSTICO DE CALIDAD PARA
MEJORAR LOS SERVICIOS DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN
DEL GAD CAMILO PONCE ENRIQUEZ

SANCHEZ NAREA MARCO FABIAN
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2017



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

DESARROLLO DE UN PLAN LOGÍSTICO DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS
SERVICIOS DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN DEL GAD CAMILO PONCE
ENRIQUEZ

SANCHEZ NAREA MARCO FABIAN
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TELLO MENDOZA MARIO DAVID

MACHALA, 28 DE AGOSTO DE 2017

MACHALA
28 de agosto de 2017

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado DESARROLLO DE UN PLAN LOGÍSTICO DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN DEL GAD CAMILO PONCE ENRIQUEZ, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



TELLO MÉNDOZA MARIO DAVID
0702174806
TUTOR - ESPECIALISTA 1



MACIAS SARES BERNARD CESAR
0702665456
ESPECIALISTA 2



GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO
0701048662
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: lunes 28 de agosto de 2017 - 08:39

Urkund Analysis Result

Analysed Document: SANCHEZ NAREA MARCO FABIAN_PT-010517.pdf (D29640769)
Submitted: 2017-07-14 07:01:00
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

TF02.03.17.docx (D25489877)
Proyecto de investigacion servicio al cliente Agualongo, Cassy.docx (D21500560)
tf02.03.17.docx (D25488778)
http://www.camiloponce.gob.ec/camilopo_camilop/
http://www.camiloponce.gob.ec/camilopo_camilop/images/lotaip2015/BASELEGAL.pdf

Instances where selected sources appear:

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, SANCHEZ NAREA MARCO FABIAN, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado DESARROLLO DE UN PLAN LOGÍSTICO DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN DEL GAD CAMILO PONCE ENRIQUEZ, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 28 de agosto de 2017



SANCHEZ NAREA MARCO FABIAN
0702527375

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado para mi esposa Diana, a mis hijos Marcos y Sofía que con su paciencia y comprensión incondicional me brindaron la fuerza que se necesita en momentos de debilidad durante este proceso universitario.

A mis padres que a cada momento dieron muestra de preocupación y fortaleza para que se cumpla con éxito mis objetivos trazados.

De manera especial dedico este trabajo a mi Dios que con su consentimiento he podido llegar a un feliz termino mi carrera universitaria.

Marco Sánchez Narea

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito va dedicado a mi esposa y a mis hijos que con su paciencia y comprensión han sabido llevar al frente este logro anhelado.

También quisiera agradecer a mis padres y hermanos que con su apoyo moral supieron darme fuerzas y sabiduría cuando más lo he necesitado.

A mis señores docentes que han compartido sus sabidurías y con un profesionalismo intachable que hace al estudiante seguir adelante.

A mis compañeros, que durante todo este tiempo fueron mi familia, compartiendo alegrías y a veces tristezas.

Agradezco también al Ing. Patricio Sánchez, gerente de P&S construcciones, por haberme brindado las facilidades y el tiempo necesario para el cumplimiento de mis responsabilidades universitarias.

Y mi agradecimiento de manera especial a mi Dios que me dio la oportunidad de poder culminar mis estudios universitarios.

El Autor

RESUMEN EJECUTIVO

DESARROLLO DE UN PLAN LOGÍSTICO DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN DEL GAD CAMILO PONCE ENRÍQUEZ.

