



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Contabilidad y Auditoría

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:

Ingeniera en auditoría – contador público

MODALIDAD:

Análisis de Caso

TEMA:

“Auditoría de calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado, durante el período 2019”

AUTORES:

Jamileth Nicolle Andrade Solórzano

Tatiana Liceth Basurto Espinoza

TUTOR

Ing. Martha Tatiana Velásquez Gutiérrez Mg. Ca.

Portoviejo, 2020

TEMA:

“Auditoría de calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado, durante el período 2019”

DEDICATORIA

Luego de cinco años de estudios, después de tantas lágrimas, sonrisas llegó el momento final de esta gran etapa, me llevo gratos recuerdos de compañeros y docentes que se volvieron otra familia para mí.

Le dedico a Dios este proyecto por haberme permitido culminar esta etapa, gracias a él por brindarme la sabiduría, amor, respeto hacia lo que realizaba, sin él en mi vida nada sería posible.

A mis padres Bélgica y Guido sin su apoyo nada esto hubiera sido posible, gracias por su paciencia, dedicación y sobre todo por todos los esfuerzos que hicieron para que yo cumpliera esta meta.

A mí amado papá Byron que está en el cielo sé que desde allá me guiaste siempre para poder tomar decisiones correctas, gracias por cuidarme y haberme enviado otro papá que me brindó todo el amor que sé que tú me hubieras dado.

A mi querida abuela Landy agradecida por todo su apoyo, amor y estar presente siempre en mi vida como otra mamá.

Por ultimo a mis hermanos Agnie, Jahaira y Matihus; de una u otra manera fueron mi inspiración para siempre dar lo mejor en cada paso que doy.

Todos ustedes son el motivo por el cual cada día me esforcé para llegar hasta aquí, espero que se sientan orgullosos de mí.

Con mucho amor a las personas más importantes de mi vida dedico todos mis logros

Los Amo.

JAMILETH NICOLLE ANDRADE SOLÓRZANO

DEDICATORIA

Este logro alcanzado es definitivamente gracias a DIOS, con sus bendiciones y la oportunidad de una nueva vida puede culminar una meta anhelada, gracias por guiar mi camino.

A mi Mamá Carmen Espinoza, guerrera nunca soltaste mi mano a pesar de las adversidades siempre tuve tu apoyo y hoy se ve reflejado.

A mis hijas Marina y Margaret García, a ustedes que son mi fortaleza, mis ganas de salir adelante y de triunfar.

A mi esposo John García, gracias por tus palabras, por el impulso que me diste día a día para triunfar.

Gracias infinitas por estar a mi lado en uno de los momentos más felices de mi vida.

TATIANA LICETH BASURTO ESPINOZA

AGRADECIMIENTO

Sentimos un profundo agradecimiento a DIOS, sin sus bendiciones hubiera sido imposible llegar a esta meta tan anhelada por nosotras.

A nuestros padres y seres queridos, por el apoyo incondicional que nos brindaron día a día, por los valores inculcados y por su sabiduría al momento de guiarnos.

A los docentes de nuestra querida universidad, gracias por sus enseñanzas, valores y ética profesional, seremos el reflejo de todo lo aprendido en las aulas de clases.

A los buenos amigos, por el apoyo incondicional, el respeto y la solidaridad.

A nuestra tutora Ing. Martha Tatiana Velásquez Gutiérrez Mg. Ca, gracias por su respaldo Ud. ha sido pieza clave en el desarrollo de este proyecto.

A la Universidad Técnica de Manabí, por formar profesionales de tan alto prestigio.

A la Empresa EP Portomercados, por abrirnos las puertas para desarrollar nuestra investigación.

Gracias...

LAS AUTORAS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor de la Modalidad de Análisis de caso, previo la obtención del título de ingeniería en Auditoría-Contador público; certifico que las estudiantes Jamileth Nicolle Andrade Solórzano y Tatiana Liceth Basurto Espinoza, elaboraron su trabajo de titulación sobre el tema: AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL “EP PORTOMERCADOS”, DURANTE EL PERIODO 2019, el mismo que está elaborado bajo los lineamientos, normas y formatos académicos establecidos por la Universidad Técnica de Manabí.

El presente trabajo de titulación puede ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal que se designe.

ATENTAMENTE

Ing. Martha Tatiana Velásquez Gutiérrez Mg. Ca.
TUTOR

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL PORTOMERCADOS, DURANTE EL PERIODO 2019

Presentado por las estudiantes Jamileth Nicolle Andrade Solórzano y Tatiana Liceth Basurto Espinoza, sometido a consideración del Tribunal de Evaluación y legalizado por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Auditoria y Contabilidad.

Aprobado por:

Miembro Presidente

Miembro

Miembro

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE LAS AUTORAS

El desarrollo del presente trabajo de Titulación, es el producto del esfuerzo, constancia y dedicación exclusiva de las autoras; por lo tanto, de su desarrollo y conclusiones asumimos la responsabilidad que la Ley señala para el efecto.

Todo lo expuesto en este documento es estrictamente elaborado por las autoras ya mencionadas con total responsabilidad.

Jamileth Nicolle Andrade Solórzano

C.I. 131349667-9

Estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

Tatiana Liceth Basurto Espinoza

C.I. 131161103-0

Estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría

INDICE

Tema:.....	II
Dedicatoria.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Certificación Del Tutor.....	VI
Certificación Del Tribunal Del Trabajo De Titulación.....	VII
Declaración Sobre Derechos De Las Autoras	VIII
Resumen	XI
Sumary.....	XII
Introducción	- 1 -
1. Tema:.....	- 2 -
2. Planteamiento Del Problema.....	- 2 -
2.1 Formulación Del Problema.....	- 3 -
2.2 Antecedentes.....	- 3 -
2.3 Justificación	- 4 -
2.4 Objetivos	- 5 -
2.4.1 Objetivo general.....	- 5 -
2.4.2 Objetivos Específicos.....	- 5 -
3. Revisión De La Literatura Y Desarrollo Del Marco Teórico.	- 5 -
3.1 Auditoria de calidad	- 5 -
3.2 Importancia de la auditoria de calidad	- 6 -
3.3 Objetivos de la auditoria de calidad.....	- 7 -
3.4 Clasificación de la auditoría de calidad.....	- 7 -
3.5 Proceso de auditoría de calidad	- 8 -
3.5.1 Planificación de auditoría de calidad.....	- 8 -
3.5.2 Ejecución de auditoria de calidad	- 9 -

3.5.3 Informe	- 9 -
3.5.4 Seguimiento de la auditoria.....	- 10 -
4. Contextualización del objeto de estudio.....	-16-
5. Visualización del alcance del estudio.....	- 17 -
6. Desarrollo del diseño de la investigación	- 18 -
6.1 Tipo de investigación.....	- 18 -
6.2 Método de la investigación	- 18 -
6.3 Técnicas de recolección de información.	- 18 -
7. Definición y selección de la muestra.....	- 19 -
7.1 Diseño de la investigación	- 19 -
7.2 Población y muestra sobre la que se ha hecho el estudio	- 19 -
Recolección de los datos	- 21 -
Análisis de los datos	- 21 -
Elaboración del reporte de resultado	-21 -
Tabulaciones	-23-46-
Análisis de las entrevistas realizadas a los administradores.....	- 48 -
Fase I.....	- 62 -
Fase II.....	- 62 -
Fase III.....	- 82 -
Anexos.....	- 92 -
Bibliografía.....	- 128 -

RESUMEN

En el presente trabajo investigativo tiene como objetivo analizar la calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado, enfocándose de manera cualitativa y cuantitativa en base a los alcances descriptivos hacia un enfoque etnográfico; cuyo propósito es mejorar el grado de complacencia entre institución y consumidores. Las técnicas de la investigación se realizaron mediante encuestas y entrevistas a los usuarios y administradores de EP PORTOMERCADOS.

Se determinó mediante la implementación de programas de auditoría, cuestionarios y papeles de trabajo, como herramientas de un auditor para determinar las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos que son parte de los resultados finales del informe encontrando falencias en el control, satisfacción y apoyo por parte de la institución.

Por lo tanto, se concluye la importancia de mantener un acercamiento con los usuarios, brindado apoyo para mejorar el bien común.

Palabras claves: Incidencia, segmentos, falencias, usuarios.

SUMMARY

The objective of this research work is to analyze the quality of service to the user of the municipal public company of markets and litters of the Portoviejo canton and its incidence in the market segments, focusing qualitatively and quantitatively based on the descriptive scope towards an ethnographic approach; whose purpose is to improve the degree of complacency between institution and consumers. The research techniques were carried out through surveys and interviews with the users and administrators of EP PORTOMERCADOS.

It was determined through the implementation of audit programs, questionnaires and work papers, as tools for an auditor to determine the conclusions and recommendations of the findings that are part of the final results of the report, finding flaws in control, satisfaction and support by of the institution.

Therefore, the importance of maintaining a rapprochement with users is concluded, providing support to improve the common good.

Keywords: Incidence, segments, shortcomings, users.

INTRODUCCIÓN

Las auditorías de calidad son aquellas en las que se evalúa la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización. Normalmente, se auditan sistemas de gestión de la calidad conformes a la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 puesto que esta es la norma mundial que describe los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, no obstante, también existen otros estándares propios de sectores particulares. (AEC: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD, 2019)

En la actualidad se realizan auditorías de calidad para tener conocimiento de la relación que existe entre consumidor y empresa, según José Gavilanes lo define como: "La relación directa entre proveedor y cliente informando u otorgando aquel servicio que prestan y proporcionan las entidades o empresas de servicios y comercialización, a sus clientes mediante la comunicación directa con ellos. (Gavilanes, 2019).

Por otra parte la segmentación de mercado es una parte fundamental de los estudios de mercado que realizan las empresas para conocer el "ecosistema empresarial" en el que se mueven. Nos sirve para dividir el mercado en partes diferenciadas que nos ayuden a establecer patrones de consumidores. (Caurin, 2017)

Es por ello que la presente investigación está enfocada en evaluar la calidad de la atención que reciben los usuarios de la EP PORTOMERCADOS, para conocer como incide en los segmentos de mercado, posteriormente se procederá a la tabulación de los datos y de acuerdo a los resultados que se obtengan verificaremos si influyen en la segmentación de los mercados.

1. Tema:

“Auditoría de calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado, durante el período 2019”

2. Planteamiento del problema

No existen muchos autores que definan exactamente lo que es la auditoría de calidad en la atención al usuario pero según (Serna Gómez, 1999) lo conceptualiza de la siguiente manera: “La auditoría de servicio es el conjunto de estrategias que una de 29 empresas diseñan para escuchar en forma metódica y sistemática, la evaluación que el cliente hace de la calidad y los niveles de satisfacción, con el servicio que recibe, dentro de los estándares de excelencia previamente acordados o definidos”.

Según (Lazzari, 1999, pág. 27) Define que la “Incidencia en los segmentos del mercado incide más de un criterio y los consumidores responden a un perfil que aglutina una serie de características por lo que un segmento estará definido por más de una característica. El problema consiste en encontrar un segmento óptimo, resultante del cruce de varios criterios, que mejor discrimine el comportamiento de los consumidores”

En la actualidad muchas empresas a nivel nacional (Ecuador) compiten con otras a diario por la demanda de sus productos o servicios; cada día se incrementa más empresas en el mercado y la mayoría con actividades iguales que otras esto genera que el cliente (demandante), tenga muchas opciones para escoger entre variedades de productos y servicios; las empresas tienen que enfocarse no tan solo en vender si no en

la calidad que está ofreciendo a sus clientes.

Mantener una empresa en el mercado no es fácil, sobre todo las empresas de servicios, tienen que poner un mayor énfasis en la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Hoy en día la ciudadanía en Portoviejo tiene conocimiento que la calidad brindada en la atención al usuario al momento de ofrecer un servicio la mayoría de veces es muy baja, por lo tanto, es necesario identificar al problema, esto nace como una necesidad de averiguar cómo es atendido el usuario de la EP PORTOMERCADOS, de acuerdo a los resultados obtenidos se le hará la respectiva comunicación a la gerencia municipal la cual tomara los correctivos que eran necesarios para obtener una buena administración.

2.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la auditoría de calidad en la atención al usuario de la EP PORTOMERCADOS, incide en los segmentos del mercado durante el periodo 2019?

La ciudadanía en la ciudad de Portoviejo tiene la percepción de que la calidad en la atención del servicio que se brinda en la mayoría de los establecimientos que ofrecen cualquier tipo de servicios no cumple con una buena atención. Partiendo de esta percepción que se tiene acerca del servicio brindado en la atención al cliente, se identifica al problema como la necesidad de investigar qué tipo de calidad se brinda en la atención al usuario de la EP PORTOMERCADOS del Cantón Portoviejo, para que en el caso de ser deficiente o presentar inconformidades, se pueda proponer a la gerencia las debidas acciones correctivas.

2.2 Antecedentes

Con el fin de que una organización alcance sus metas definidas, deben cumplir con factores de calidad que les ayuden a conseguir la satisfacción del usuario. Ciertos autores establecen la necesidad de facilitar servicios en base a la calidad como podemos ver a continuación:

(Sánchez García & Sánchez Romero, 2016) *Medición de la calidad en el servicio* menciona que “Realizar la cuantificación de la calidad que el cliente percibe de un servicio, no es sencillo; es necesario el uso de un instrumento que apoye a las organizaciones a entender el significado de valor para el cliente, y diagnosticar si las actividades realizadas están alineadas con el cumplimiento de las necesidades de ellos.”

Entonces, es necesario medir, donde se encuentra la organización si está realizando algún progreso con los objetivos determinados.

Según La Norma ISO 9001: 2008 apartado 8.5.1 Mejora continua se manifiesta que:

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

En base a lo mencionado puedo hacer referencia que la necesidad de medir los procesos de una organización en la actualidad es importante, no solo por la competencia del mercado; sino por el hecho de ofertar al mercado un producto que satisfaga a los clientes. Por este motivo puedo concluir que la EP PORTOMERCADOS, evidencias inconvenientes en sus procesos internos como externos, y estos no permiten alcanzar los objetivos propuestos.

2.3 Justificación

Justificación teórico metodológico:

Existen diversidad de conceptos relacionados con el servicio al cliente y como influyen de manera positiva o negativa en la segmentación de mercados. Es necesario que la empresa plasme una buena carta de presentación proporcionando productos y servicios de calidad, sin dejar a un lado la calidad en la atención que le proporcione al usuario.

El presente trabajo de investigación se lleva acabo con el propósito de generar una contribución al conocimiento en materia de AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, fundamentando en teorías que indiquen la importancia de la satisfacción al usuario con la prestación de los servicios que brinda la institución. Esta investigación servirá como soporte teórico y metodológico para la elaboración de otros proyectos de investigación similares puesto que quien se interese, por el presente trabajo lo podrá tomar de modelo.

Justificación social:

La sociedad se beneficiará de la presente investigación ya que la calidad de atención que se ofrece a los usuarios influye en todos los ámbitos y es vital para el desempeño de cualquier empresa; se puede decir que es una estrategia necesaria para destacar y sobresalir en el mercado. La competencia de todo negocio se aumenta cada día independientemente de donde esté ubicado o de que actividad sea el negocio porque se promuevan a una mejor cultura logrando calidad y excelencia empresarial a largo plazo.

Justificación práctica:

Un motivo esencial que reflejara el trabajo de investigación es el impacto social de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, pues la auditoria evaluará los problemas y verificará posibles soluciones, las cuales servirá a la administración de la empresa para mejorar en la calidad del servicio, lograr objetivos propuestos y satisfacer al usuario de acuerdo al grupo de mercado.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Evaluar la calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado, durante el período 2019.

2.4.2 Objetivos Específicos

- Describir el segmento del mercado del Cantón Portoviejo
- Explorar la satisfacción del ciudadano en el Mercado del Cantón Portoviejo
- Recopilar la información necesaria para la elaboración del informe final de la Auditoría de Calidad en la atención al usuario y su incidencia en la segmentación del mercado.

3. Revisión de la literatura y desarrollo del marco teórico.

3.1 Auditoría de calidad

La norma de vocabulario ISO 9000, define la auditoría de la calidad como "proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)". (Asociación Española para la Calidad).

La auditoría de calidad implica un análisis sistemático y objetivo que va dirigido a distintos campos: sistema de calidad, procesos de trabajo recogidos en el sistema, producto resultado de los procesos. (Vilar Barrio, 1999, pág. 61)

Podemos decir que la auditoría es una parte fundamental del sistema de calidad ya que permite:

- Comprobar que todas las actividades relativas a la calidad cumplan las disposiciones definidas.
- Demostrar ante la dirección de la organización, segundas partes (clientes), terceras partes (entidades certificadoras), que se tiene implantado un sistema de calidad capaz de satisfacer las necesidades del cliente, tanto interno como externo.

- Comprobar si el sistema de calidad de un suministrador satisface inicialmente las expectativas y mantiene esta satisfacción en el tiempo, pudiendo servir para establecer una acción concertada entre el suministrador y el cliente. (Vilar Barrio, 1999, pág. 65)

Para garantizar la independencia de la auditoria, las auditorias de calidad son realizadas por personas independientes del área auditada. (Vilar Barrio, 1999, pág. 62)

La auditoría de calidad es la herramienta estratégica que permite a la dirección de la organización determinar la adecuación, cumplimiento y eficacia del sistema de calidad.

Las actividades que cubre la auditoria de calidad no se limita a actividades exclusivamente del área de calidad, sino que se extiende en todo el ámbito de la organización. (Vilar Barrio, 1999, pág. 64)

Todas las auditorias realizan exámenes en lo que respecta su área, en este caso la auditoría de calidad se enfoca en las gestiones que se realizan en general en toda la organización, va enfocado en lo que respecta al sistema de gestión de calidad para así evaluar su eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las acciones a través de su respectivo examen.

3.2 Importancia de la auditoria de calidad

En una auditoría se detectan "no conformidades", es decir discrepancias entre lo que exige la Norma de referencia y se define en el manual de Calidad y documentos anexos, o entre éstos y la forma de operar en la realidad. Como toda herramienta, tenemos que hacer un buen uso de la auditoría. No la debemos utilizar para encontrar errores, culpabilizar a las personas, los departamentos para investigar problemas. Si hacemos un buen uso de ellas, no debemos temerlas pues realmente son los mejores medios que tenemos para verificar que la empresa está realizando el trabajo conforme se ha establecido. (Asociación Española para la Calidad)

Un aspecto importante es que auditoría no es sinónimo de inspección, o de supervisión, las cuales se llevan a cabo con el único propósito de controlar un proceso o verificar la conformidad de un producto. (Asociación Española para la Calidad)

Las auditorías internas permiten a los responsables de la empresa (director general, director de producción, directores de departamentos,...) debatir con sus colaboradores la situación de la gestión de la calidad en un momento dado, cada uno en su ámbito de competencias, verificar la conformidad de esta situación con las disposiciones previstas y adecuar todo el dispositivo de gestión a las necesidades reales para alcanzar los objetivos establecidos. (Asociación Española para la Calidad)

Es importante realizar auditoría de calidad en todo tipo de empresas para así lograr tener un mejor control de las actividades relacionadas a la calidad, permite a las entidades que de forma continua mejoren sus funciones, esta como todo tipo de auditorías se puede realizar de manera interna y externa.

3.3 Objetivos de la auditoria de calidad

Realizar una auditoria surge de alguna necesidad, bien sea por la falta de calidad o por los constantes errores en nuestra empresa, por esto debes tener presente cuáles son los objetivos específicos de este proceso que se realiza de forma constante:

- Se centra en la observación y análisis del sistema con miras a mejorar la calidad en dichos sistemas, procesos y organización.
- Se centra en la observación de condiciones o situaciones de cualquier naturaleza, a veces dadas por errores o desperfectos, con un grado de evaluación y detalle minucioso proporcional a la importancia de la calidad de los procesos que se requiere.
- Se centra en el estudio de muestras extraídas de pruebas de producción en los procesos.
- Se realizan comparaciones de acuerdo a las referencias existentes de la producción anterior que permitan determinar diferencias, similitudes y/o mejoras. (Lean Manufacturing, s.f.)