Autor

Marco Fabián Sánchez Narea

Tutor

Mario David Tello Mendoza

El objetivo general del presente trabajo es, Implementar un Plan de actividades logísticas en la calidad de servicios ofertados por la Dirección de Planificación del GAD Municipal de Camilo Ponce Enríquez, partiendo del análisis de datos teóricos de reconocidas revistas internacionales y nacionales publicadas, con la debida autorización, a través de una investigación cualitativa realizada a funcionarios y ex funcionarios de la Municipalidad, y clientes dedicados al área de la construcción, y cuantitativa porque se obtuvieron datos oficiales del INEC, teniéndose como resultado que el modelo de gestión implementado por la Municipalidad de Camilo Ponce Enríquez, presenta debilidades en la agilidad y retrasos en la aprobación los permisos de construcción partiendo con el otorgamiento de la línea de fábrica que puede tardar hasta un mes. Por esta razón como parte de la investigación se procede a presentar la propuesta de Modernización de los servicios de Control Urbano, Rural y Gestión de Riesgos, que se recomienda ejecutarla en forma conjunta con el departamento de relaciones públicas de la municipalidad y la ciudadanía sea copartícipe de este nuevo modelo a través de la interacción directa en la página web de la institución.

PALABRAS CLAVES:

Calidad de servicio, logística de servicio, mejora continua, servicio público, proceso de cambios.

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF A QUALITY LOGISTICAL PLAN TO IMPROVE THE CONSTRUCTION PERMITS SERVICES OF GAD CAMILO PONCE ENRÍQUEZ.

Autor

Marco Fabián Sánchez Narea

Tutor

Mario David Tello Mendoza

The general objective of this work is to implement a plan of logistic activities in the quality of services offered by the Planning Department of the Municipal GAD of Camilo Ponce Enríquez, based on the analysis of theoretical data of recognized international and national published journals, with due Authorization, through a qualitative investigation carried out to officials and ex-officials of the Municipality, and clients dedicated to the construction area, and quantitative because official data of the INEC were obtained, having as a result that the management model implemented by the Municipality of Camilo Ponce Enríquez, presents weaknesses in agility and delays in the approval of construction permits starting with the granting of the factory line that can take up to one month. For this reason, as part of the investigation, we proceed to present the proposal for Modernization of the Urban, Rural and Risk Management services, which is recommended to be carried out jointly with the public relations department of the municipality and the citizenship to be a partner Of this new model through direct interaction on the institution's website.

KEYWORDS

Quality of service, service logistics, continuous improvement, public service, process changes.

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ABSTRACT	4
ÍNDICE	5
INTRODUCCIÓN	7
DESARROLLO	9
CONCLUSIONES:	17
BIBLIOGRAFÍA	18

INDICE DE GRAFICO

Ilustración 1 Distribución de permisos de construcción en las provincias	- 3
Ilustración 2 Esquema de propuesta de intervención	- 10

Índice de Tablas:

Tabla 1. Cronograma de capacitación	- 8
Tabla 2. Tabla de propuesta	- 8

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene antecedentes históricos de la Construcción y de los servicios de calidad del sector público y privado; su impacto en el sector productivo, así como también un contexto de los servicios de calidad desde una visión macro, meso y micro; cuenta con una parte dedicada a los resultados obtenidos de la investigación, y que logros se obtuvieron al final de la investigación realizada, adicionalmente una propuesta de Programa Logístico de calidad para ser aplicado al GAD Municipal Camilo Ponce Enríquez. . Finalmente encontraremos las conclusiones a las que se llega luego de la investigación realizada.

En España, un control de calidad puede ser medido dependiendo el grado de satisfacción que una persona pueda tener al momento de haber recibido una atención en un servicio público, es por eso que hoy en día la calidad de atención se ha cambiado a ser centrada y subjetiva, en comparación de los años anteriores que era de forma objetiva y técnica (De la Peña Salas, 2014).

En Madrid, la recuperación de la lealtad de los clientes es de gran importancia para las empresas, debido a que si un cliente realiza una sugerencia por falta de profesionales de atención al cliente, está dando la oportunidad a la empresa a mejorar la situación y continuar con sus relaciones comerciales, por lo contrario, no realiza ninguna acción existe la posibilidad de que el cliente no se encuentre satisfecho, dando por terminado el Marketing relacional entre empresa – cliente (Fayos Gardó, Moliner Velázquez, & Ruiz Molina, 2015).

En México, las satisfacción de las necesidades son cada vez más exigentes en los servicios públicos, siendo las áreas de desarrollo social, salud pública, educación las principales para que los usuarios gocen estos beneficios, es por eso que la administración del sector público ha desarrollado estrategias tomando en cuenta las opiniones de los usuarios que los utilicen , para mejorar la calidad de servicio en la atención del cliente de manera confiable y oportuna (Pedraza, Bernal, & Rodriguez, 2015).

En Argentina, los clientes luego de recibir un servicio, realizan un proceso de comparación, en donde determina si la atención deseada cumple con sus expectativas, es posible que

regresen, pero por lo contrario, si el nivel de satisfacción no cumple con el nivel de atención esperado es probable que el cliente desista en su decisión de regresar (Lazzari & Moulia, 2014).

En Cuba, la globalización en nuevos mercados, ha ocasionado que las empresas fortalezcan su competencia de manera dinámica y acrecentada, por lo que ha decidido cambiar la administración del negocio, con lo que se requiere de factores tales como, el tiempo de atención, la eficiencia y la eficacia que los clientes solicitan para lograr su satisfacción (Alejandro & Pilar, 2014).

En Venezuela según (Álvarez, Mijares, & Zambrano, 2013), los objetivos trazados por un colaborador no se logran si no cuentan con la suficiente capacidad para desarrollar sus funciones, más, si al contrario cuenta con las capacidades necesarias para que pueda cumplir con sus actividades, pero no existe el verdadero compromiso, no se lograrán a obtener las metas deseadas. Por lo que es imprescindible que al querer implementar cambios estructurales en una institución sea pública o privada siempre es necesario contar con la participación activa de los funcionarios o empleados de la misma.

DESARROLLO

Según (Cueva Pasache, Reyna Bacalla, & Sotelo Raffo, 2017), manifiesta que una mejora continua de procesos se obtiene al eliminar metodologías que no aportan ningún valor significativo en la organización, además que no debe influir directamente sobre sus empleados si no que el accionar de cada uno de ellos debe de ser voluntario y con un compromiso propio. Por esta razón los cambios que se proponen, siempre deben ser socializados con los encargados directamente de su aplicación para que no lo sientan como una imposición.

La constitución Política del Ecuador otorga en una de las competencias exclusivas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales la facultad de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, así mismo el COOTAD establece que una de sus funciones son las de Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres; por lo que cada gobierno local con el fin de cumplir con esta normativa aprueba ordenanzas que ayudan a normar y regular esta funciones, de ahí que cada cantón especifica que tramites debe realizar cada usuario para obtener los respectivos permisos, que sin duda en algunos casos se han convertido en un verdadero vía crucis de exigencias municipales que pueden ser desde meses hasta años, dependiendo de la magnitud de la obra. (LEXIS, COOTAD, 2014).

Ecuador en cifras en su publicación realizada en el año 2015, realiza un análisis del otorgamiento de los permisos de construcción por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a nivel provincial y cantonal (principales), es destacable que nuestro cantón pertenece al Azuay y se ubica en segundo lugar en este gráfico que a continuación

se presenta:



Ilustración 1 Distribución de permisos de construcción en las provincias

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

El mismo análisis establece que el principal uso de las edificaciones reportado en los permisos de construcción es para residencias de una familia con 17.693 permisos (62,3%), seguido por tres o más familias con 4.271 permisos y dos familias 2.694. (Ecuador en Cifras, 2015)

El INEN en su publicación del año 2015, conceptualiza a los Permisos de construcción de como un requisito de uso obligatorio que debe ser presentado con los planos y demás documentos habilitantes para proceder con la construcción de un proyecto inmobiliario, este requisito es llenado por los proyectistas, constructores o propietario de la edificación a construir. (Ecuador en Cifras, 2015). Lo que se articula con lo establecido en la normativa legal vigente que atribuye a los GAD esa competencia exclusiva la misma que es ejecutada a través de las unidades o jefaturas de control urbano de cada institución de acuerdo a su orgánico funcional.