Uno de sus objetivos concretos es evaluar si es necesario introducir mejoras, ya que la detección de la deficiencia nos permite corregir y adecuar el sistema de la calidad, y avanzar hacia la mejora continua de nuestra empresa. Éste es el rasgo diferencial, porque se trata de detectar los fallos en la eficacia de las actuaciones de la empresa a la hora de lograr los objetivos de calidad. (Asociación Española para la Calidad)

3.4 Clasificación de la auditoría de calidad

Una de las clasificaciones más comunes que suele hacerse de las auditorías de calidad, es la que diferencia entre interna y externa:

- **Auditoría interna o de primera parte:** se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos. Proporcionan información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- **Auditoría externa o de segunda parte:** se realiza por los clientes de la organización o por otras personas que actúan de parte de éste, cuando

existe un contrato. Proporcionan confianza al cliente en la organización suministradora.

- **Auditoría externa o de tercera parte:** se realiza por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad. Proporcionan confianza a los clientes potenciales de la organización. (Vilar Barrio, 1999, pág. 66)

Las etapas de la auditoria de calidad son: planificación, ejecución, informe y seguimiento. La auditoría de la calidad proporciona información valiosa a la dirección o gerentes de la empresa para la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento continuo.

3.5 Proceso de auditoría de calidad

Se puede sintetizar en lo siguiente: inicia con la expedición de la orden de trabajo continua con un programa que se lo realiza formando un esquema y culmina con la presentación del informe o dictamen, refiriéndose a todas las actividades incluidas en el alcance del examen. (Álvaro 2013)

En el proceso de la Auditoría intervienen dos fases las cuales son fundamentales para realizar un trabajo de auditoría, las cuales son la preliminar y la específica.

Las etapas de la auditoria de calidad son: planificación, ejecución, informe y seguimiento. La auditoría de la calidad proporciona información valiosa a la dirección o gerente de la empresa para la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento continuo. (Institucion Universitaria ESCOLME, 2015, pág. 1)

3.5.1 Planificación de auditoría de calidad

El propósito de la auditoria es obtener evidencia objetiva de la eficacia del sistema de calidad. En la etapa de planificación el auditor líder o jefe de equipo, participa de la construcción de los planes de auditoría y asesora constantemente al equipo durante la ejecución; para esto el profesional encargado de la auditoría debe recopilar información acerca de la empresa, para ello debe aplicar entrevistas al personal o debe hacer uso de la técnica de observación. (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach 2009)

La planeación de una auditoría de calidad es importante ya que ayuda a la entidad a plantear los objetivos a cumplir a través del SGC, en esta se coordina lo que se va a realizar y cómo; la mayoría de las veces se realiza por medio de entrevistas, ya sea con preguntas abiertas o cerradas. El jefe de la auditoría es quien realiza la planeación, pero siempre tomando en cuenta la opinión de su equipo.

3.5.2 Ejecución de auditoría de calidad

La ejecución de las auditorías se da a través de la colecta de informaciones, que determinan si el departamento en cuestión está siguiendo los estándares y procedimientos de control de calidad establecidos. En esta fase, el auditor entrevista a las personas, haciendo preguntas y tomando nota de las constataciones. Es en este momento que serán registradas las no conformidades, o sea, situaciones que ocurrieron en desacuerdo con el proceso y procedimiento estandarizado. (Becher, 2019)

Las técnicas utilizadas para una auditoría de calidad en la atención al usuario con resultados relevantes son: Estudio de satisfacción y Cuestionario de la evaluación de no conformidades

El cuestionario de evaluación de no conformidades, tiene por objeto final, documentar las razones que dieron origen a la falta de conformidad por parte del usuario al recibir atención en la institución evaluada. (MDK, 2015)

Fundamentalmente la etapa de ejecución en la auditoría de calidad en la atención que brinda una empresa pública a los ciudadanos, se enfoca en llevar a cabo hechos que enmarquen los propósitos definidos estudios de satisfacción, y cuestionario para la determinación de no conformidades; esta acción se evidencia de la información obtenida a través de los mismos ciudadanos.

3.5.3 Informe

ISO 19011 establece que el informe de la auditoría debería emitirse en el periodo de tiempo que se haya acordado previamente. Si se atrasa, las razones deberían de ser comunicadas al auditado y a las personas responsables de la gestión del programa de auditoría.

Dicho informe debería estar fechado, revisado y aceptado, según sea apropiado, de acuerdo con el programa de auditoría. La auditoría se dará por finalizada cuando se hayan realizado todas las actividades de auditoría planificadas. ISO 19011 también establece que esta podrá darse por finalizada si se ha acordado de otro modo con el cliente de la auditoría. Siempre se tendrá que actuar de acuerdo con el programa de auditoría y los requisitos aplicables. Las lecciones aprendidas de la auditoría pueden identificar los riesgos y oportunidades para el programa de auditoría y para el auditado. (Sistema de gestión normalizados, 2018)

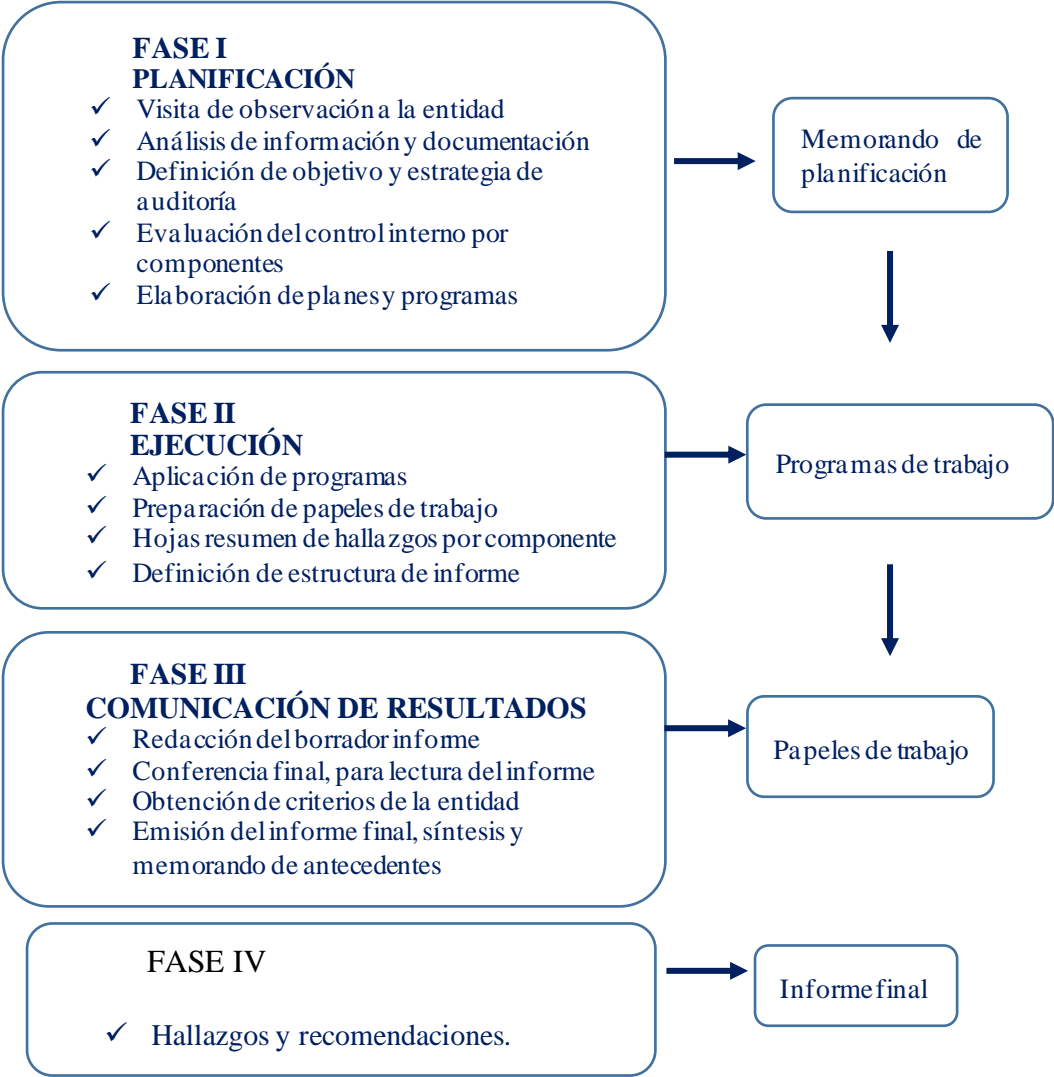
3.5.4 Seguimiento de la auditoría

En función de los objetivos de la auditoría, los resultados de esta podrán indicar la necesidad de llevar a cabo correcciones o acciones correctivas, cuyo fin sea la mejora. Dichas acciones por norma general son decididas y emprendidas por el auditado en un intervalo de tiempo acordado previamente. El auditado debería informar a las personas responsables de la gestión del programa de auditoría y/o al equipo auditor sobre el estado de estas acciones, cuando sea apropiado.

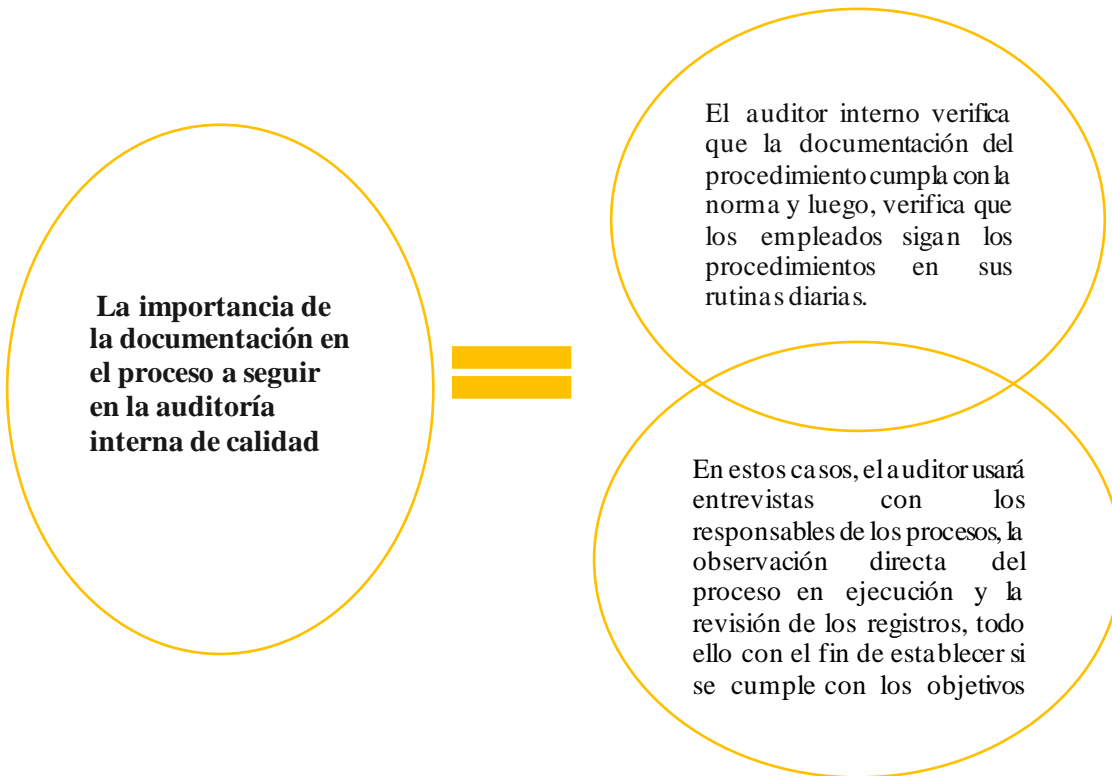
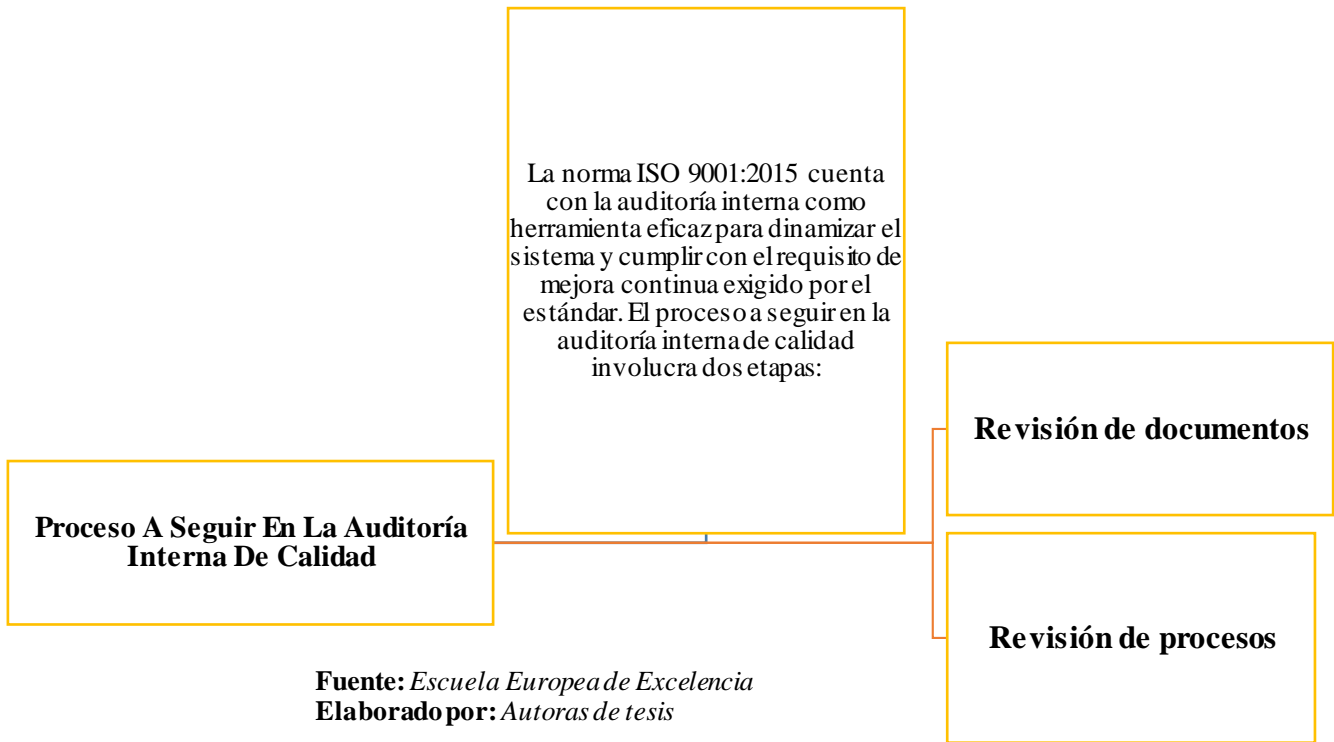
Se deberá verificar si se completaron las acciones y cuál fue su eficacia. Esta verificación podría formar parte de una auditoría posterior. Debería presentarse un informe con los resultados a la persona responsable de la gestión del programa de auditoría, y al cliente de la auditoría para la revisión por la dirección. (Sistema de gestión normalizados, 2018)

^o El seguimiento sirve para poder evaluar que el sistema de gestión de calidad ha sido debidamente realizado conforme a las normativas aplicables y verificar que las acciones correctivas que se hayan tomado estén siendo cumplidas, por lo general este es realizado en la posterior auditoría.

FASES DE LA AUDITORIA



Fuente: Sistema de gestión normalizados
Elaborado por: Autora de tesis



Fuente: Escuela Europea de Excelencia
Elaborado por: Autoras de tesis

Atención al usuario

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Medir la satisfacción del cliente

Es esencial para el funcionamiento de una empresa exitosa. Las encuestas permiten a los clientes proporcionar retroalimentación sobre el servicio que reciben y sugerir áreas de mejora. (QuestionPro, s.f.)

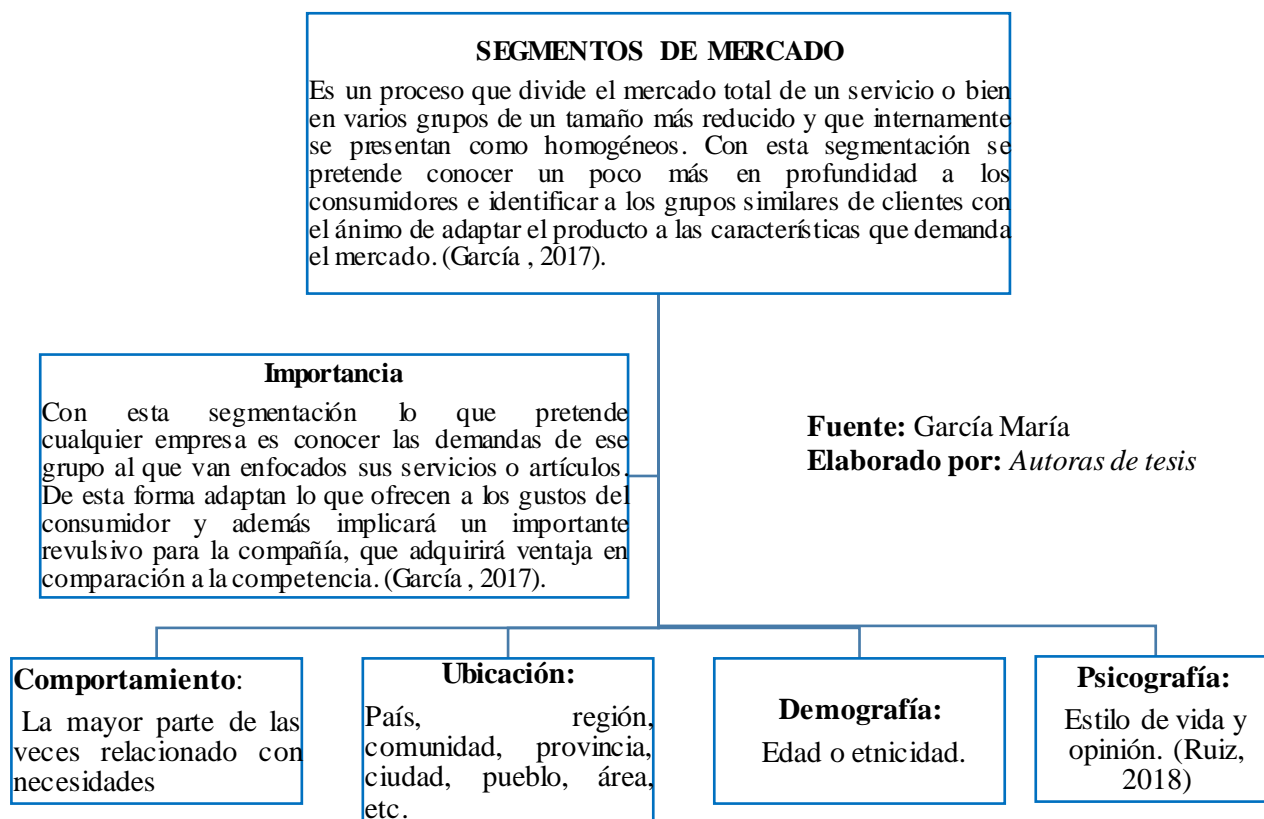
El servicio al cliente no es una decisión optativa, sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa. (Paz Couso, 2005)

Importancia de la atención al usuario

Es imprescindible proporcionar a la sociedad los conocimientos teóricos y prácticos necesarios sobre la atención al cliente, para que esta atención responda a las necesidades de los clientes y el servicio prestado sea el adecuado.

Fuente: (QuestionPro, s.f.) (Paz Couso, 2005)

Elaborado por: *Autoras de tesis*



Comportamiento

La singularidad del comportamiento online, así como la información que ofrece, permite obtener una gran cantidad de Insights para segmentar que es enormemente beneficiosa para crear campañas de marketing efectivas.