La Municipalidad de Camilo Ponce Enríquez, aprobó la nueva administración político-administrativa el 23 de noviembre del 2010, con la que se denominará Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Camilo Ponce Enríquez que comprende la Parroquia Urbana de Camilo Ponce Enríquez y su Parroquia Rural El Carmen de Pijili. (GAD Camilo Ponce Enríquez, 2011).

Misión

“Somos un familia Municipal del Cantón Camilo Ponce Enríquez, trabajadores capaces, que cumplimos nuestro trabajo con responsabilidad y eficacia, creemos en Dios, en nuestro pueblo, en el cambio y en nuestras capacidades, trabajamos por el bienestar de la ciudadanía porque tenemos una responsabilidad y compromiso con nosotros mismos y con el pueblo.” (GAD Camilo Ponce Enriquez, 2016)

Visión.

“Contribuir al desarrollo integral del Cantón Camilo Ponce Enríquez, con un grupo capacitado, unido, planificador y gestor de recursos, abriendo espacios participativos para el bienestar de la ciudadanía”. (GAD Camilo Ponce Enriquez, 2016).

De acuerdo a la Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y gestión de suelos le corresponde a los GAD el uso y la gestión del suelo, (LEXIS, COOTAD, 2014), por lo que tiene que emitir los permisos, autorizaciones para la habilitación e intervención del suelo la construcción, de acuerdo con los dispuesto por esta ley, la normativa vigente y la planificación urbanística aplicable, es así que el 21 de abril del 2017, el Concejo Municipal aprobó la Ordenanza que reglamenta la aprobación de planos, permisos de construcción, líneas de fábrica y ornato, y su aplicación le corresponde a la Dirección de Planificación Territorial y Tránsito. (GAD Camilo Ponce Enriquez, 2017).

El GAD Municipal de Camilo Ponce Enríquez, cuenta con una Ordenanza que reglamenta la aprobación de planos, permisos de construcción, líneas de fábrica y ornato, en la que consta que requisitos se debe cumplir para obtener una línea de fábrica como habilitante antes de solicitar la aprobación de un plano.

La Dirección de Planificación Territorial y Tránsito dentro del Orgánico Institucional tiene las funciones de; “Aprobar urbanizaciones, proyectos habitacionales y construcciones horizontales de conformidad con el marco legal, previo al cumplimiento de requisitos determinados en estos casos; Otorgar y suscribir planos, permisos inherentes a su competencia, definición de normas de construcción; Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales, así como actualizarlos; Levantar y mantener actualizada la

cartografía del cantón; entre otras” (GAD Camilo Ponce Enriquez, 2017).

El Director de Planificación y Tránsito es el responsable directo de la aprobación de los permisos de construcción, y a este se encuentra subordinado la unidad de control urbano rural y gestión de riesgos, para lo cual cuenta con un jefe de Jefe/a de Control Urbano, Rural y Gestión de Riesgos, y un colaborador de apoyo. (GAD Camilo Ponce Enriquez, 2016).

Para el análisis del presente caso se considerará los trámites para obtención de permiso de construcción de hasta 50 m² y de construcciones menores.

En primer lugar para obtener el permiso de construcción sea esta de: nueva construcción, restauración, conservación, renovación, construcción menor, es necesario obtener la Línea de fábrica, para lo cual el usuario debe cumplir los siguientes requisitos. (GAD Camilo Ponce Enriquez, 2017):

- Solicitud dirigida al/la Director(a) de Planificación Territorial y Tránsito, debiendo especificarse el lugar, para el cual se solicita, y correo electrónico para notificaciones.
- Informe de Regulación Urbana (formulario)
- Formulario de Línea de Fábrica
- Copia de C.I. del propietario o posesionario
- Copia de la Escritura
- Certificado de no adeudar al GADM
- Pago del Impuesto Predial del año en curso

Una vez entregada esta documentación, la Dirección de Planificación tiene un plazo de 8 días para despachar el trámite o devolverlo.