Cada definición de segmentación es como una muñeca rusa que contiene otras definiciones y categorías (o muñecas) (Ruiz, 2018)

Ubicación

Los segmentos en base a la ubicación del usuario son, quizás, los más fáciles de entender. Simplemente se refiere a crear audiencias en base a donde se encuentran los distintos usuarios.

En primer lugar, la segmentación nacional requiere poca explicación ya que, dependiendo de cada país, se necesitan distintos tipos de productos debido a la cultura, el clima, etc. Por otra parte, distintas comunidades dentro de una misma ciudad o provincia pueden llegar a ser muy diferentes y, por tanto, no deben tratarse del mismo modo. (Ruiz, 2018)

Demografía

La definición de la segmentación demográfica es también bastante simple, o al menos lo parece, ya que también puede llegar a complicarse bastante si se realizan segmentaciones muy granulares.

El género es otro aspecto importante de la segmentación demográfica. No obstante, para que esta segmentación sea realmente efectiva, debemos ir más allá del conocimiento general de las preferencias de cada género. Con esto nos referimos a dividirlos en amas de casa, padres, madres, profesionales, etc. Estos son otros aspectos a tener en cuenta:

- Edad
- Etnicidad
- Género
- Estado civil
- Creencias religiosas
- Profesión
- Ingresos

Pictografía

La pictografía está directamente relacionada con el estilo de vida y conforma uno de los segmentos más complejos. A diferencia del género o la edad, estos segmentos se crean teniendo en cuenta muchos elementos como los hobbies, las creencias, etc. El mejor método para crear segmentos de este tipo pasa por realizar extensas entrevistas y por recibir feedback de muchas personas. (Ruiz, 2018)

Errores que debemos evitar al segmentar

Debido a que la segmentación de mercados es un proceso complejo, es normal que a menudo podamos cometer errores. Estos son algunos de los errores que debemos tratar de evitar en la medida de lo posible:

- Segmentar demasiado
- Segmentar sin estrategia
- No adaptar nuevos segmentos
- Centrarse demasiado en aspectos demográficos
- Crear demasiados segmentos (Ruiz, 2018)

Segmentar demasiado

Como hemos dicho anteriormente, la segmentación específica si se usa adecuadamente puede producir excelentes resultados. El problema es que segmentar demasiado puede hacer que los segmentos sean tan pequeños que no se puedan explotar debidamente. La segmentación excesiva presupone resultados, mientras que la buena segmentación empieza con un grupo amplio. (Ruiz, 2018)

4. Contextualización del objeto de estudio

La Empresa Pública Municipal Administradora de Mercados y Camales de Portoviejo (EP PORTOMERCADOS), es una entidad que brinda sus servicios a la comunidad, contribuyendo al desarrollo sostenible y responsable, por medio de la prestación de servicios públicos de faenamiento de animales y comercialización de víveres, legumbres, verduras y frutas para el consumo humano, bajo estrictas normas de control, higiene, sanidad y cuidado ambiental. Está ubicada en la Calle Olmedo, entre Córdova y Sucre, Edificio Banco La Previsora 5to piso Ofc.509 Portoviejo – Manabí – Ecuador TELEF. 053700250 Ext.9600. (Empresa Pública Municipal Administradora de Mercados y Camales de Portoviejo, s.f.).

5. Visualización del alcance del estudio

En lo social

La empresa EP PORTOMERCADOS dentro de sus objetivos principales tiene brindar un servicio de calidad a clientes y comerciantes, la realización de la auditoría de calidad permitirá comprender el grado de cumplimiento que tiene la entidad con sus normas internas y externas vigentes, cuando finalice el examen de auditoría se podrá comprobar si la información obtenida es veraz.

En lo económico

La verificación correcta del cumplimiento de los procedimientos que se deben realizar de acuerdo a las políticas de la institución, permitirá tener confiabilidad en la información contable sobre todo conocer los ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, para generar futuros gastos e inversiones que sean necesarias para el beneficio de la organización.

En lo científico

Una vez realizado la auditoría de calidad, se han obtenido resultados verídicos en base al análisis y verificación de sistemas de gestión de la calidad, estos ayudarán a contribuir al mejoramiento de la organización.

6. Desarrollo del diseño de la investigación

6.1 Tipo de investigación

Esta investigación se desarrollará a la calidad de servicio que se brinda al usuario en la EP PORTOMERCADOS, determinada como la unidad de análisis, la investigación se realizará de **tipo descriptiva**, en donde se observará la relación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, para luego determinar la significativa relación; tiene un enfoque etnográfico que permite una relación directa con los usuarios en la EP PORTOMERCADOS; de esta manera se podrá observar, analizar y comprender la calidad que se ofrece al momento de brindar el servicio y así evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario.

6.2 Método de la investigación

Documental: Se trabajará con fuentes bibliográficas, libros de la web, sitios web, revistas científicas con relación a la investigación.

Descriptiva: Se describirá todas las características y sucesos inmersos en las variables de estudios.

De campo: Se realizará en la EP PORTOMERCADOS, con personas inmersas en la investigación.

6.3 Técnicas de recolección de información.

La encuesta es un método para obtener información eficaz, esta se compondrá por unas series de preguntas que serán aplicadas a los 32 usuarios de diferentes áreas de trabajo, para así conocer el nivel de satisfacción.

A los responsables quienes son el Administrador de camales o faenamamiento y el Coordinador del Mercado Central de los diferentes servicios que ofrece la entidad se les realizará una entrevista para indagar la calidad de servicio que ellos creen brindar; así lograr una percepción clara de entidad a usuario y viceversa; esto servirá para tomar medidas correctivas necesarias.

7. Definición Y Selección De La Muestra

7.1 Diseño de la investigación

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 149) Sostienen que la investigación no experimental abarca todos los “estudios que realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural después de analizarlo”

La investigación es de diseño no experimental porque se observará, describirá y explicará la relación que existe entre la calidad de servicio y cómo influye hacia satisfacción de los usuarios.

7.2 Población y muestra sobre la que se ha hecho el estudio

La población es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen característica. (Carrasco Díaz, 2005, pág. 236)

Para delimitar la población de la investigación se determinará el número de usuarios que reciben los servicios de parte de la EP PORTOMERCADOS, la empresa cuenta con dos tipos de servicios:

- Servicio de Faenamiento
- Servicio de Mercados

La muestra es el fragmento representativo de la población que debe poseer las mismas propiedades y características de ella. Para ser objetiva requiere ser seleccionada con técnicas adecuadas. (Carrasco Díaz, 2005, pág. 237)

La definición y selección de la muestra es necesaria para aplicar la técnica de estudio de satisfacción, por cuanto esta será individual y aplicada a los usuarios de la entidad objeto de la auditoría.

Según la EP PORTOMERCADOS, en sus datos basados en los últimos registros del 2020; los usuarios que reciben sus servicios para finales de 2019 fueron de 553 locales o unidades de trabajo, se detallan en la siguiente tabla:

ÁREAS (LOCALES O UNIDADES)	CANTIDAD
Mariscos y pescado	70
Proteicos	130
Frutas, legumbres y genéricos	170
Productos de abastos	25
Venta de productos no alimenticios	24
Concepción de negocios ancla	4
Comercio ocasional	25
Patio de comida	60
TOTAL	553

La EP PORTOMERCADOS proporcionó datos en los que registran un total de 553 comerciantes en sus diferentes mercados, a los cuales se les realizará una encuesta; se aplicará el mismo tipo de método (encuesta) a los clientes que visitan sus instalaciones para la compra de bienes o servicios.

De acuerdo a los datos investigados y obtenidos por la página web de la EP PORTOMERCADOS, se tomará en cuenta el manual de Procedimiento de Medición de satisfacción del ciudadano y estudio del segmento del mercado el mismo que fue otorgado por parte de la organización para el cálculo de la muestra al momento de aplicar el estudio de satisfacción al cliente; el cual menciona en su enunciado número 4 medición; 4.1 Medición de la Satisfacción del ciudadano literal c. - Esta encuesta se desarrollará para los comerciantes de cada mercado y el tamaño de la muestra deberá ser de mínimo el **10% de comerciantes por giro de negocio**; también deberá ser aplicado para la ciudadanía, el tamaño de muestra es de **mínimo 30 ciudadano** que deberán contemplar diversas ocupaciones.

Por lo tanto, si nuestra población es de 553 comerciantes, y estos se subdividen en ocho áreas las cuales se mencionaron anteriormente y en cada área tomamos el 10%, la muestra sería de 53 comerciantes a realizar la encuesta.

El número de estudios de satisfacción a realizar es 53.

Luego se aplicará el método aleatorio simple, el cual consiste en seleccionar aleatoriamente a los usuarios de EP PORTOMERCADOS en distintas áreas. Para el cuestionario, se seleccionará al Administrador de camales o faenamamiento y el Coordinador del Mercado Central.

Recolección de los datos

Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de encuestas que permitió recopilar información precisa y requerida para objeto de estudio, facilitando la rapidez del proyecto para la interpretación de resultados, emisión de conclusiones y recomendaciones.

Análisis de los datos

La información que se receptorá en esta investigación ayudará al cumplimiento de los objetivos planteados; por medio de las entrevistas, encuestas, y así mismo de la información que se recolectada por fuentes bibliográficas, libros de la web, sitios web revistas científicas. Así mismo programa como Excel para hacer una respectiva tabulación de datos, y word para la redacción de la investigación.

ELABORACIÓN DEL REPORTE DE RESULTADO

Análisis de las encuestas realizadas a los usuarios de “EP PORTOMERCADOS”.

ÁREAS DE LOS MERCADOS BAHÍA RIO, MERCADO # 2, PICOAZA Y PLAZA CALDERÓN.	FRECUENCIA	%
Mariscos Y Pescado	7	13,12
Proteicos	13	24,53
Frutas Y Legumbres	17	32,08
Productos De Abastos	3	5,66
Ventas De Productos No Alimenticios	3	5,66
Concepción De Negocios Ancla	1	1,89
Comercio Ocasional	3	5,66
Patios De Comida	6	11,32
TOTAL	53	100%

TABULACIONES

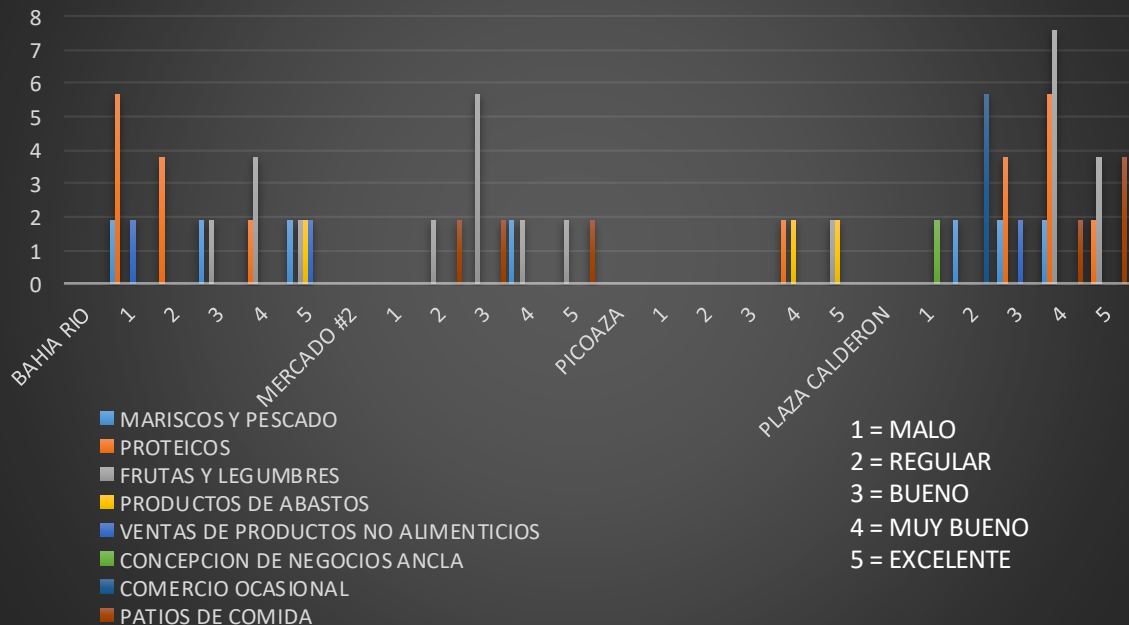
1. Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución.

	MERCADOS	BAHIA RIO					MERCADO #2					PICOAZA					PLAZA CALDERON					TOTAL	%
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
AREAS DE LOS MERCADOS	MARISCOS Y PESCADO	1		1		1				1								1	1	1		7	13,21
	PROTEICOS	3	2		1									1					2	3	1	13	24,53
	FRUTAS Y LEGUMBRES			1	2	1		1	3	1	1					1				4	2	17	32,08
	PRODUCTOS DE ABASTOS					1									1	1						3	5,66
	VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	1				1													1			3	5,66
	CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA																	1				1	1,89
	COMERCIO OCASIONAL																	3				3	5,66
	PATIOS DE COMIDA							1	1		1										1	2	6
TOTAL		5	2	2	3	4	0	2	4	2	2	0	0	0	2	2	1	4	4	9	5	53	100%

TOTAL DE MERCADOS



1. Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución.



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS
ELABORADO POR: Las autoras de la tesis.

ANALISIS

Con respecto a la disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución, se encuestaron a 53 personas (100%), en los 4 mercados de la ciudad de Portoviejo.

Encontramos que el mayor nivel de satisfacción se refleja en el mercado de Plaza Calderón en el área de frutas y legumbres con un porcentaje de 7,55% equivalente a muy bueno (escala 4).

Mercado # 2 con un nivel de satisfacción del 5,66 % equivalente a bueno (escala 3) en el área de frutas y legumbres.

El mercado de Picoaza mantiene un nivel de satisfacción del 1.89% equivalente a muy bueno (escala 4), ya que cuenta con poca afluencia de comerciantes.

Bahía Río con un nivel de satisfacción del 5,66 % equivalente a malo (escala 1) en el área de Proteicos.

Se concluye de acuerdo a las referencias emitidas por los comerciantes reciben una mejor respuesta en el mercado de Plaza Calderón por parte de los administradores, dejando al mercado de Bahía Río como el menos atendido por la institución.

2. Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución.

		MERCADOS					BAHIA RIO					MERCADO #2					PICOAZA					PLAZA CALDERON					TOTAL	%
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5							
ÁREAS DE LOS MERCADOS	MARISCOS Y PESCADO	1		1		1				1									2	1		7	13,21					
	PROTEICOS	3	2		1									1					1	3	2	13	24,53					
	FRUTAS Y LEGUMBRES		1		3			1	3		2				1				1	2	3	17	32,08					
	PRODUCTOS DE ABASTOS					1								1		1						3	5,66					
	VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	1				1															1	3	5,66					
	CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA																	1				1	1,89					
	COMERCIO OCASIONAL																		2		1	3	5,66					
	PATIOS DE COMIDA							1	1		1									1	2	6	11,32					
TOTAL	5	3	1	4	3	0	2	4	1	3	0	0	2	0	2	1	2	5	10	5	53	100,00%						

TOTAL DE MERCADOS



2. Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución.



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANALISIS

La Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución, se encuestaron a 53 personas (100%), en los 4 mercados de la ciudad de Portoviejo.

Encontramos que el mayor nivel de satisfacción se refleja en el mercado de Plaza Calderón en el área de Proteicos y frutas y legumbres con un porcentaje de 5,66% equivalente a muy bueno y excelente (escala 4 y 5).

Mercado # 2 con un nivel de satisfacción del 5,66 % equivalente a bueno (escala 3) en el área de frutas y legumbres.

Bahía Río refleja un nivel de satisfacción bajo del 5,66 % equivalente a malo (escala 1) en el área de Proteicos, mientras que en el área de frutas y legumbres su nivel de satisfacción mejora con un 5.66 % equivalente a muy bueno (escala 4).

El mercado de Picoaza mantiene un nivel de satisfacción del 1.89% equivalente a muy bueno (escala 4), ya que cuenta con poca afluencia de comerciantes.

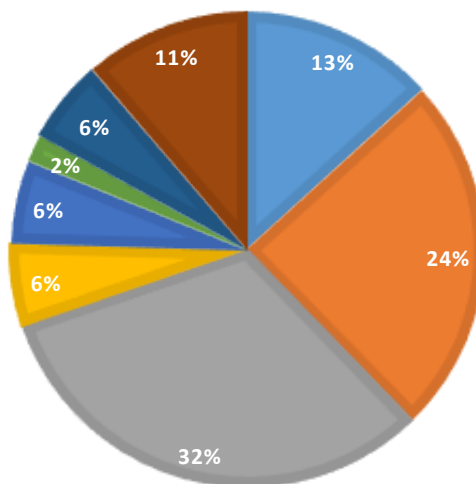
Se concluye que los comerciantes del mercado Plaza Calderón mantienen el mayor nivel de satisfacción al visitar las instalaciones de la institución, dejando con un porcentaje bajo a los comerciantes del mercado bahía Río, los cuales manifestaron no recibir un buen trato por parte de la institución.

3. Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio.

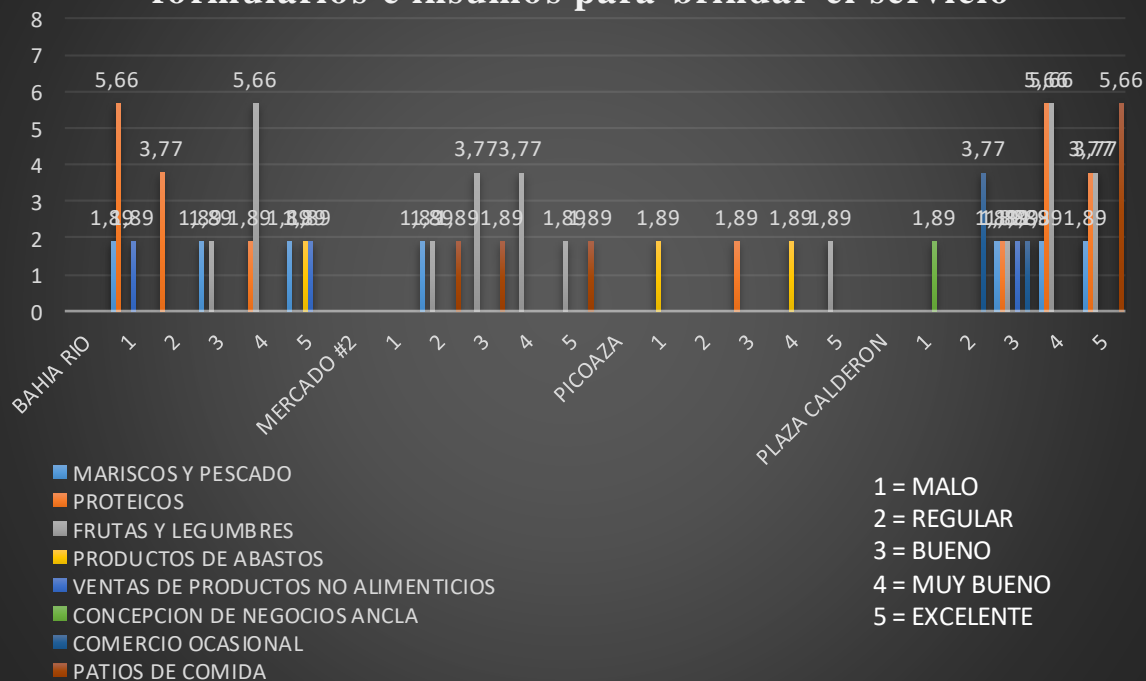
	MERCADOS					BAHIA RIO					MERCADO #2					PICOAZA					PLAZA CALDERON					TOTAL	%
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5							
AREAS DE LOS MERCADOS	MARISCOS Y PESCADO	1		1		1		1										1	1	1	7	13,21					
	PROTEICOS	3	2		1								1					1	3	2	13	24,53					
	FRUTAS Y LEGUMBRES			1	3			1	2	2	1				1			1	3	2	17	32,08					
	PRODUCTOS DE ABASTOS					1						1			1						3	5,66					
	VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	1				1													1		3	5,66					
	CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA																1				1	1,89					
	COMERCIO OCASIONAL																2	1			3	5,66					
	PATIOS DE COMIDA							1	1		1									3	6	11,32					
TOTAL	5	2	2	4	3	0	3	3	2	2	1	0	1	1	1	1	2	5	7	8	53	100%					

TOTAL DE MERCADOS

- MARISCOS Y PESCADO
- FRUTAS Y LEGUMBRES
- VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS
- COMERCIO OCASIONAL
- PROTEICOS
- PRODUCTOS DE ABASTOS
- CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA
- PATIOS DE COMIDA



3. Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS
ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANALISIS

La institución y los administradores de los mercados cuentan con mecanismos tecnológicos que ayudan a los comerciantes a realizar sus trámites de una mejor manera, se encuestaron a 53 personas (100%), en los 4 mercados de la ciudad de Portoviejo.

El mayor nivel de satisfacción se refleja en el mercado de Plaza Calderón en el área de Proteicos, frutas y legumbres y Patios de comida con un porcentaje de 5,66% equivalente a muy bueno y excelente (escala 4 y 5).

Mercado # 2 con un nivel de satisfacción del 3,77 % equivalente a bueno (escala 3) en el área de frutas y legumbres.

Bahía Río refleja un nivel de satisfacción bajo del 5,66 % equivalente a malo (escala 1) en el área de Proteicos, mientras que en el área de frutas y legumbres su nivel de satisfacción mejora con un 5.66 % equivalente a muy bueno (escala 4).

El mercado de Picoaza mantiene un nivel de satisfacción del 1.89% equivalente a muy bueno (escala 4), ya que cuenta con poca afluencia de comerciantes.

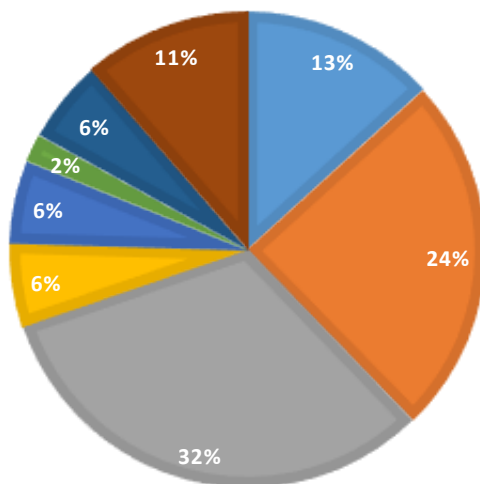
Se concluye que los comerciantes del mercado Plaza Calderón mantienen el mayor nivel de satisfacción al recibir de los administradores agilidad al momento de tramitar sus servicios.

4. Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio.

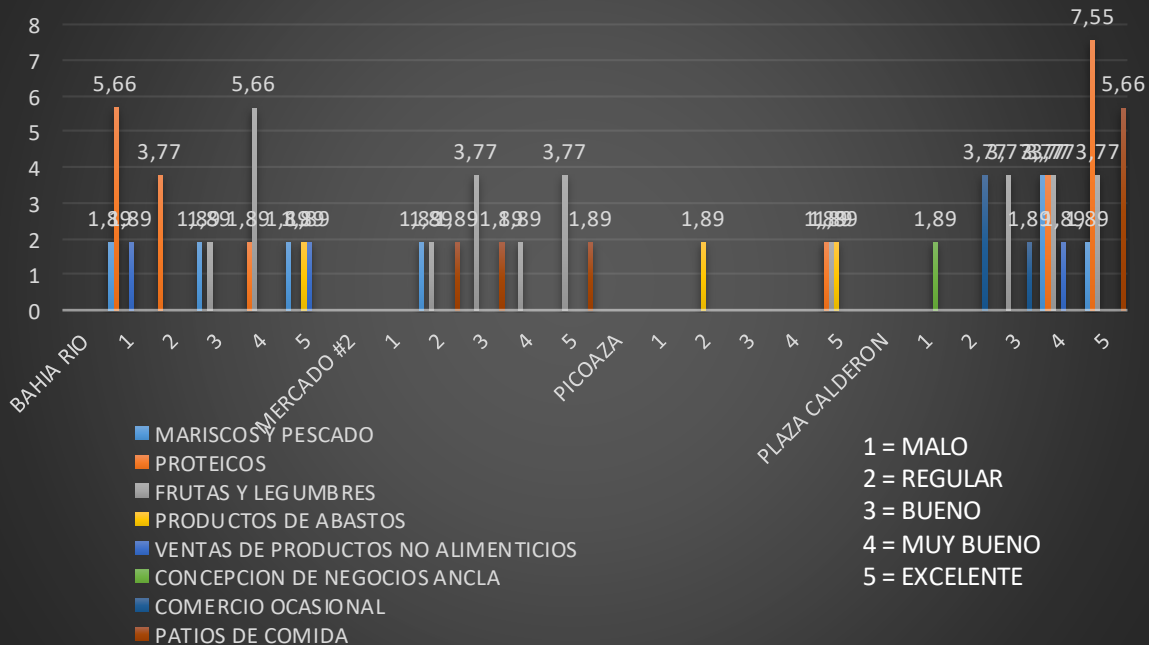
	MERCADOS	BAHIA RIO					MERCADO #2					PICOAZA					PLAZA CALDERON					TOTAL	%
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
AREAS DE LOS MERCADOS	MARISCOS Y PESCADO	1		1		1		1												2	1	7	13,21
	PROTEICOS	3	2		1										1					2	4	13	24,53
	FRUTAS Y LEGUMBRES			1	3			1	2	1	2				1				2	2	2	17	32,08
	PRODUCTOS DE ABASTOS					1							1		1							3	5,66
	VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	1				1														1		3	5,66
	CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA																1					1	1,89
	COMERCIO OCASIONAL																	2	1			3	5,66
	PATIOS DE COMIDA							1	1		1										3	6	11,32
TOTAL		5	2	2	4	3	0	3	3	1	3	0	1	0	0	3	1	2	3	7	10	53	100%

TOTAL DE MERCADOS

- MARISCOS Y PESCADO
- PROTEICOS
- FRUTAS Y LEGUMBRES
- PRODUCTOS DE ABASTOS
- VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS
- CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA
- COMERCIO OCASIONAL
- PATIOS DE COMIDA



4. Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio.



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANALISIS

Los requisitos que los comerciantes solicitan a la institución se determinan de carácter urgente ya que es su medio para trabajar, se encuestaron a 53 personas (100%), en los 4 mercados de la ciudad de Portoviejo.

El mayor nivel de satisfacción se refleja en el mercado de Plaza Calderón en el área de Proteicos con un porcentaje de 7,55% equivalente a excelente (escala 5).

Mercado # 2 con un nivel de satisfacción del 3,77 % equivalente a bueno (escala 3) en el área de frutas y legumbres.

Bahía Río refleja un nivel de satisfacción bajo del 5,66 % equivalente a malo (escala 1) en el área de Proteicos, mientras que en el área de frutas y legumbres su nivel de satisfacción mejora con un 5.66 % equivalente a muy bueno (escala 4).

El mercado de Picoaza mantiene un nivel de satisfacción del 1.89% equivalente a muy bueno (escala 4), ya que cuenta con poca afluencia de comerciantes.

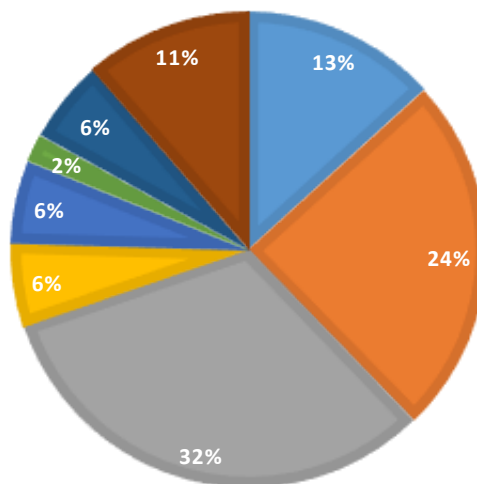
Se concluye que los comerciantes del mercado Plaza Calderón mantienen el mayor nivel de satisfacción al recibir de los administradores atención, agilidad y estar pendiente de sus trámites y negocios ya que son visitados frecuentemente.

5. Tiempo que le lleva para obtener el servicio.

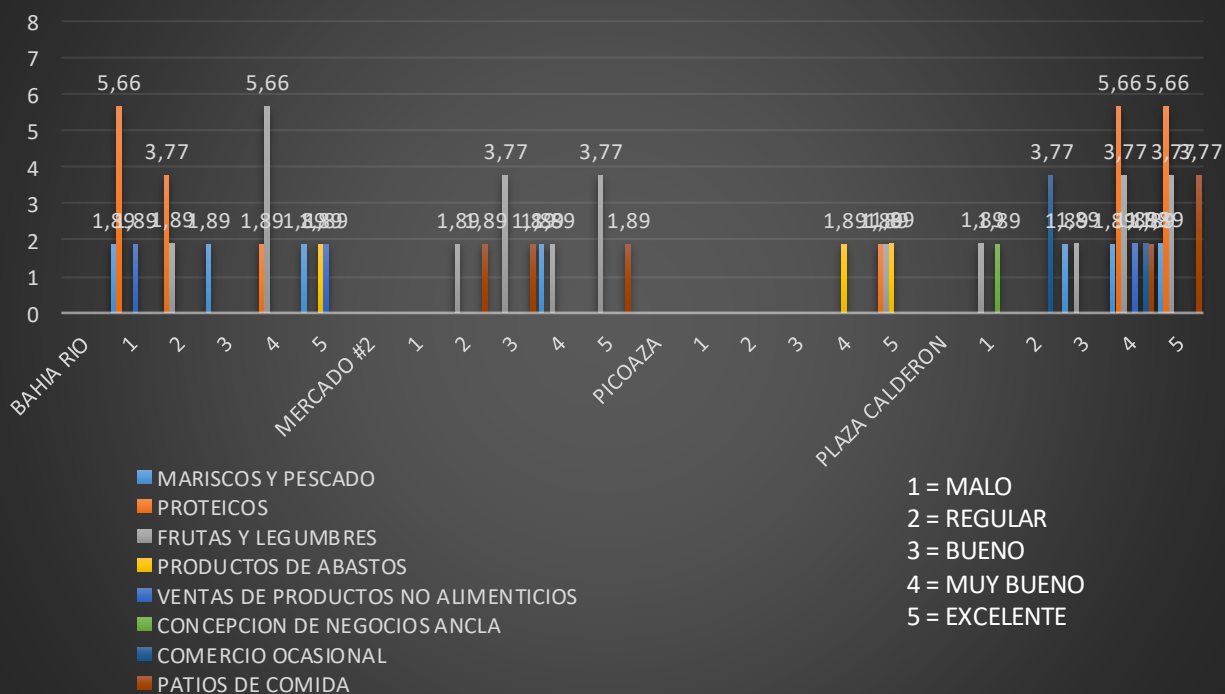
	MERCADOS	BAHIA RIO					MERCADO #2					PICOAZA					PLAZA CALDERON					TOTAL	%
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
AREAS DE LOS MERCADOS	MARISCOS Y PESCADO	1		1		1				1									1	1	1	7	13,21
	PROTEICOS	3	2		1										1					3	3	13	24,53
	FRUTAS Y LEGUMBRES		1		3			1	2	1	2					1	1		1	2	2	17	32,08
	PRODUCTOS DE ABASTOS					1									1	1						3	5,66
	VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	1				1															1	3	5,66
	CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA																1					1	1,89
	COMERCIO OCASIONAL																	2		1		3	5,66
	PATIOS DE COMIDA							1	1		1									1	2	6	11,32
TOTAL	5	3	1	4	3	0	2	3	2	3	0	0	0	1	3	2	2	2	9	8	53	100%	

TOTAL DE MERCADOS

- MARISCOS Y PESCADO
- PROTEICOS
- FRUTAS Y LEGUMBRES
- PRODUCTOS DE ABASTOS
- VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS
- CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA
- COMERCIO OCASIONAL
- PATIOS DE COMIDA



5. Tiempo que le lleva para obtener el servicio.



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

ELABORADO POR: Las autoras de la tesis.

ANÁLISIS

Los requisitos que los comerciantes solicitan a la institución se determinan de carácter urgente ya que es su medio para trabajar, se encuestaron a 53 personas (100%), en los 4 mercados de la ciudad de Portoviejo.

El mayor nivel de satisfacción se refleja en el mercado de Plaza Calderón en el área de Proteicos con un porcentaje de 5,66% equivalente a excelente (escala 5).

Mercado # 2 con un nivel de satisfacción del 3,77 % equivalente a bueno (escala 3) en el área de frutas y legumbres.

Bahía Río refleja un nivel de satisfacción bajo del 5,66 % equivalente a malo (escala 1) en el área de Proteicos, mientras que en el área de frutas y legumbres su nivel de satisfacción mejora con un 5.66 % equivalente a muy bueno (escala 4).

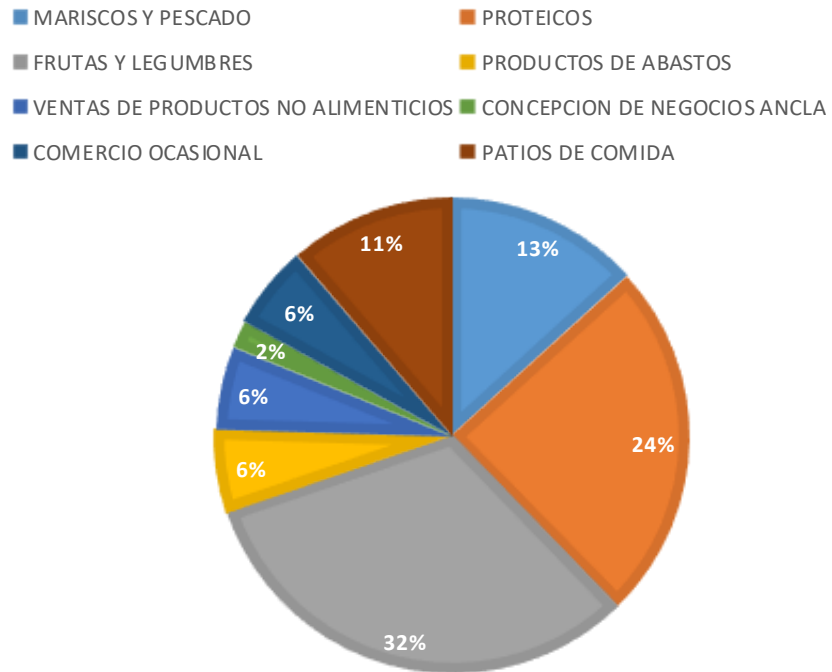
El mercado de Picoaza mantiene un nivel de satisfacción del 1.89% equivalente a muy bueno (escala 4), ya que cuenta con poca afluencia de comerciantes.

Se concluye que los comerciantes del mercado Plaza Calderón se encuentran satisfechos con la atención que les brinda la institución y los administradores.

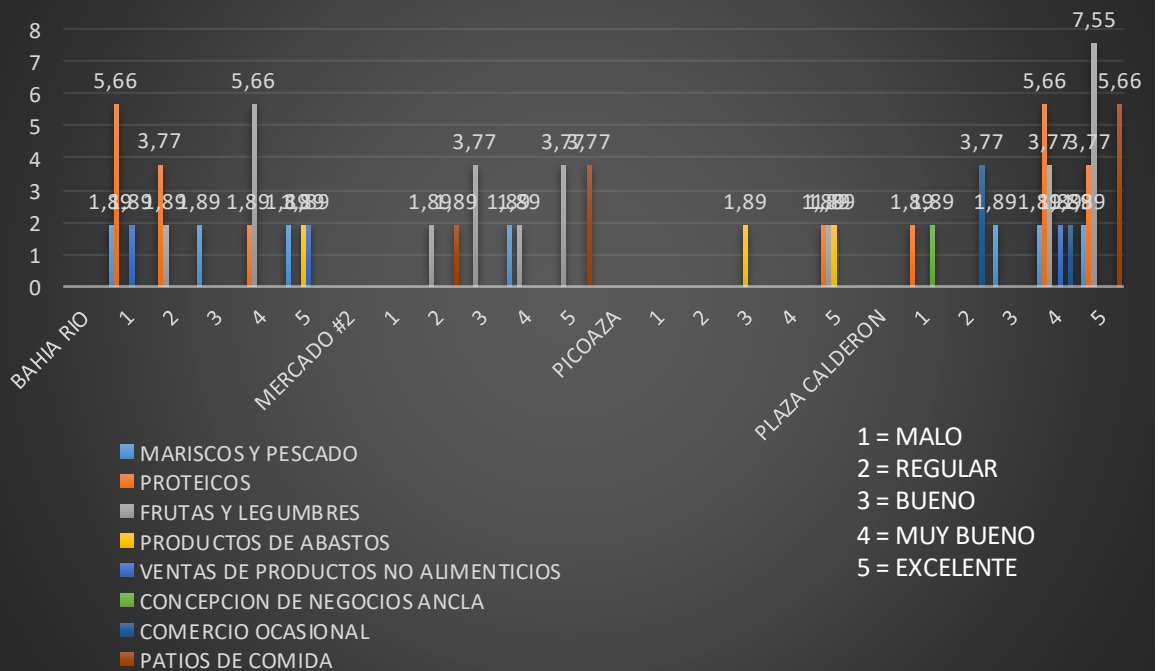
6. Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos.

	MERCADOS	BAHIA RIO					MERCADO #2					PICOAZA					PLAZA CALDERON					TOTAL	%
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
AREAS DE LOS MERCADOS	MARISCOS Y PESCADO	1		1		1				1									1	1	1	7	13,21
	PROTEICOS	3	2		1										1	1			3	2		13	24,53
	FRUTAS Y LEGUMBRES		1		3			1	2	1	2				1				2	4		17	32,08
	PRODUCTOS DE ABASTOS					1								1		1						3	5,66
	VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	1				1														1		3	5,66
	CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA																1					1	1,89
	COMERCIO OCASIONAL																	2		1		3	5,66
	PATIOS DE COMIDA							1			2										3	6	11,32
TOTAL	5	3	1	4	3	0	2	2	2	4	0	0	1	0	3	2	2	1	8	10	53	100%	

TOTAL DE MERCADOS



6. Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos.



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANÁLISIS

La Cortesía, capacidad profesional y calidez por parte de los servidores públicos refleja la calidad humana y el trabajo de equipo, se encuestaron a 53 personas (100%), en los 4 mercados de la ciudad de Portoviejo.

El mayor nivel de satisfacción se refleja en el mercado de Plaza Calderón en el área de frutas y legumbres con un porcentaje de 7,55% equivalente a excelente (escala 5), seguido de proteicos y patio de comidas con un porcentaje de 5,66% equivalente a muy bueno (escala 4).

Mercado # 2 con un nivel de satisfacción del 3,77 % equivalente a muy bueno (escala 4) en el área de frutas y legumbres y patio de comida.