Luego de contar con la aprobación de línea de fábrica, ahora si ya el usuario puede tramitar la aprobación de su plano cumpliendo los siguientes requisitos:

- Solicitud dirigida a la jefatura de Control Urbano, Rural y Gestión de Riesgos, y correo electrónico para notificaciones.
- Línea de fábrica aprobada.

- Certificado de no adeudar al Municipio, vigente.
- Plano esquemático de los trabajos en formato A4, firmado por un profesional en la rama de la arquitectura, el mismo que contendrá el diseño de planta, elevación frontal, en el que debe incluirse los retiros a lo que se va a localizar la edificación.

Como se puede observar existen dos procesos que el usuario debe realizar con una duplicidad de peticiones, que se dirigen al mismo departamento, adicionalmente se ha normado que los planos para este tipo de construcción sean firmados por un Arquitecto, quedando exentos los Ingenieros Civiles, y para el caso de Camilo Ponce Enríquez, la demanda de este tipo de profesionales es muy baja.

De acuerdo a las entrevista que se pudo realizar a los profesionales dedicadas a la construcción quienes se encuentran acreditados en la dirección de planificación según la normativa, se evidencia una inconformidad en el trámite interno que se realiza para obtener los permisos de construcción, como por ejemplo, tiempo que transcurre entre que el usuario ingresa sus documentos para lograr que el técnico realice la inspección previa y finalmente elabore el informe de aprobación, sin contar con que el interesado en forma casi permanente se encuentra en las oficinas presionando y dando seguimiento para que se lo aprueben.

Otra molestia es que no se cuenta con información y asesoramiento directo de parte de un funcionario destinado exclusivamente para este fin, por lo que es notorio que el usuario antes de ingresar su documentación regrese una y otra vez para el mismo trámite, incluso la existencia de personal rotativo en los cargos dentro de la misma dirección, en forma permanente.

Los entrevistados coinciden en que la demora en el trámite se ocasiona por cuanto existe un solo funcionario dedicado a realizar las inspecciones de campo, tanto así que existe un horario distribuido así; lunes para el centro cantonal, martes comunidades, y miércoles zonas mineras, jueves y viernes elaboración de informes.

OBJETIVO GENERAL

Implementar un Plan de actividades logísticas en la calidad de servicios ofertados por la Dirección de Planificación del GAD Municipal de Camilo Ponce Enríquez, remitiéndose a información entregada por funcionarios de la Municipalidad y profesionales dedicados a la

construcción, a través de una investigación cualitativa mediante la entrevista y cuantitativa con el análisis de datos estadísticos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formular una propuesta de mejora continua que contribuya al fortalecimiento de los servicios que presta el GAD Municipal de camilo Ponce Enríquez.
- Capacitar al Talento Humano en calidad de servicios y atención al cliente.
- Desarrollar actividades de socialización del Plan de mejora continua implementado. Luego de realizar un análisis exhaustivo a la documentación existentes y de las entrevistas aplicadas, se procede a presentar la siguiente propuesta de intervención con el fin de mejorar el servicio de obtención de permisos de construcción en la Dirección de Planificación del GAD Municipal de Camilo Ponce Enríquez:
- Modernización de los servicios de Control Urbano, Rural y Gestión de Riesgos:

Para lograr este objetivo es necesario actualizar el catastro urbano y rural con Datos Geográficos Catastrales de acuerdo con la Norma Técnica, (LEXIS, NORMAS TÉCNICAS PARA CATASTRO DE BIENES INMUEBLES URBANOS Y RURALES, 2016) con eso contaremos con un inventario detallado de los bienes inmuebles del cantón, en el que se describa las características físicas y socioeconómicas, por lo que se sugiere dar el mantenimiento al software existente que mejore la información de la gestión catastral y al final genere los siguientes resultados:

mantenimiento y actualización de la ficha catastral	Valoración de la tierra y de las edificaciones
	Cálculos de impuesto predial, que pueda ser visualizado por el usuario en línea
	Emisión de formularios on line.
	Sistema de recaudación enlazados y articulados con los otros departamentos y que permita al usuario visualizar antes de pagar
	Generación de reportes actualizados.