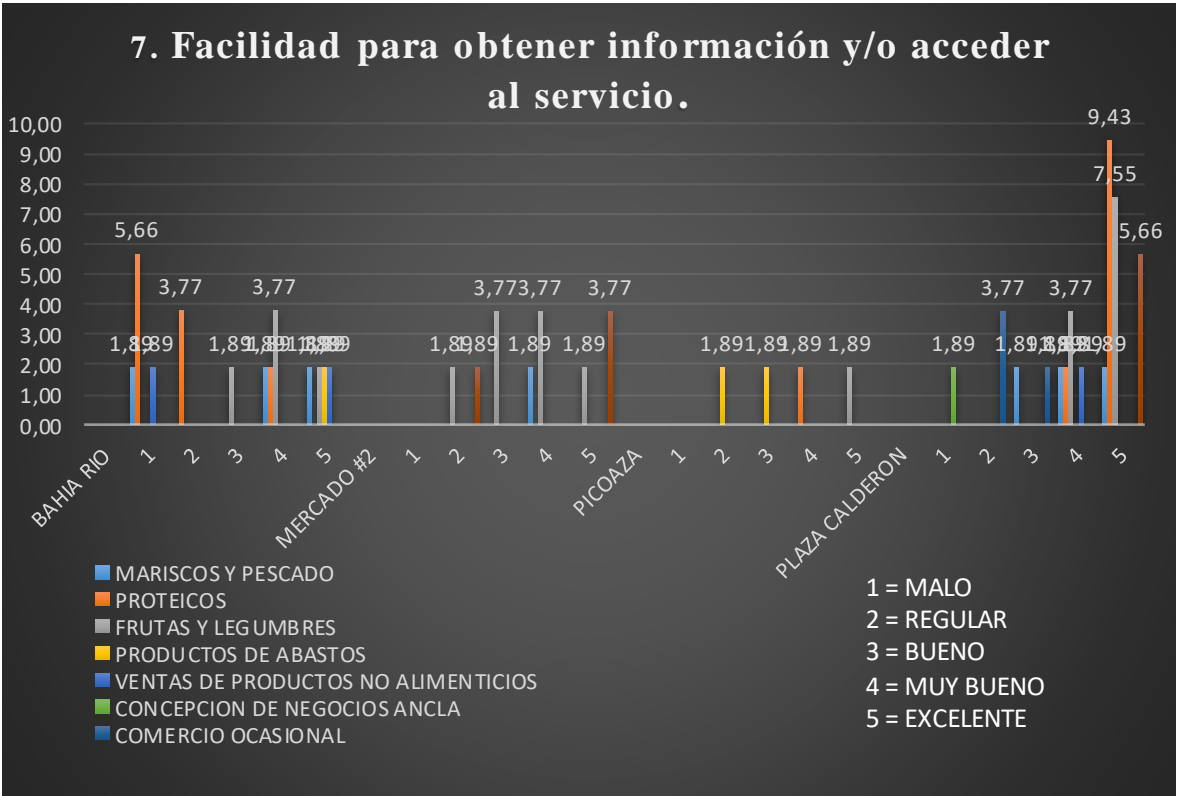
Bahía Río refleja un nivel de satisfacción bajo del 5,66 % equivalente a malo (escala 1) en el área de Proteicos, mientras que en el área de frutas y legumbres su nivel de satisfacción mejora con un 5.66 % equivalente a muy bueno (escala 4).

El mercado de Picoaza mantiene un nivel de satisfacción del 1.89% equivalente a muy bueno (escala 4), ya que cuenta con poca afluencia de comerciantes.

Se concluye que los comerciantes del mercado Plaza Calderón reciben cordialidad al momento de ser visitados por parte de los servidores públicos.

7. Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio

	MERCADOS	BAHIA RIO					MERCADO #2					PICOAZA					PLAZA CALDERON					TOTAL	%
	NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
AREAS DE LOS MERCADOS	MARISCOS Y PESCADO	1			1	1				1									1	1	1	7	13,21
	PROTEICOS	3	2		1									1					1	5		13	24,53
	FRUTAS Y LEGUMBRES			1	2	1		1	2	2	1				1				2	4		17	32,08
	PRODUCTOS DE ABASTOS					1							1	1								3	5,66
	VENTAS DE PRODUCTOS NO ALIMENTICIOS	1				1														1		3	5,66
	CONCEPCION DE NEGOCIOS ANCLA																1					1	1,89
	COMERCIO OCASIONAL																	2	1			3	5,66
	PATIOS DE COMIDA							1			2										3	6	11,32
TOTAL	5	2	1	4	4	0	2	2	3	3	0	1	1	1	1	1	1	2	2	5	13	53	100%



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS
ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANÁLISIS

Los requisitos que los comerciantes solicitan a la institución se determinan de carácter urgente ya que es su medio para trabajar, se encuestaron a 53 personas (100%), en los 4 mercados de la ciudad de Portoviejo.

El mayor nivel de satisfacción se refleja en el mercado de Plaza Calderón en el área de Proteicos con un porcentaje de 9,43%, frutas y legumbres con un porcentaje del 7,55 y patios de comidas con un 5,66% equivalente a excelente (escala 5).

Mercado # 2 con un nivel de satisfacción del 3,77 % equivalente a muy bueno (escala 4) en el área de frutas y legumbres y patio de comida.

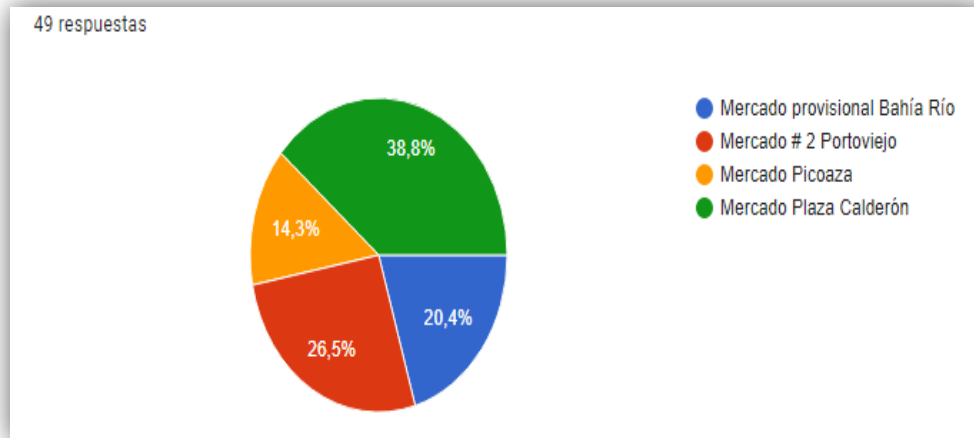
Bahía Río refleja un nivel de satisfacción bajo del 5,66 % equivalente a malo (escala 1) en el área de Proteicos.

El mercado de Picoaza mantiene un nivel de satisfacción del 1.89% equivalente a muy bueno (escala 4), ya que cuenta con poca afluencia de comerciantes.

Se concluye que los comerciantes del mercado Plaza Calderón mantienen el mayor nivel de satisfacción de acuerdo a las encuestas realizadas, exponiendo que se sienten a gusto con todos los procesos que realizan ambas partes.

ANALISIS ENCUESTA DEL ESTUDIO DEL SEGMENTO DEL MERCADO

1. ¿Cuál es el mercado donde realiza sus compras?



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

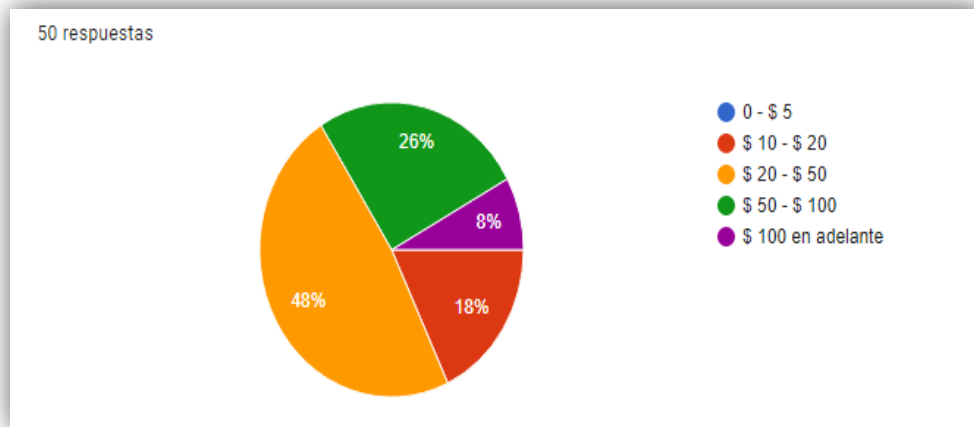
ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANÁLISIS

Con respecto al gráfico #3 se puede observar que de la encuesta realizada a 50 usuarios de EP PORTOMERCADOS, el 14,3 % realizan sus compras en el mercado de Picoaza, el 20,4% en el mercado provisional Bahía Río, 26,5% en el mercado #2 de Portoviejo y el 38,8% en el mercado Plaza Calderón.

Se muestra que el porcentaje mayor con un 38.8% lo refleja el mercado de Plaza Calderón, que de acuerdo a nuestra investigación es un mercado restructurado que proporciona mejor atención.

2. ¿Cuánto es el valor promedio de gastos que realiza en el mercado?



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

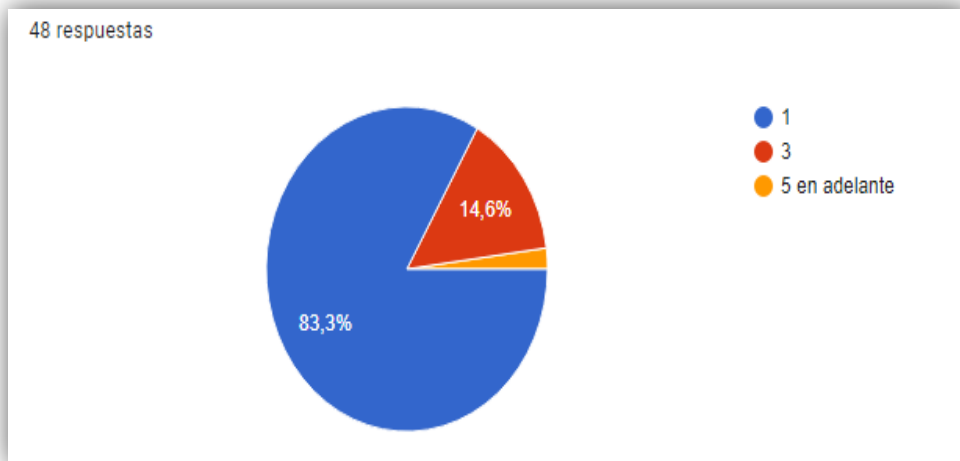
ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANÁLISIS

En el gráfico # 2 se puede observar que de la encuesta realizada a 50 usuarios de EP PORTOMERCADOS, el 18% gastan en compras entre \$ 10.00 a 20.00, el 48% gastan entre \$ 20.00 a \$ 50.00, el 26% gastan entre \$ 50.00 a 100.00, el 8% realizan gastos desde \$ 100.00 en adelante.

El mayor porcentaje de encuestados tienen un promedio de gastos entre \$ 20.00 a \$50.00 y esto se debe a que realizan compras de manera semanal o quincenal.

3. ¿Cuántas veces a la semana realiza compras?



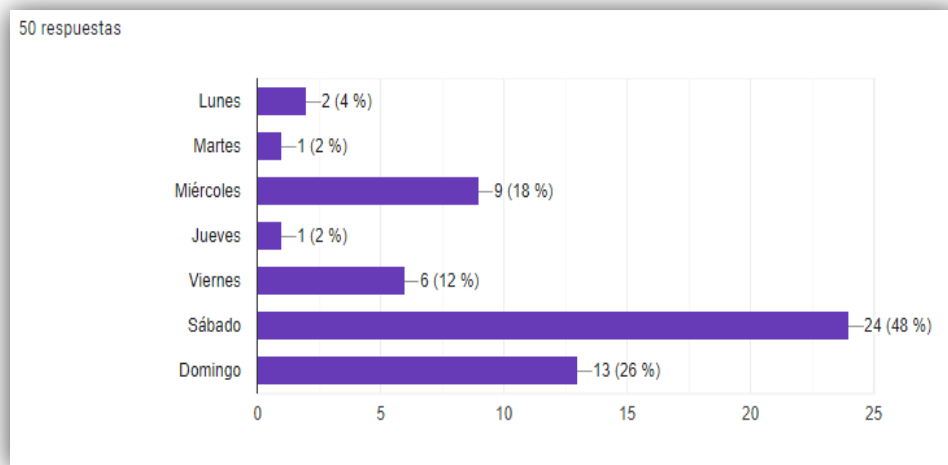
FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANÁLISIS

Con respecto al gráfico #3 se puede observar que de la encuesta realizada a 50 usuarios de EP PORTOMERCADOS, el 83,3 % realiza sus compras 1 vez a la semana, el 14,6% lo realiza 3 veces a la semana y el 2,1% de 5 veces en adelante. Afinando que por diferentes factores (trabajo, tiempo, comodidad), las personas prefieren organizarse y salir a comprar todo lo necesario 1 sola vez.

4. ¿Cuáles son sus días de compras?



FUENTE: Encuesta usuarios de EP PORTOMERCADOS

ELABORADO POR: Las autoras de la tesis

ANÁLISIS

En el cuadro 6 y gráfico # 6 se puede observar que de la encuesta realizada a 50 usuarios de EP PORTOMERCADOS, 2 usuarios que representan el 4% realizan sus compras el día lunes, 1 usuario que representa el 2% las realizan el día martes, 9 usuarios que representan el 18% los días miércoles, 1 usuario que representa el 2% compran los días jueves, 1 usuario que representa el 2% , 6 usuarios que representan el 12% compran los días viernes, 24 usuarios que representan el 48% realizan sus compras el día sábado, 13 usuarios que representan el 26% la realizan los días sábados.

Lo que refleja que el mayor número de usuarios realizan sus compras los sábados y esto se debe porque es el día que no se encuentran trabajando o cobran semanalmente su jornada de trabajo.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS ADMINISTRADORES DE EP PORTOMERCADOS.

ENTREVISTA

CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO: EP PORTOMERCADOS

Realizado por: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano y Tatiana Liceth Basurto Espinoza– Autoras de Tesis

Entrevistado: Paola Margarita Rea Quishpe – Administradora del Mercado Provisional de Bahía Río

1. ¿Considera usted como funcionario de EP Portomercados que se le brinda una buena atención al usuario?

Referente al cargo que ejerzo puedo decir que si se les da una buena atención a los clientes del mercado (comerciantes) al mismo tiempo nosotros brindamos o ayudamos a usuarios independiente (compradores) como nosotros atendemos a todo tipo y los usuarios siempre llegan con problemas varios siempre se les da una respuesta positiva y una buena atención.

2. ¿La entidad lo capacita para la correcta función de su actividad? ¿Cada que tiempo recibe estas capacitaciones?

La empresa tiene un plan de capacitaciones de atención al cliente o como mejorar la atención al cliente, aproximadamente recibimos hasta 7 capacitaciones, pero de varios temas. También el GAD nos ayuda con capacitaciones y la Contraloría en la situación en la que nos encontramos este año las capacitaciones han sido en línea.

3. ¿Cree usted que el usuario siempre tiene la razón ante un reclamo?

En el área de Mercados tratamos con diferentes tipos de personas, entonces ellos pueden reclamar hasta porque la vecina de alado boto agua, entonces nosotros independientemente de cual sea los problemas así ellos no tengan la razón o sea mínimo el reclamo nosotros tenemos que dar una buena atención y una solución al problema del comerciante. En el caso de usuarios(clientes) pasa lo mismo siempre buscado la. Manera de solucionar el problema.

4. ¿Existe un método para medir la satisfacción del cliente? ¿Cuál es?

La satisfacción del cliente se la mide en base a en cuentas hoy en día se realiza seguimiento al comerciante de ver como se sienten, cómo están las ventas, que necesitan, para esto al inicio y a fin de mes se los visita y se realiza una encuesta.

5. ¿Existe un buzón de sugerencias y reclamos para los clientes?

En lo que es los mercados no existe buzón, pero en las áreas administrativas de la empresa si existe el buzón de reclamos, motivo del porque en los mercados no existe buzón de quedas es porque nosotros los administradores somos los que receptamos todos los reclamos y quejas.

6. ¿Son solucionadas las inconformidades de los clientes satisfactoriamente?

En lo posible se da una solución rápida a las inconformidades de comerciantes, ahí casos que nos demoramos un poco más por motivos de adquisiciones de lo que ellos solicitan y como somos una entidad Pública tarda un poco pero igual se da solución, cabe recalcar soluciones que estén dentro de nuestras competencias como EP Portomercados.

7. ¿Cómo funcionario de EP Portomercados existe algún cambio que sugiera se realice para mejorar la satisfacción al cliente?

Por parte de EP Portomercados se cumple siempre con todo lo que ellos solicitan, lo que recomendaría es que los otros departamentos puedan ayudar en lo que ellos hoy en día piden y lo cual ellos tienen razón.

8. ¿Cree usted que los clientes están conformes con la atención brindada y de la manera que son solucionadas sus quejas por parte de la empresa?

Por parte de nuestra parte si están satisfecho, en lo que es de nuestras competencias como empresa.

9. ¿Cuándo existen quejas o reclamos la entidad da solución a esto, esperando que el usuario este satisfecho o no le brindan importancia suficiente?

Cómo Mercado le realizamos seguimiento a lo solucionado de los reclamos de los comerciantes.

10. ¿Proporciona usted toda la información necesaria sobre el producto o servicio que el usuario desea?

En la administración de los Mercados se tiene que mantener una comunicación muy abierta y tener conociendo de todo lo que suceda ya sea en el mercado o en los alrededores para cuando un comerciante llegue y pregunte se le pueda responder con éxito, Cabe recalcar que no sólo damos información de nuestro cargo si no de otras cosas ejemplo, hoy en día ellos están realizando préstamos a la cooperativa 15 de abril ellos tienen un convenio con EP Portomercados, a veces a los comerciantes le quedan dudas de lo que han preguntado y llegan a la administración y nos dicen sus dudas, nosotros ya tenemos que estar un paso antes que ellos y responder sus dudas.

ENTREVISTA

CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO: EP PORTOMERCADOS

Realizado por: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano y Tatiana Liceth Basurto
Espinoza – Autoras de Tesis

Entrevistado: Lic. Manuel Gustavo Macay Cedeño – Administrador del Mercado
#2

1. **¿Considera usted como funcionario de EP PORTOMERCADOS, que se le brinda una buena atención al usuario?**

Si.

2. **¿La entidad lo capacita para la correcta función de su actividad? ¿Cada que tiempo recibe estas capacitaciones?**

Si, Recibimos 3 capacitaciones al año

3. **¿Cree usted que el usuario siempre tiene la razón ante un reclamo?**

El cliente siempre tiene la razón, pero un reclamo por parte de un consumidor enojado puede llegar a influir y muchos otros, pero si manejamos la queja de la mejor manera podemos llegar a una fidelización.

4. **¿Existe un método para medir la satisfacción del cliente? ¿Cuál es?**

Sí, hay métodos que nos ayudan mucho entre una de ellas tenemos: encuesta que realizamos 2 veces al mes, nuevos clientes que satisfacen las necesidades del usuario, aceptamos sus quejas de la mejor manera, ayudamos al cliente con lo que esté a nuestro alcance.

5. **¿Existe un buzón de sugerencias y reclamos para los clientes?**

No existen buzo de reclamos, pero esta empresa se respalda en tener compañeros que reciben las quejas o sugerencias que surgen en las semanas.

6. ¿Son solucionadas las inconformidades de los clientes satisfactoriamente?

Muchas de las inconformidades si son satisfactorias, pero también nos basamos en contras, ya que no hay recursos suficientes para mantener a un cliente contento, hacemos lo que está en nuestro alcance.

7. ¿Cómo funcionario de EP PORTOMERCADOS existe algún cambio que sugiera se realice para mejorar la satisfacción al cliente?

Control de cámaras, ya que en los mercados lo que más surge son los robos a comerciantes, y si estas; no se podrán controlar estas anomalías.

8. ¿Cree usted que los clientes están conformes con la atención brindada y de la manera que son solucionadas sus quejas por parte de la empresa?

Sí, pero recordemos que no todos los usuarios siempre están contentos a pesar de que buscamos recursos para sacar adelante el mercado, no muchas personas valoran nuestros esfuerzos.

9. ¿Cuándo existen quejas o reclamos la entidad da solución a esto, esperando que el usuario este satisfecho o no le brindan importancia suficiente?

Si, buscamos soluciones para que el usuario quede satisfecho y vuelvan a consumir en los mercados.

10. ¿Proporciona usted toda la información necesaria sobre el producto o servicio que el usuario desea?

Si, poseo la mayor información posibles de los productos que ofrecen los mercados a los Señores usuarios.

ENTREVISTA

CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO: EP PORTOMERCADOS

Realizado por: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano y Tatiana Liceth Basurto Espinoza– Autoras de Tesis

Entrevistado: Ing. Tatiana Elizabeth Rivera Legton – Administradora Mercado San Placido

- 1. ¿Considera usted como funcionario de EP Portomercados que se le brinda una buena atención al usuario?**

Si, ya que se trata de solucionar los problemas y requerimientos de los comerciantes inmediatamente.

- 2. ¿La entidad lo capacita para la correcta función de su actividad? ¿Cada que tiempo recibe estas capacitaciones?**

Si, cada 3 meses.

- 3. ¿Cree usted que el usuario siempre tiene la razón ante un reclamo?**

No, ya que en ocasiones reclaman cosas que no depende de la empresa

- 4. ¿Existe un método para medir la satisfacción del cliente? ¿Cuál es?**

Si, mediante encuestas de sí o no.

- 5. ¿Existe un buzón de sugerencias y reclamos para los clientes?**

En los Mercados no, pero nos entregan sus sugerencias.

- 6. ¿Son solucionadas las inconformidades de los clientes satisfactoriamente?**

Si depende de la empresa sí.

- 7. ¿Cómo funcionario de EP Portomercados existe algún cambio que sugiera se realice para mejorar la satisfacción al cliente?**

Como empresa tratar de cumplir con los requerimientos de los comerciantes en un 100 %.

8. ¿Cree usted que los clientes están conformes con la atención brindada y de la manera que son solucionadas sus quejas por parte de la empresa?

En su mayoría si

9. ¿Cuándo existen quejas o reclamos la entidad da solución a esto, esperando que el usuario este satisfecho o no le brindan importancia suficiente?

Se da soluciona a la queja esperando satisfacer la atención del usuario.

10. ¿Proporciona usted toda la información necesaria sobre el producto o servicio que el usuario desea?

Si es de la empresa si y puedo ayudar sí.

ENTREVISTA

CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO: EP PORTOMERCADOS

Realizado por: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano y Tatiana Liceth Basurto Espinoza– Autoras de Tesis

Entrevistado: Ing. Lorgio Rolando Jurado Macías – Administrador del Mercado Picoaza

1. **¿Considera usted como funcionario de EP Portomercados que se le brinda una buena atención al usuario?**

Si una excelente atención

2. **¿La entidad lo capacita para la correcta función de su actividad? ¿Cada que tiempo recibe estas capacitaciones?**

Sí, constantemente por la pandemia se hicieron capacitaciones virtuales

3. **¿Cree usted que el usuario siempre tiene la razón ante un reclamo?**

No, pero siempre se le ofrece una solución.

4. **¿Existe un método para medir la satisfacción del cliente? ¿Cuál es?**

No.

5. **¿Existe un buzón de sugerencias y reclamos para los clientes?**

No.

6. **¿Son solucionadas las inconformidades de los clientes satisfactoriamente?**

Sí

7. **¿Cómo funcionario de EP Portomercados existe algún cambio que sugiera se realice para mejorar la satisfacción al cliente?**

No, porque por el sector está conforme con la atención que se le brinda

8. ¿Cree usted que los clientes están conformes con la atención brindada y de la manera que son solucionadas sus quejas por parte de la empresa?

Si siempre tratamos de dar solución para que se sientan satisfechos.

9. ¿Cuándo existen quejas o reclamos la entidad da solución a esto, esperando que el usuario este satisfecho o no le brindan importancia suficiente?

Siempre se da una solución al requerimiento del usuario y comerciantes.

10. ¿Proporciona usted toda la información necesaria sobre el producto o servicio que el usuario desea?

Si claro siempre estamos para servirles.

ENTREVISTA

CONOCIMIENTO DE LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO: EP PORTOMERCADOS

Realizada por: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano y Tatiana Liceth Basurto Espinoza– Autoras de Tesis

Entrevistado: Ing. Ángelo Gregorio Intriago Rengifo – Administrador del Mercado Plaza Calderón.

- 1. ¿Considera usted como funcionario de EP Portomercados que se le brinda una buena atención al usuario?**

Claro siempre se le brinda una buena calidad en la atención.

- 2. ¿La entidad lo capacita para la correcta función de su actividad? ¿Cada que tiempo recibe estas capacitaciones?**

Sí, este año por pandemia han sido virtuales, el año pasado se hacían constantemente cada cierto tiempo.

- 3. ¿Cree usted que el usuario siempre tiene la razón ante un reclamo?**

NO, pero lo que se busca es brindarle una solución, pero hay veces en las que se les hace entender que ellos no siempre tienen la razón porque hay un reglamento interno que tienen que respetar, aunque ellos no estén de acuerdo con eso ya que ellos tenían conocimiento desde un principio sobre el reglamento.

- 4. ¿Existe un método para medir la satisfacción del cliente? ¿Cuál es?**

Si mediante encuestas.

- 5. ¿Existe un buzón de sugerencias y reclamos para los clientes?**

Sí, pero está en la empresa directamente.

- 6. ¿Son solucionadas las inconformidades de los clientes satisfactoriamente?**

Sí siempre se busca que estén conformes.

7. ¿Cómo funcionario de EP Portomercados existe algún cambio que sugiera se realice para mejorar la satisfacción al cliente?

Sí que el comerciante tenga mayor acercamiento hacia la administración de oficina, recomiendo que EP Portomercados debería capacitar al comerciante para que tenga conocimiento como presentar una queja y cuáles serían sus soluciones a veces tienen reclamos, pero no lo presentan porque no tienen conocimiento de cómo hacerlo.

8. ¿Cree usted que los clientes están conformes con la atención brindada y de la manera que son solucionadas sus quejas por parte de la empresa?

No siempre están conformes, unos si y otros no.

9. ¿Cuándo existen quejas o reclamos la entidad da solución a esto, esperando que el usuario este satisfecho o no le brindan importancia suficiente?

Siempre se brinda atención inmediata.

10. ¿Proporciona usted toda la información necesaria sobre el producto o servicio que el usuario desea?

11. Si claro siempre.

Portoviejo, 14 de octubre de 2019

OFICIO N° 045-EPM

Señores

Universidad Técnica de Manabí

Ciudad: -

En virtud de que con fecha 14 de octubre de 2019 el GERENTE GENERAL DE EP PORTOMERCADOS el INGENIERO JORGE ALEJANDRO GILER ZAMBRANO, solicita que se realice un estudio como proyecto de vinculación con la comunidad y a través de esta actividad le requerimos se sirva realizar a esta empresa una auditoria de calidad al período comprendido del 01 de enero de 2019 hasta el 30 de diciembre de 2019.

Sin ser otro el particular motivo por el momento, me suscribo.

Atentamente;

INGENIERO

JORGE ALEJANDRO GILER ZAMBRANO

GERENTE GENERAL

OFICIO: N° 001 -AC – FCAE – UTM
SECCIÓN: Comisión De Titulación Especial De La Facultad De Ciencias
Administrativas Y Económicas De La Universidad Técnica De Manabí
ASUNTO: Orden de Trabajo para la actividad de control planificada

Portoviejo, 08 de octubre de 2020

Señorita

Jamileth Nicolle Andrade Solórzano

JEFE DE EQUIPO

En cumplimiento al oficio N° 097 – 2020–UTE-FCAE-UTM con fecha 04 de febrero de 2020, en el cual el Honorable Consejo Directivo aprueba el informe emitido por la Comisión de Titulación Especial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para desarrollar el trabajo de titulación de las egresadas JAMILETH NICOLLE ANDRADE SOLÓRZANO y TATIANA LICETH BASURTO ESPINOZA, el mismo que corresponde a la modalidad: Análisis de Caso, denominado: **“AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y CAMALES DEL CANTÓN PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN LOS SEGMENTOS DEL MERCADO, DURANTE EL PERÍODO 2019”**.

El objetivo general es:

-Evaluar la calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado, durante el período 2019.

El equipo de auditoría para el trabajo, estará conformado por: la Ing. Martha Tatiana Velásquez Gutiérrez Mg. Ca, como Supervisor y en forma periódica informará sobre el avance del trabajo; la egresada Jamileth Nicolle Andrade Solórzano como Jefe de Equipo; y la egresada Tatiana Liceth Basurto Espinoza como Auditor Operativo.

El tiempo estimado para la acción del control es de 90 días laborables, tiempo que incluye la elaboración del borrador del informe.

Atentamente,

Ing. Martha Tatiana Velásquez Gutiérrez Mg. Ca.

Tutora de Tesis

OFICIO: N° 002 AC – FCAE – UTM
SECCIÓN: Comisión De Titulación Especial De La Facultad De Ciencias
Administrativas Y Económicas De La Universidad Técnica De Manabí
ASUNTO: Notificación de inicio de acción de control a la máxima autoridad

Portoviejo, 08 de octubre del 2020

Ingeniero

Jorge Alejandro Giler Zambrano

GERENTE GENERAL

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y CAMALES

En cumplimiento al oficio N° 001 AC – FCAE – UTM con fecha 08 de junio de 2020, le notificó a usted que las egresadas JAMILETH NICOLLE ANDRADE SOLÓRZANO y TATIANA LICETH BASURTO ESPINOZA, iniciarán el desarrollo del trabajo de titulación, el mismo que corresponde a la modalidad: Análisis de Caso, denominado: **“AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y CAMALES DEL CANTÓN PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN LOS SEGMENTOS DEL MERCADO, DURANTE EL PERÍODO 2019”**.

El objetivo general es:

-Evaluar la calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado, durante el período 2019.

El equipo de auditoría para el trabajo, estará conformado por: la Ing. Martha Tatiana Velásquez Gutiérrez Mg. Ca, como Supervisor y en forma periódica informará sobre el avance del trabajo; la egresada Jamilyeth Nicolle Andrade Solórzano como Jefe de Equipo; y la egresada Tatiana Liceth Basurto Espinoza como Auditor Operativo.

El tiempo estimado para la acción del control es de 90 días laborables, tiempo que incluye la elaboración del borrador del informe.

Atentamente,

Jamilyeth Nicolle Andrade Solórzano

Jefe de Equipo

FASE I

PLANIFICACIÓN

PLANIFICACIÓN

PRELIMINAR

**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “EP PORTOMERCADOS”
AUDITORIA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO DE 2019 HASTA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2019**

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

Nombre de la Entidad: EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y CAMALES

Lugar: Portoviejo

Cantón: Portoviejo

Provincia: Manabí

Horario de trabajo: De lunes a viernes de 08h00 a 17:00

Tipo de Evaluación: Auditoria de Calidad en la Atención al usuario de la “EP PORTOMERCADOS”

Dirección: Calle Olmedo, entre Córdova y Sucre, Edificio Banco La Previsora
5to piso Ofc.509

Teléfono: (05) 3700250

ANTECEDENTES:

No se han realizado exámenes de auditoría de calidad en la empresa pública municipal de mercados y camales.

MOTIVO DE LA EVALUACIÓN

La auditoría de calidad en la atención al usuario de la EPM PORMERCADO, del cantón Portoviejo, se llevó a cabo de conformidad con el oficio emitido como solicitud por parte del GERENTE GENERAL el Ing. Jorge Giler Zambrano

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

La Auditoría se realizará con el propósito de:

- Evaluar la calidad en la atención al usuario de la empresa pública municipal de mercados y camales del cantón Portoviejo y su incidencia en los segmentos del mercado.

ALCANCE

PERIODO

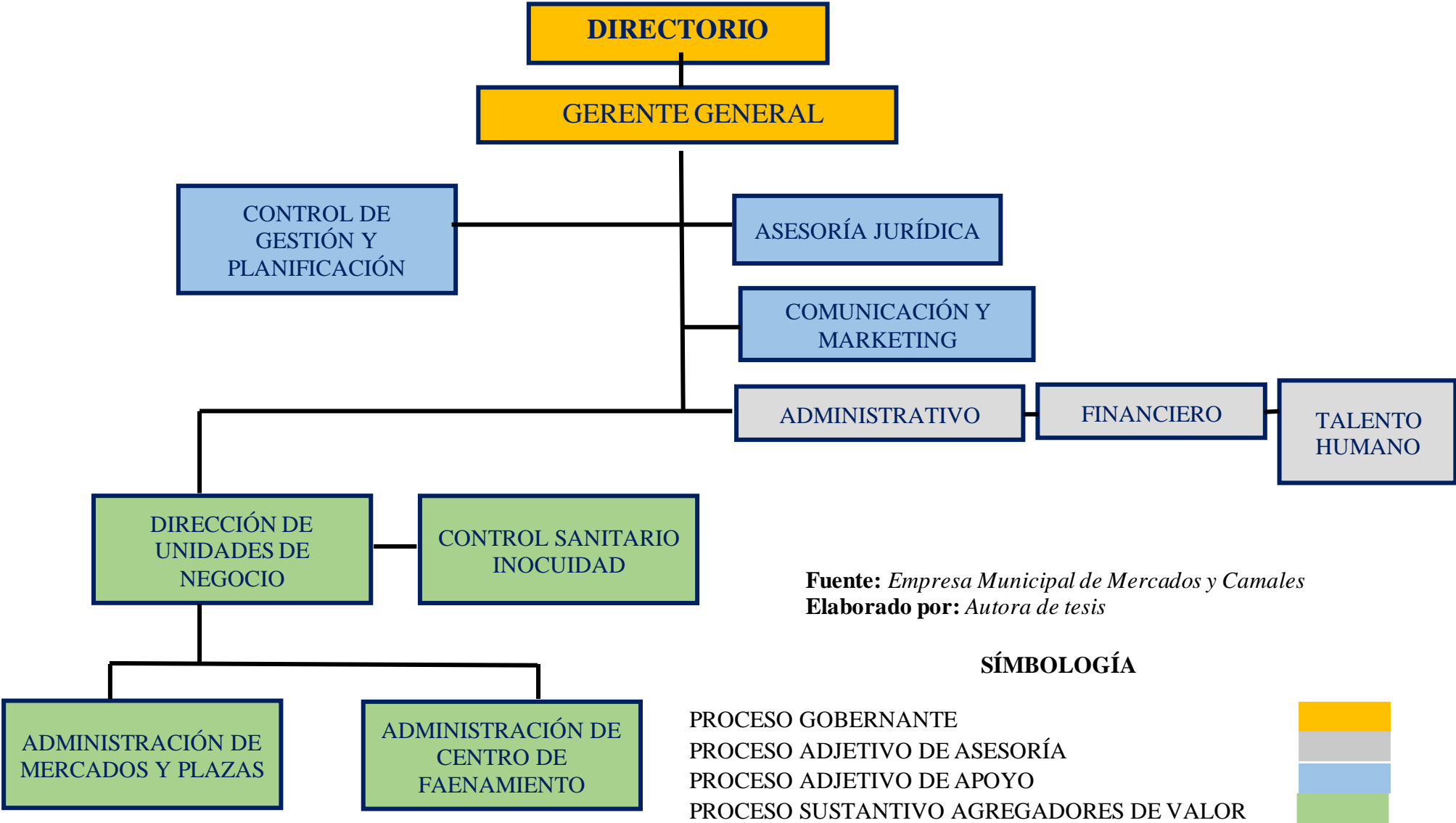
“Auditoría de calidad en la atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Mercados y Camales “EP PORTOMERCADOS”, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019”

BASE LEGAL

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público
- ✓ Ley Orgánica de Discapacidades
- ✓ Ley del Anciano
- ✓ Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos (LOOETA) Código Orgánico Administrativo
- ✓ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización-COOTAD.
- ✓ Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño; Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos noviembre 2018.
- ✓ Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)
- ✓ Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública 1423 Registro Oficial 646 de 10-dic.-2015.

Estructura Orgánica EP PORTOMERCADOS

ORGANIGRAMA EP PORTOMERCADOS



Objetivos de la Institución

- Brindar un servicio de calidad a clientes y comerciantes.
- Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la Empresa Pública.
- Lograr que los procesos de comercialización de productos sean de calidad mediante la implementación infraestructural y de servicios, de ordenamiento, seguridad e higiene.
- Elaborar un modelo de gestión por procesos con estrategias y acciones planificadas mediante procedimientos automatizados y estandarizados.
- Fiscalizar y gestionar los macro proyectos del GAD Municipal, inherentes a los objetivos de la Empresa.

PRINCIPALES ACTIVIDADES E INSTALACIONES

PRINCIPALES ACTIVIDADES

La Empresa Pública Municipal EP Portomercados se dedica a la prestación de los siguientes servicios:

Solicitud de Acceso a la Información Pública

Servicio de arrendamiento de puntos de venta en mercados, plazas y ferias libres:

Servicio de arrendamiento de áreas comerciales en mercados, plazas y ferias

Servicio de Faenamiento con y sin despiece de bovinos y porcinos:

PRINCIPALES INSTALACIONES

Para el desarrollo de sus actividades la EP Portomercados realiza sus funciones en las instalaciones las cuales se encuentran ubicadas en la Ciudadela El Progreso, Calle Mariscal de Ayacucho.

FUNCIONARIOS PRINCIPALES

FUNCIONARIOS PRINCIPALES	
Ing. Jorge Alejandro Giler Zambrano	Gerente general
Ing. Ericka Giovanna Cedeño Robles	Analista De Planificación Y Control
Ab. Paulo Alexander Castro Alvear	Jurídico
Ing. Tatiana Elizabeth Rivera Legton	Administradora Mercados

Anexo 4 Distribución de personal

1. FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN

Junio, 08 del 2020

2. FECHA DE FINALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Mayo, 30 de 2021

Portoviejo, 03 de agosto de 2020

ELABORADO POR:

Srta. Jamileth Nicolle Andrade
Solórzano.

Srta. Tatiana Liceth Basurto
Espinoza.

SUPERVISADO POR:

Eco. Cristina Azucena Mendoza
Vera.

REVISADO POR:

Ing. Martha Tatiana Velásquez
Gutiérrez Mg. Ca.

EP PORTOMERCADOS
AUDITORIA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO DE 2019 HASTA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2019

PRESUPUESTO DEL TIEMPO UTILIZADO

FASE	F	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	TOTAL
PLANIFICACION PRELIMINAR 10% (8) ESPECIFICA 25% (10)	30%(14)	5% (4)	35% (18)
EJECUCION DEL TRABAJO	50%(15)	10% (4)	60% (19)
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	0%()	5% (8)	5% (8)
	80% ()	20% ()	100% (45)

Portoviejo, 06 de agosto de 2020

ELABORADO POR:

Srta. Jamileth Nicolle Andrade Solórzano.
 Srta. Tatiana Liceth Basurto Espinoza.

SUPERVISADO POR:

Eco. Cristina Azucena
 Mendoza Vera.

REVISADO POR:

Ing. Martha Tatiana Velásquez
 Gutiérrez Mg. Ca.

FASE I

PLANIFICACIÓN

PLANIFICACIÓN

ESPECÍFICA

1. Referencia de la Planificación Preliminar:

Con memorando emitido el 03 de agosto de 2020, se gestionó la planificación preliminar.

2. Objetivos específicos:

Los objetivos específicos se señalan en el programa respectivo.

3. Resultados de la evaluación de Control Interno:

La evaluación de control interno que consta en el [anexo 1](#), determinó las siguientes deficiencias:

- ✓ No se ha implementado un sistema de control interno para la administración de los bienes.
- ✓ No se aseguran del cumplimiento de los roles asignados.
- ✓ No existe una correcta comunicación de comerciantes a administradores por lo que esto ocasiona que los administradores no comuniquen las necesidades de los comerciantes causando que sus necesidades no se tomen en cuenta.
- ✓ No se realizan capacitaciones a los comerciantes por lo que ocasiona que no tengan el conocimiento necesario para conocer adecuadamente las políticas, dirigirse a un funcionario, realizar una queja o tratar al cliente.
- ✓ No se establece un control para prevenir algún tipo de riesgo.
- ✓ No realizan supervisiones a los comerciantes para conocer la calidad de servicio que ofrecen.