Esta propuesta tiene aspectos importantes a considerar, el primero, es que además de que el departamento de sistemas encargado de generar los registros catastrales obtenidos del programa, tiene que migrarlos al departamento de relaciones públicas que es el encargado del ingreso y actualización de la página oficial de la municipalidad www.camiloponce.gob.ec., para que el usuario a través del ingreso de su número de cédula o código pueda visualizar su ficha catastral en el momento que lo necesite en forma personal, adicionalmente permitirá que los funcionarios municipales la utilicen una herramienta que brindará agilidad y eficacia en el momento de tramitar los permisos de construcción.

Adicionalmente, se propone que se considere modificar el Estatuto Orgánico Funcional en el que se detalle cada una de las funciones que debe cumplir el personal que labora dentro de la Dirección de Planificación, específicamente la Unidad de Control Urbano y gestión de riesgos, ya que el mismo solo estipula los productos y servicios que genera, más no las responsabilidades, roles y funciones en forma específica. Así mismo elaborar un plan de capacitación y que el mismo sea ejecutado en forma permanente y de forma obligatoria en temas de mejoramiento del servicio de atención al cliente entre otros, de acuerdo al siguiente cronograma. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Cronograma de capacitación

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN							
TEMAS DE CAPACITACIÓN	DURACIÓN HORAS	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
Servicio al cliente y atención al público con calidad y calidez	30	X					
Normativa Municipal y Nacional	20		X				
Comunicación eficaz	20			X			
Trabajo en equipo	20				X		
Sistema de Información. Básico.	40					X	X

Elaborado por: Responsable de la investigación

Una vez implementado este proceso el objetivo a lograr es que el trámite de obtención de los permisos de construcción que actualmente pueden demorarse hasta un mes se lo realice haga en ocho días, conforme lo estipula la ordenanza, los mismos que se resumen en el siguiente esquema: (Ver tabla 2)

Tabla 2. Tabla de propuesta

ACTUALMENTE LO QUE ENTREGA EL USUARIO	PROPUESTA
Solicitud y correo electrónico para notificaciones.	Generado por el usuario on line
Copia de la Escritura	mantiene
Informe de Regulación Urbana (formulario)	Generado por el usuario on line
Fomulario de Línea de Fábrica	Generado por el usuario on line
Copia de C.I. del propietario o posesionario	mantiene
Certificado de no adeudar al GAD	Generado por el usuario on line
Pago del Impuesto Predial del año en curso	Generado por el usuario on line

Elaborado por: Responsable de la investigación

La solicitud para el trámite de aprobación deberá ser dirigida al correo y el formato se la podrá descargar directamente desde la página de la municipalidad, en la que conste un correo electrónico activo del usuario para futuras notificaciones.

La copia de la escritura se mantiene como requisito y debe ser adjuntada a la solicitud que se presentará junto con los otros documentos como copia de cédula de identidad del propietario o posesionario.

Los formularios de informe de regulación urbana, de línea de fábrica al igual que el formato de solicitud estarán disponibles en la página web de la municipalidad para que sean descargados e impresos por el usuario cuando lo estime conveniente.

Un valor agregado que simplifica el trámite es que una vez que el usuario o posesionario ha pagado todos los tributos a la municipalidad, es que éste podrá contar con un acceso libre para imprimir el certificado de no adeudar que es requisito indispensable para cualquier trámite dentro de la Municipalidad y las instituciones que radican en el cantón, el mismo procedimiento consta para el certificado del pago de impuesto predial.

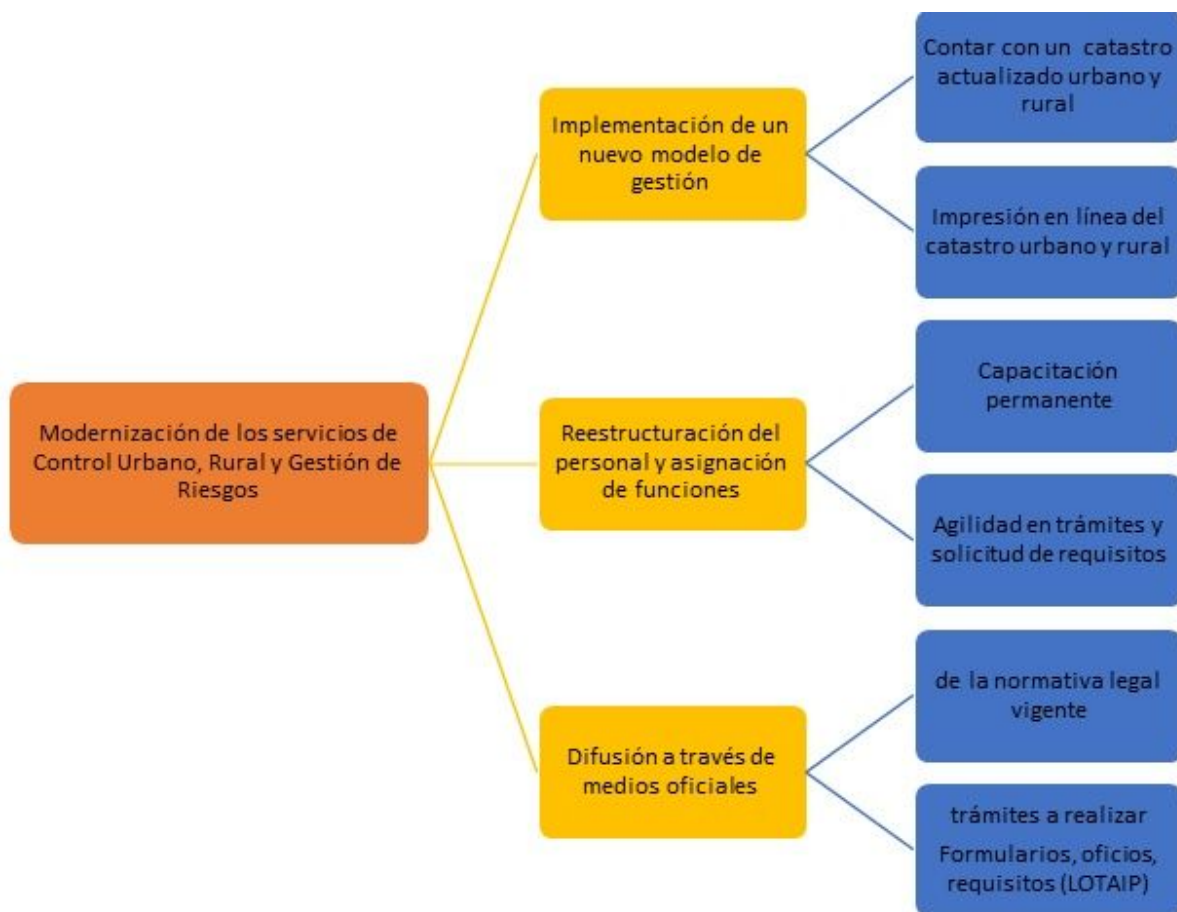
Con este link y acceso de a la plataforma virtual lo que se pretende es agilizar el servicio de

atención al cliente interno y externo con fin de optimizar la tecnología y la eficiencia de los servidores públicos por el bien de la ciudadanía.

Finalmente, para que esta propuesta pueda ser cumplida a cabalidad, se debe difundir a través de la página oficial www.camiloponce.gob.ec, los servicios que presta la municipalidad, así como los requisitos para acceder a ellos, con un link especial para que puedan acceder a los trámites en línea.