4. Evaluación y calificación de los riesgos de auditoría:

La determinación y calificación de los factores específicos de riesgo constan como [anexo 2](#).

5. Programa de auditoría:

El programa específico de auditoría consta como [anexo 3](#).

6. Recursos humanos y distribución del tiempo:

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	TIEMPO/ DÍAS
Martha Tatiana Velásquez Gutiérrez Supervisora	<ul style="list-style-type: none">• Planificación preliminar y específica• Supervisión de campo• comunicación de resultados provisionales• Elaboración del informe• Revisión informe previo lectura	10 DIAS
Jamileth Nicolle Andrade Solórzano Jefe de Equipo	<ul style="list-style-type: none">• Planificación preliminar y específica• Supervisión de campo• comunicación de resultados provisionales• Elaboración del informe• Revisión informe previo lectura	20 DIAS
Tatiana Liceth Basurto Espinoza Auditor Operativo	<ul style="list-style-type: none">• Planificación preliminar y específica• Supervisión de campo• comunicación de resultados provisionales• Elaboración del informe• Revisión informe previo lectura	15 DIAS

7. Producto a Obtenerse.

Como resultado de la auditoría se emitirá un informe que contenga:

- Comentarios.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.

8. Resultados de la evaluación.

Identificar los procedimientos relacionados con la atención al usuario y como incide la segmentación de mercado para evaluar su satisfacción y así contribuir al mejoramiento continuo.

Portoviejo, 25 de agosto de 2020

ELABORADO POR:

Srta. Jamieth Nicolle Andrade Solórzano.
Srta. Tatiana Liceth Basurto Espinoza.

SUPERVISADO POR:

Eco. Cristina Azucena
Mendoza Vera.

REVISADO POR:

Ing. Velásquez Gutiérrez Martha
Tatiana.

FASE II

EJECUCIÓN

PORTOMERCADOS EP
AUDITORIA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO DE 2019 HASTA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2019
PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

N°	PROCEDIMIENTO	REF.	HECHO POR
1	Conocimiento del ente o área a examinar y su naturaleza jurídica	A	JNAS – TLBE
1.1	Programación de reunión por medio de video llamada con el funcionario encargado de brindar información con la finalidad de conocer el funcionamiento normal de las actividades diarias.	A.1	JNAS – TLBE
1.2	Programación de entrevista con el Gerente de la entidad, o el encargado del área de apoyo de base de datos, para proceder a comunicar sobre el inicio y ejecución de la auditoría e identificar las actividades e información relacionada a la misma.	A.2	JNAS – TLBE
2.	Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y otros documentos relacionados con el funcionamiento de la entidad en general y del área o la actividad específica a examinar.	B	JNAS – TLBE
2.1	Revisión de la Base Legal de la empresa.	B.1	JNAS – TLBE
2.2	Revisión de la normativa interna de la entidad.	B.2	JNAS – TLBE
2.3	Información del presupuesto anual que administra la institución especificando ingresos, gastos, financiamiento y cédula presupuestaria.	B.3	JNAS – TLBE
3	Conocimiento de las principales actividades, metas u objetivos a cumplir.	C	JNAS – TLBE
3.1	Preparación de resumen de los servicios que ofrece la entidad o actividad a examinar.	C.1	JNAS – TLBE

IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PROGRAMA GENERAL A CONSIDERAR EN LA PLANIFICACIÓN PREELIMINAR.

En el programa preliminar se determinan las necesidades de los componentes, en los que aplicaremos los papeles de trabajo del programa general estos se consideran para su respectivo estudio de los cuales se efectuará la recopilación de la información, evaluando sus controles y determinado los riesgos combinados inherente y de control, se detallan a continuación:

1. Conocimiento del ente o área a examinar y su naturaleza jurídica

1.1 Programación de reunión por medio de video llamada con el funcionario encargado de brindar información con la finalidad de conocer el funcionamiento normal de las actividades diarias.

P/TA.1 consta en el [anexo 5](#). Se efectuó una video llamada con la persona de Apoyo de datos, se realizó por este medio por la emergencia sanitaria. Fuimos atendidas por la Ing. Cantos Zambrano Erika, quien nos brindó información general de las principales actividades que realiza la entidad.

1.2 Programación de una entrevista con el Gerente de la entidad, o el encargado del área de apoyo de base de datos, para proceder a comunicar sobre el inicio y ejecución de la auditoría e identificar las actividades e información relacionada a la misma.

P/TA.2 consta en el [anexo 6](#); Las entrevistas para la comunicación sobre la ejecución de la Auditoria e identificación de la información se realizaron con: Ing. Jorge Giler – Gerente General.

2. Leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y otros documentos relacionados con el funcionamiento de la entidad en general y del área o la actividad específica a examinar.

2.1 Revisión de la Base Legal de la empresa.

P/T B.1 consta detallada en el [anexo 7](#). Base legal: Documentos externos

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público
- ✓ Ley Orgánica de Discapacidades
- ✓ Ley del Anciano
- ✓ Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos (LOOETA) Código Orgánico Administrativo
- ✓ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización- COOTAD.
- ✓ Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño; Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos noviembre 2018.
- ✓ Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública 1423
Registro Oficial 646 de 10-dic.-2015

2.2 Revisión de la normativa interna de la entidad.

P/T B.2 Normativa interna: Documentos internos

- ✓ Política de Atención al Ciudadano
- ✓ Procedimiento de Atención al Ciudadano

2.3 Información del presupuesto anual que administra la institución especificando ingresos, gastos, financiamiento y cédula presupuestaria.

P/T B.3. consta en el [anexo 8](#). tabla donde se refleja presupuesto anual que administra la institución especificando ingresos, gastos, financiamiento y cédula presupuestaria.

2 Conocimiento de las principales actividades, metas u objetivos a cumplir.

3.1 Preparación de resumen de los servicios que ofrece la entidad o actividad a examinar.

P/T C.1 Según el artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública: d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos,

horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

- ✓ Solicitud de Acceso a la Información Pública
- ✓ Servicio de arrendamiento de puntos de venta en mercados, plazas y ferias libres
- ✓ Servicio de arrendamiento de áreas comerciales en mercados, plazas y ferias libres.
- ✓ Servicio de Faenamiento con y sin despiece de bovinos y porcinos

Portoviejo, 14 de septiembre de 2020

ELABORADO POR:

Srta. Jamileth Nicolle Andrade Solórzano.
Srta. Tatiana Liceth Basurto Espinoza.

SUPERVISADO POR:

Eco. Cristina Azucena
Mendoza Vera.

REVISADO POR:

Ing. Velásquez Gutiérrez Martha
Tatiana.

LISTA DE VERIFICACIÓN

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL "PORTOMERCADOS"

AUDITORIA DE CALIDAD


DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Lista de Verificación


N°	Procedimiento	Cumplimiento			Observaciones
		Si	No	No aplica	
1	¿El comerciante es atendido por orden de llegada?	X			PORTOMERCADOS maneja sistema de turnos electrónicamente por medio de un sistema que está en la entrada.
2	¿Se brinda preferencia a las personas discapacitadas, embarazadas y adultos mayores?	X			Si estas personas son atendidas preferencialmente.
3	¿Revisa el servidor público que la persona que solicita el servicio sea la misma que lo requiere?	X			Si se solicita cédula de ciudadanía para su respectiva comprobación.
4	¿los servidores brindan la información oportuna al usuario para realizar el trámite correspondiente?	X			Si siempre son atendidas sus inquietudes de manera oportuna.
5	¿Se brinda atención a las propuestas personalizadas según el interés de los clientes?	X			Sí, los comerciantes hacen lo posible por brindarle al cliente lo requerido.
6	¿El sistema que manejan es completo y eficiente?		X		El sistema tiene fallas en muchas ocasiones al momento de solicitar servicios no hay sistema.
7	¿la empresa se comunica con los diferentes segmentos a los que le interesa dirigirse?		X		Si debido que es uno de los factores clave para su éxito comercial.
8	¿Tienen los comerciantes los servicios básicos necesarios de parte del mercado?		X		No, en el mercado 2 se quejan por no tener agua ni vigilancia.
9	¿Existe buzón de quejas y sugerencias?	X			Si, está en la misma área donde se solicitan los servicios.
10	¿Se capacita a los servidores públicos y comerciantes?		X		A los servidores públicos si se los capacita, pero no a los comerciantes.
11	¿Se cumple con las Políticas de atención al comerciante?	X			La empresa cumple con todas las políticas de atención al comerciante.
12	¿Cuenta con el espacio físico adecuado para cumplir con la atención al usuario?	X			Si el espacio es suficiente para las personas que hay diariamente.
13	¿El monto del alquiler mensual se considera moderado para los comerciantes?		X		No, consideran que es demasiado costoso y no les alcanza.

HOJAS DE NO CONFORMIDAD


EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

REPORTE DE NO CONFORMIDAD			
	NC.001	Página 1 de 5	
FECHA:	NO CONFORMIDAD N.º 1		
ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019	MAYOR	X	MENOR
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE CALIDAD		
ACTIVIDAD REVISADA: Calidad a la Atención que se le brinda al usuario.	DOCUMENTO DE REFERENCIA: Procedimiento de Atención a la Ciudadanía.		
AUDITOR PRINCIPAL: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano	COAUDITORES: Tatiana Liceth Basurto Espinoza		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: Cuando se realizaron las llamadas a los comerciantes se pudo comprobar que el sistema que manejan los servidores de Portomercados en cada una de sus instalaciones a veces suele fallar (no hay internet, el sistema es lento) por tal motivo los comerciantes no obtienen lo requerido y les hace perder el tiempo la espera.			
Firma del Auditor:	Fecha:	Firma del Auditado:	
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD: No se tiene un sistema de calidad para el servicio brindado a los comerciantes.			
ACCIONES PROPUESTAS	C/P	FECHA DE IMPLEMENTACION	
❖ Cambiar o mejorar el servicio brindado.			
Firma Del Auditado:		Fecha: 24/11/2020	
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS:			
Firma Auditor Responsable Del Cierre.		Fecha Del Cierre:	


**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

REPORTE DE NO CONFORMIDAD				
	NC.001	Página 2 de 5		
FECHA:	NO CONFORMIDAD N.º 2			
ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019	MAYOR	X	MENOR	
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE CALIDAD			
ACTIVIDAD REVISADA: Calidad a la Atención que se le brinda al usuario.	DOCUMENTO DE REFERENCIA: Procedimiento de Atención a la Ciudadanía.			
AUDITOR PRINCIPAL: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano	COAUDITORES: Tatiana Liceth Basurto Espinoza			
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: Por medio de las encuestas realizadas a los comerciantes, se pudo identificar que no siempre reciben un buen trato de parte de sus administradores, ellos son encargados de atender las necesidades de los comerciantes, pero en unos mercados identificando MERCADO 2, se quejan que el administrador no ayuda en nada y nunca está presente por lo que sus quejas y sugerencias no son resueltas y se sienten inconformes.				
Firma del Auditor:	Fecha:	Firma del		
Auditado:				
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD: El administrador del MERCADO2, está ausente y no ayuda en resolver los inconvenientes de los comerciantes.				
ACCIONES PROPUESTAS	C/ P	FECHA DE IMPLEMENTACION		
❖ Cambiar al administrador del mencionado mercado, o capacitarlo de mejor manera para cambiar este inconveniente.				
Firma Del Auditado:	Fecha: 24/11/2020			
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS:				
Firma Auditor Responsable Del Cierre.			Fecha Del Cierre:	


**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

REPORTE DE NO CONFORMIDAD			
	NC.001	Página 3 de 5	
FECHA:	NO CONFORMIDAD N.º 3		
ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019	MAYOR	X	MENOR
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE CALIDAD		
ACTIVIDAD REVISADA: Calidad a la Atención que se le brinda al usuario.	DOCUMENTO DE REFERENCIA: Procedimiento de Atención a la Ciudadanía.		
AUDITOR PRINCIPAL: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano	COAUDITORES: Tatiana Liceth Basurto Espinoza		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: Luego de realizar la respectiva indagación se puede referir que en el MERCADO2 no cuenta con el correcto servicio de agua ni de vigilancia por este motivo los comerciantes se sienten insatisfechos, ya que pagan una mensualidad justamente por tener todos estos servicios.			
Firma del Auditor:	Fecha:	Firma del Auditado:	
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD: No existe una correcta instalación en el servicio de agua, ni hay una correcta vigilancia.			
ACCIONES PROPUESTAS	C/P	FECHA DE IMPLEMENTACION	
❖ Cambiar las instalaciones o revisar cual es el problema de agua y cambiar al personal de vigilancia.			
Firma Del Auditado:		Fecha: 24/11/2020	
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS:			
Firma Auditor Responsable Del Cierre.		Fecha Del Cierre:	

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

REPORTE DE NO CONFORMIDAD			
	NC.001	Página 4 de 5	
FECHA:	NO CONFORMIDAD N.º 4		
ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019	MAYOR	X	MENOR
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE CALIDAD		
ACTIVIDAD REVISADA: Calidad a la Atención que se le brinda al usuario.	DOCUMENTO DE REFERENCIA: Procedimiento de Atención a la Ciudadanía.		
AUDITOR PRINCIPAL: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano	COAUDITORES: Tatiana Liceth Basurto Espinoza		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: Cuando se realizaron las llamadas a los comerciantes se pudo comprobar que algunos no tienen el suficiente conocimiento acerca de cómo solicitar servicios y por esta razón a veces prefieren no acercarse a las oficinas de PORTOMERCADOS, solo presentan inconformidades a sus administradores y aunque estos los ayudan muchas veces en la solución de sus inquietudes no siempre son resueltas por completo.			
Firma del Auditor:	Fecha:	Firma del	
Auditado:			
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD: No se le capacita a los comerciantes para conocimiento de cómo obtener un servicio.			
ACCIONES PROPUESTAS	C/P	FECHA DE IMPLEMENTACION	
❖ Capacitar a los comerciantes de como solicitar los servicios y cuáles son las políticas internas de la empresa.			
Firma Del Auditado:		Fecha: 24/11/2020	
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS:			
Firma Auditor Responsable Del Cierre.		Fecha Del Cierre:	

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS
AUDITORÍA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**

REPORTE DE NO CONFORMIDAD			
	NC.001	Página 5 de 5	
FECHA:	NO CONFORMIDAD N.º 5		
ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019	MAYOR	X	MENOR
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE CALIDAD		
ACTIVIDAD REVISADA: Calidad a la Atención que se le brinda al usuario.	DOCUMENTO DE REFERENCIA: Procedimiento de Atención a la Ciudadanía.		
AUDITOR PRINCIPAL: Jamileth Nicolle Andrade Solórzano	COAUDITORES: Tatiana Liceth Basurto Espinoza		
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: El monto del alquiler mensual se considera muy exagerado para los comerciantes ya que estos comentan que es muy alto y no es rentable, más aún con la pandemia bajaron las ventas, muchos locales han cerrado por esta razón.			
Firma del Auditor:	Fecha:	Firma del	
Auditado:			
CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD: El costo elevado de la mensualidad que cobra PORTOMERCADOS, por los locales.			
ACCIONES PROPUESTAS	C/P	FECHA DE IMPLEMENTACION	
❖ Bajar los costos de alquiler.			
Firma Del Auditado:		Fecha: 24/11/2020	
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS:			
Firma Auditor Responsable Del Cierre.			Fecha Del Cierre:

FASE III

INFORME FINAL

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

**COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.**

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL PORTOMERCADOS

INFORME GENERAL

**INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE
LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y CAMALES DEL
CANTÓN PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN LOS SEGMENTOS DEL
MERCADO, DURANTE EL PERÍODO 2019**

**ACCIÓN DE CONTROL: “AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL
USUARIO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y
CAMALES DEL CANTÓN PORTOVIEJO Y SU INCIDENCIA EN LOS
SEGMENTOS DEL MERCADO, DURANTE EL PERÍODO 2019**

**COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

Portoviejo-Ecuador

Portoviejo, 22 de febrero de 2020

Ingeniero
Giler Zambrano Jorge Alejandro
Gerente General
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL PORTOMERCADOS
Portoviejo

De mi consideración:

Se ha efectuado la Auditoría de calidad en la atención al usuario de la Empresa Pública Municipal PORTOMERCADOS, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Esta acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas de control interno 9001:2015. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,

Ing. Tatiana Velásquez Gutiérrez s Mg. CA.
TUTORA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Motivo de la auditoría

La auditoría de calidad en la atención al usuario de la EPM PORMERCADO, del cantón Portoviejo, se llevó a cabo de conformidad con el oficio emitido como solicitud por parte del GERENTE GENERAL el Ing. Jorge Giler Zambrano

Objetivos de la auditoría

La auditoría se efectuará con el propósito de determinar lo siguiente:

La Auditoría se realizará con el propósito de:

- Describir el segmento del mercado del Cantón Portoviejo
- Explorar la satisfacción del ciudadano en el Mercado del Cantón Portoviejo
- Emitir el informe de la auditoria de la calidad en la atención al cliente.

Alcance de la auditoría

“Auditoría de calidad en la atención al usuario de la Empresa Pública Municipal de Mercados y Camales PORTOMERCADOS, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019”

Base Legal

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria.

Principales disposiciones legales

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público
- ✓ Ley Orgánica de Discapacidades
- ✓ Ley del Anciano
- ✓ Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos (LOOETA) Código Orgánico Administrativo
- ✓ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización-COOTAD.
- ✓ Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño; Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos noviembre 2018.
- ✓ Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)
- ✓ Acuerdo de la Secretaría Nacional de la Administración Pública 1423 Registro Oficial 646 de 10-dic.-2015.

Misión

Desarrollar, gestionar, operar y administrar el sistema de comercialización de mercados, ferias libres y el centro de faenamiento del Cantón Portoviejo.

Visión

Ser una Empresa Pública líder en la región que administre, comercialice y optimice sustentablemente los bienes, servicios y recursos que ofrecen los Mercados y Camales, cumpliendo con un modelo de gestión estratégico y un modelo de negocios sólidamente estructurado y sustentable que satisfaga las necesidades y exigencias de la comunidad, contribuyendo al bienestar y seguridad alimentaria de las familias del cantón Portoviejo y la comunidad en general.

Objetivos de la Institución

- Brindar un servicio de calidad a clientes y comerciantes.
- Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la Empresa Pública.
- Lograr que los procesos de comercialización de productos sean de calidad mediante la implementación infraestructural y de servicios, de ordenamiento, seguridad e higiene.

- Elaborar un modelo de gestión por procesos con estrategias y acciones planificadas mediante procedimientos automatizados y estandarizados.
- Fiscalizar y gestionar los macro proyectos del GAD Municipal, inherentes a los objetivos de la Empresa.

CAPITULO II

RESULTADOS GENERALES

DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD

- El sistema que manejan es ineficiente
- La atención que los administradores le brindan a los comerciantes no es de calidad (MERCADO2)
- Los comerciantes del MERCADO 2, no cuentan con un buen servicio de agua y vigilancia.
- Se capacita a los servidores, pero no a los comerciantes
- El monto del alquiler mensual se considera exagerado para los comerciantes

Inobservancia

Atención brindada a los usuarios por parte de los servidores de PORTOMERCADOS.

Comentarios

- El sistema implementado no facilita siempre el acceso a los requerimientos de los comerciantes
- El administrador del MERCADO2, no brinda una buena atención a los comerciantes ni atiende sus necesidades.
- Los comerciantes del MERCADO2 conviven en un mal estado debido a la falta de agua y de vigilancia sufriendo pérdidas de sus productos por noches mientras no están los propietarios.
- Falta de conocimiento por parte del comerciante al momento de solicitar un servicio.
- Los valores implementados para el alquiler de los mercados son muy altos para los comerciantes.