Todo lo anteriormente descrito se lo procede a resumir en el siguiente esquema de propuesta de intervención, (ver ilustración 2).

Ilustración 2 Esquema de propuesta de intervención



Elaborado por: Responsable de la Investigación

CONCLUSIONES

De la información obtenida para el análisis del presente trabajo se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- El GAD Municipal de Camilo Ponce Enríquez específicamente en el Departamento de Planificación presenta debilidad en la calidad de servicio de atención al cliente, en lo referente al tiempo que se demora en la aprobación de su trámite, que debería ser según la normativa hasta de 8 días, pero se determinó que en algunos casos puede llegar hasta un mes. Adicionalmente estos trámites tienen que realizarlos en dos edificios diferentes y en varias ventanillas produciendo incomodidad en los usuarios.
- La Dirección de Planificación no posee un sistema catastral actualizado que permita contar con una información permanente en línea, que genere agilidad, confiabilidad y eficacia en los trámites de líneas de fábrica y aprobación de planos de construcción que son solicitados por los usuarios.
- La Jefatura de control urbano, rural y gestión de riesgos, cuenta con dos colaboradores de los cuales uno de ellos es profesional, por lo que es necesario se considere la inserción de otro profesional y la capacitación permanente de otros funcionarios, con la intención de que cuando tengan que ausentarse pueda cubrir esa vacante.
- El GAD Municipal de Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Plan de Capacitación permanente al personal, limitando el cumplimiento de las funciones y roles contemplados en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos.
- El Gad Municipal de Camilo Ponce Enríquez, tiene una página web, la misma que está siendo subutilizada ya que no difunde información oficial, ni es actualizada en forma permanente, impidiendo que el usuario externo tenga conocimiento de los beneficios, requisitos o trámites a realizar dentro de ésta Institución, conforme lo estipula la LOTAIP (Ley Orgánica de Transparencia, Acceso a la información pública).

BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro, A., & Pilar, F. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Economía y Desarrollo*, 2(152), 184 - 192.
- Álvarez, T., Mijares, B., & Zambrano, E. (2013). Sentido de compromiso en la atención al cliente interno de la gerencia de servicios logísticos. *TELOS*, 15.
- Cueva Pasache, E. D., Reyna Bacalla, A. K., & Sotelo Raffo, F. (2017). Propuesta de un modelo de gestión logística articulado a un sistema de gestión aplicado a pymes. *Universidad Peruana de Ciencias aplicadas*, 16.
- De la Peña Salas, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 115 - 125.
- Ecuador en Cifras. (2015). Encuesta de edificaciones 2015. Quito: INEC.
- Fayos Gardó, T., Moliner Velázquez, B., & Ruiz Molina, M. E. (2015). ¿Es posible aumentar la satisfacción del cliente después de una queja?: La Paradoja de Recuperación del Servicio en el comercio minorista. *Universia Business Review*(46), 54 - 69.
- GAD Camilo Ponce Enriquez. (2011). Ordenanzas Municipales. *Gaceta Municipal*, 2-3.
- GAD Camilo Ponce Enriquez. (2016). Estatuto Organico de Gestion Organizacional por procesos. Camilo Ponce Enriquez.
- GAD Camilo Ponce Enriquez. (2017). Ordenanza que reglamenta . *Gaceta Municipal*, 4-6.
- Lazzari, L., & Moulia, P. (2014). Evaluación de la calidad del servicio brindado por una Pyme. *Cuadernos del CIMBAGE*(16), 53-86.
- LEXIS, S. (2014). COOTAD. Quito: EDITOGRAN S.A.
- LEXIS, S. (2016). NORMAS TÉCNICAS PARA CATASTRO DE BIENES INMUEBLES URBANOS Y RURALES. Acuerdo Ministerial 29. R.O. Suplemento 853, 4.
- Pedraza, N., Bernal, I. L., & Rodríguez, J. (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*(49), 39 - 45.