Conclusión

- El sistema utilizado por los servidores de PORTOMERCADOS muchas ocasiones suele fallar, esta razón hace que los comerciantes no puedan obtener el servicio requerido, en algunas ocasiones dejan dicho lo que desean y los servidores envían los documentos después a sus locales.
- Cuando se realizaron las encuestas se determinó que el MERCADOS2 no tiene un buen administrador, este no atiende las necesidades de los comerciantes, no se

hace presente como se debe a diferencia de los demás administradores de otros mercados.

- Los comerciantes del MERCADO2, insisten en que sea mejorado las condiciones en las que trabajan debido que no siempre hay agua, y la vigilancia es ausente; hasta en las noches se pierden productos de ventas y no los ayudan con esta situación.
- Algunos comerciantes no tienen conocimiento de cómo solicitar un servicio por lo que muchas veces no lo hacen.
- El valor cobrado por el mercado a los comerciantes es considerado alto para ellos, ya que no les resulta muy rentable, en ocasiones unos comerciantes han optado por dejar sus locales.

Recomendación

Al gerente general

Se recomienda la implementación de capacitaciones a comerciantes para que puedan tener mayor conocimiento de políticas, solicitar servicios y atender mejor a los ciudadanos, logrando una satisfacción completa.

A la administradora general de mercados

Se recomienda realizar seguimiento a los administradores de cada mercado, e indagar y comprobar si están haciendo su trabajo correctamente, de no ser el caso tomar las medidas correspondientes.

A los administradores de diferentes mercados

Se recomienda mayor atención a las quejas o sugerencias de los comerciantes y ayudar a su solución, estar más presente en los mercados y darse cuenta del entorno en que se encuentran si es agradable.

CONCLUSIONES

Al terminar la presente investigación y en correlación con los objetivos planteados se concluye:

- No existe una adecuada organización de la base de datos, que permita mantener un registro actualizado de los clientes en los diferentes mercados en la ciudad.
- En los mercados mencionados existen diferentes necesidades de las cuales no todas son atendidas debido a la falta de comunicación de los administradores a la dirección por lo que no permite mejorar las malas condiciones.
- Existe una división de opiniones sobre la satisfacción que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la institución.
- El informe dio a conocer la satisfacción de los usuarios de porto mercados influye a través de la segmentación de mercado para encontrar nuevas oportunidades a través del conocimiento real de los consumidores.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de tesis y con el propósito de mejorar la calidad en la atención por parte de la empresa PORTOMERCADOS, se pone en consideración las siguientes recomendaciones:

- La institución debe implementar un sistema que le permita mantener actualizada la base de datos, ya que de esta manera se puede reflejar los usuarios activos.
- Implementar un sistema de control donde los comerciantes puedan acceder por algún canal digital a comentar sus necesidades,
- Se debería programar visitas a todos los mercados de la ciudad proporcionando capacitaciones y brindando apoyo para lograr los objetivos planteados.

Anexo I

**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”
AUDITORIA DE CALIDAD
DEL 01 DE ENERO DE 2019 HASTA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2019**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

PREGUNTA	RESPUESTAS			PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
	I	O	/A			
AMBIENTE DE CONTROL						
¿Se ha implantado un sistema de control interno para verificar la calidad de servicio brindado? ISO 9001:2015 – 7.1.2		X		10	0	La dirección no ha implementado el uso de dicho sistema.
¿La dirección se asegura de que las responsabilidades y roles asignados a los funcionarios desempeñen una correcta función? ISO 9001:2015 - 5.3	X			10	7	La alta dirección no se asegura del cumplimiento de todos los roles asignados, por esta razón no tienen conocimiento si está brindando una atención de calidad.
¿La identificación de las necesidades de los clientes permiten una posición sólida en los segmentos del mercado? ISO 9001:2015 - 5.1.2	X			10	10	Las necesidades de los clientes son fundamentales para obtener una posición deseada en el mercado.

¿La toma de decisiones son influenciadas por las necesidades de los comerciantes? ISO 9001:2015 - 5.1.2		X		10	0	Usualmente algunos administradores no comunican la realidad, y esto no permite que las decisiones tomadas ayuden a resolver las necesidades de los comerciantes.
Se realizan capacitaciones periódicas al personal y comerciantes. ISO 9001:2015 – 5.3	X			10	8	Las capacitaciones son cada año, pero solo al personal, más no se realizan a los comerciantes.
EVALUACIÓN DE RIESGO						
¿Existe algún control que realice la gerencia para proveer la probabilidad de que ocurran riesgos? ISO 9001:2015 – 0.3.3	X			10	9	Existen controles, pero a veces los riesgos si se dan.
¿La segmentación se plantea de acuerdo con el objetivo? ISO 9001:2015 – 6.2.1	X			10	10	Sí, segmentar de acuerdo al objetivo planteado define que es lo que se desea conseguir con la estrategia

						de marketing para decidir a qué te enfocarás.
¿Los objetivos planteados son pertinentes para la conformidad de servicios y el aumento de la satisfacción del cliente? ISO 9001:2015 – 6.2.1	X			10	10	Los objetivos que plantea la empresa si van de acuerdo a su enfoque, pero esto no quiere decir que se cumplan en su totalidad.
ACTIVIDADES DE CONTROL						
¿Se realiza control de los procesos, servicios y productos brindados? ISO9001:2015 - 8.4.1				10	10	Los directivos delegan a los funcionarios para determinar criterios y realizar una evaluación del desempeño.
¿Se estudia el mercado para conocer si los productos o servicios ofrecidos cumplen con la satisfacción del cliente? ISO9001:2015 - 8.2.1	X			10	10	Sí, porque con un buen manejo de esa información, pueden enfocar su producto y esfuerzo en un público ideal.

¿Cuentan con una instalación segura y espacio físico necesario para la operación de sus procesos? ISO9001:2015 - 7.1.4	X			10	10	Los encargados de cada área son responsables de verificar que el ambiente laboral sea seguro.
¿El acceso a información relevante se encuentra restringida únicamente a personas autorizadas? ISO9001:2015 - 7.5.3.1	X			10	10	La información está adecuadamente protegida y es accesible para quién tenga autorización de obtenerla.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
¿La dirección considera necesaria la importancia de la comunicación? ISO 9001:2015 - 5.1.1	X			10	10	La alta dirección está comprometida a contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad fomentando una correcta comunicación.
¿Existen mecanismos o procesos internos que rigen la forma en la cual				10	10	La empresa cuenta con correo

se debe transmitir la información? ISO 9001:2015 – 7.4 Y 8.2.1						y buzón de quejas y sugerencias.
¿Se implementan canales de comunicación para dar a conocer los servicios y productos? ISO 9001:2015 - 7.4	X			10	10	Los canales utilizados son tv, radio redes sociales, estos ayudan a los usuarios a evaluar la propuesta de valor que les ofrecen de forma directa.
SUPERVISIÓN ¿Se supervisa continuamente la calidad de servicio que le ofrecen a los comerciantes?	X			10	6	La gerencia tiene poco conocimiento acerca de lo que sucede realmente con los comerciantes. Los administradores son los que realizan esta actividad, pero no todos lo hacen de la manera correcta.
¿Se supervisa el proceso de segmentación en el que es necesario determinar los elementos cruciales	X			10	10	La empresa a través de la supervisión determina las oportunidades del

para el éxito de la empresa?						mercado existentes para conocer si hay éxito o fracaso.
TOTAL				170	140	

Matriz de Evaluación del Control Interno

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Confianza Ponderada} = \frac{140}{170} \times 100 = 82.35\%$$

Determinación del Nivel de Riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADA	BAJO
76% - 100%	51% - 75%	15% - 50%
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
NIVEL DE CONFIANZA		

Realizada la evaluación de Control Interno se establece que presenta un Nivel de Riesgo bajo con una calificación porcentual de 18% y de Confianza alta con una calificación porcentual de 82%

Implementación del Sistema de Control Interno

Se estableció que no se ha implementado un sistema de control interno por lo que ocasiona que no se lleva un control sobre la atención brindada a los comerciantes, en razón de que la dirección no le da la importancia necesaria al uso del sistema. Los administradores indicaron que únicamente ellos realizan un informe con lo que observan y información que obtienen de los comerciantes para entregar a los encargados dicho informe, más no que utiliza el sistema ya que le resulta complejo su manejo, inobservando la Norma de Control Interno 410-13 Monitoreo y evaluación de los procesos y servicios lo que causó no tener un control de procesos a seguir y a la misma vez no permitió identificar un nivel de servicios ofrecidos.

Conclusión:

No existe la implementación de un sistema de control interno en donde haya un tipo de control sobre la atención brindada, en razón que la dirección no ha exigido a servidores el uso del sistema, lo que no permite identificar un nivel de satisfacción de sus comerciantes.

Recomendación:

Al Gerente:

1. Dispondrá a los administradores capacitarse para el uso del sistema de control para identificar la realidad sobre la atención a los comerciantes.
2. Establecerá un sistema eficiente para el manejo y control de la atención brindada.

Comunicación de información

Se determinó que no se comunica información relevante para poder tomar acciones correctivas, algunos administradores de mercado no disponen de ética profesional al no comunicar la realidad a sus superiores lo que ocasiona que la Dirección no pueda tener el conocimiento real de la situación. Los administradores no revelan información veraz al momento de realizar su informe, inobservando la Norma de Control Interno 100-04 Rendición de cuentas, lo que no permitió determinar la relación entre lo planificado y lo ejecutado.

Conclusión:

Se identificó que no se comunica la información real de la situación que presenta los comerciantes, en razón de que los Administradores no realizan su labor de manera honesta al realizar esta actividad, lo que no permitió conocer la realidad que presentan los comerciantes.

Recomendación:

A los Administradores:

3. Realizarán un estudio real de las necesidades que tienen los comerciantes y presentar un informe veraz a la Dirección para que conozcan la situación que se presenta y así tomar decisiones correctivas de acuerdo a las necesidades.

A la Dirección:

4. Realizará control a los administradores periódicamente para verificar que su trabajo se está realizando de manera correcta.

ANEXO 2

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL "PORTOMERCADOS"										
AUDITORIA DE CALIDAD										
DEL 01 DE ENERO DE 2019 HASTA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2019										
MATRIZ DE RIESGOS DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE AUDITORÍA										
ÁREA	MEDICIÓN DE RIESGO						CONTROL CLAVE	ENFOQUE DE EVALUACIÓN		
	RIESGO			CONFIANZA				PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO	PRUEBAS SUSTANTIVAS	
GERENCIA	X					X	ATENCIÓN AL CLIENTE	1. Establecer la existencia de políticas en la atención al ciudadano.	2. Investigar sobre la calidad del servicio brindado a los comerciantes. 3. Constar si los servidores públicos están capacitados para brindar una correcta atención al ciudadano.	

COORDINACIÓN DE MERCADOS	X			X				1.Establecer si toda solicitud o requerimiento es atendido por ventanilla.	2.Examinar si los servicios solicitados son atendidos por el servidor encargado del área y comprobar si estos brindan una solución o respuesta a los comerciantes. 3.Verificar si se brinda atención prioritaria a las personas de la tercera edad, embarazadas y con discapacidad.
ELABORADO POR:	J.N.A.S - T.L.B.							FECHA: 08/12/2020	
SUPERVISADO POR:	M.T.V.G.								

PROGRAMAS ESPECIFICOS DE AUDITORIA

Entidad: EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”

Tipo de Examen: Auditoria de calidad

Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019

AREA: GERENCIA

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	HECHO POR
	<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la importancia que se le brinda a la atención que se les ofrece a los usuarios. • Verificar la existencia de métodos o procedimientos para medir la satisfacción en la atención al usuario 	ANEXO #9	JNAS TLB
1.	<p>Procedimientos:</p> <p>Pruebas de Cumplimiento</p> <p>Establecer la existencia de políticas en la atención al ciudadano.</p>	ANEXO #10	JNAS TLB
2.	<p>Pruebas Sustantivas</p> <p>Investigar sobre la calidad del servicio brindado a los comerciantes.</p>	ANEXO #11	JNAS TLB
3.	<p>Constar si los servidores públicos están capacitados para brindar una correcta atención al ciudadano.</p>	ANEXO #12	JNAS TLB

PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE AUDITORIA**Entidad:** EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”**Tipo de Examen:** Auditoria de calidad**Periodo:** del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019**AREA:** COORDINACIÓN DE MERCADOS

N°	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF.	HECHO POR
	Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Comprobar la importancia que se le brinda a la atención que se les ofrece a los comerciantes.• Verificar la existencia de métodos o procedimientos para medir la satisfacción en la atención al usuario		JNAS TLB
1.	Procedimientos: Pruebas de Cumplimiento Establecer si toda solicitud o requerimiento es atendido por ventanilla.	ANEXO #07	JNAS TLB
2.	Pruebas Sustantivas Examinar si los servicios solicitados son atendidos por el servidor encargado del área y comprobar si estos brindan una solución o respuesta a los comerciantes.	ANEXO #7	JNAS TLB
3.	Verificar si se brinda atención prioritaria a las personas de la tercera edad, embarazadas y con discapacidad.	ANEXO #7	JNAS TLB

ANEXO #4

DISTRIBUCION DE PERSONAL



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP			
Literal b2) Distributivo de personal de la institución			
Unidad a la que pertenece	Apellidos y nombres de los servidores y servidoras		Puesto Institucional
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO			
GERENCIA GENERAL	GILER ZAMBRANO JORGE ALEJANDRO		GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL	CASTRO ALVEAR PAULO ALEXANDER		IURÍDICO
GERENCIA GENERAL	CEDEÑO ROBLES ERICKA GIOVANNA		ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN
GERENCIA GENERAL	VALLE CEDEÑO SERGIO ENRIQUE		ASISTENTE DE COMUNICACIÓN
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO			
Coordinación de Gestión de Infraestructura	ASTUDILLO GUTIERREZ JORGE MARCIAL		INSPECTOR DE LOCAL Y CARTERA
Coordinación de Gestión de Infraestructura	ARAY DELGADO CARLOS ALBERTO		ASISTENTE DE OPERACIONES
Coordinación de Gestión de Infraestructura	BRIONES GARCIA ERICK FRANCISCO		FAENADOR MATARIFE (CORRALERO)
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CAMPOVERDE ESPINALES FREDDY		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CANTOS ZAMBRANO ERIKA		APOYO BASE DE DATOS
Coordinación de Gestión de Infraestructura	BRIONES GARCIA ERICK FRANCISCO		FAENADOR MATARIFE (CORRALERO)
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CAMPOVERDE ESPINALES FREDDY		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CANTOS ZAMBRANO ERIKA		APOYO BASE DE DATOS
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CEDEÑO CASTRO JOSE MILTON		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CEDEÑO FLORES ALFREDO ALEXIS		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CEDEÑO LOPEZ LUIS ENRIQUE		INSPECTOR/ SUPERVISOR CAMAL
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CEDEÑO MOLINA JOSE MILTON		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CEDEÑO MOREIRA WILMER JAVIER		TECNICO ELECTROMECANICO CAMAL
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CEDEÑO QUIJUE JONATHAN LEONARDO		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CEVALLOS INTRIAGO WILSON ONIDES		JEFE DE CAMAL
Coordinación de Gestión de Infraestructura	CUENCA FALCONES JUAN PABLO		INSPECTOR DE LOCAL Y CARTERA
Coordinación de Gestión de Infraestructura	DAZA LOOR JUAN BERNARDO		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	FERNANDEZ QUIROZ WALTER ROBINSON		ADMINISTRADOR DE MERCADO 2
Coordinación de Gestión de Infraestructura	JURADO MACIAS LORGIO ROLANDO		ASISTENTE DE SUPERVISION DE MERCADOS
Coordinación de Gestión de Infraestructura	GAMBOA VARGAS EDY ARQUIMIDES		FAENADOR MATARIFE
Coordinación de Gestión de Infraestructura	GUILLEN CEDEÑO LUIS ALFONSO		FAENADOR MATARIFE
GESTION DE NEGOCIOS Y NUEVAS LINEAS DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS			
50	GESTION DE NEGOCIOS Y NUEVAS LINEAS DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS	MOREIRA VERA VICTOR ANDRES	COORDINADOR DE GESTION DE NEGOCIOS
PROCESOS DE APOYO			
51	Coordinación de Gestión Institucional	ALAVA BASURTO REBECA CAROLINA	JEFA DE TALENTO HUMANO
52	Coordinación de Gestión Institucional	BRIONES MENDOZA MERCEDES ELIZABETH	CONTADORA
53	Coordinación de Gestión Institucional	MENDOZA CASTILLO MARIA PAOLA	JEFA ADMINISTRATIVA
54	Coordinación de Gestión Institucional	ZAMBRANO CEDEÑO HERNAN	JEFE DE RECAUDACION Y CATASTRO
			30/04/2020
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL b2):			TALENTO HUMANO
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b2):			REBECA CAROLINA ALAVA BASURTO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			rebeca.alava@portomercados.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			

ANEXO# 5

INFORMACIÓN COMPARTIDA POR LA HERRAMIENTA ZOOM SOBRE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES DE PORTOMERCADOS A CARGO DE LA ING. ERIKA CANTOS ZAMBRANO.

P/T A.1.

Zoom meeting interface showing a document titled "Medición de Satisfacción del Ciudadano y Estudio del segmento del mercado". The document content includes:

PROCEDIMIENTO
Medición de Satisfacción del Ciudadano y Estudio del segmento del mercado

1. OBJETIVO

- 1.1. Medir y evaluar la satisfacción del ciudadano, mediante el diseño y la aplicación de encuestas y/o formularios.
- 1.2. Medir el tiempo de espera y atención en las oficinas de atención al ciudadano.
- 1.3. Realizar un estudio del segmento del mercado.

2. ALCANCE

El presente documento contiene actividades desde el diseño, medición y evaluación de la calidad de la información y atención que se brinda en los canales de atención al ciudadano para el mejoramiento continuo; así como también realizar un estudio para conocer los gastos por habitante en los mercados municipales, la frecuencia y día de compras.

3. MARCO NORMATIVO

3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica del Servicio Público
- Ley Orgánica de Discapacidades
- Ley del Anciano
- Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos (LOOETA)
- Código Orgánico Administrativo
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización- COOTAD.
- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño; Guía Metodológica para la Medición y

Zoom meeting interface showing a slide titled "MODELO OPERATIVO Y DE NEGOCIOS". The slide content includes:

MODELO OPERATIVO Y DE NEGOCIOS

CADENA DE VALOR

DIAGNÓSTICO | CREACIÓN | FORTALECIMIENTO | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Gestión de Infraestructura | Solvencia Territorial + Solvencia Institucional | Gestión de negocios y nuevas líneas de productos alimenticios

1. Arrendo de puntos de ventas / concesión de locales comerciales
2. Centro de Faenamiento

Creación de productos innovadores

ESTRATEGIAS

Fortalecimiento del sector comercial mejorando capacidades	Mejorar la cadena de abastecimiento de los comerciantes	Ingresar en la cadena de abastecimiento de productos alimenticios
Atraer nuevas inversiones	Fortalecer el modelo de negocios y sus comerciantes	Incrementar oportunidades de negocios
Mejorar en la administración y mantenimiento de infraestructura		

PORTOMERCADOS EP → GADM PORTOVIEJO

ANEXO #6

ENTREVISTA ADMINISTRADOR



ENTREVISTA

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD: PORTOMERCADOS

Realizada por: Jamileth Andrade y Tatiana Briones – Autoras de Tesis

Entrevistado: Ing. Jorge Giler Zambrano – Gerente General de Portomercados

1. ¿LA ENTIDAD ESTA CUMPLIENDO CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS?
Si
2. ¿EL PERSONAL ESTÁ CAPACITADO PARA SUS RESPECTIVAS ACTIVIDADES?
Si
3. ¿SE CUENTA CON LOS RECURSOS E INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD?
Si
4. ¿EXISTE UN PRESUPUESTO QUE USTED CONSIDERE BIEN ELABORADO?
Si, todos
5. ¿SE TIENE CONOCIMIENTO DE CUALES SON LOS GASTOS Y EL COSTO TOTAL PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD?
Si
6. ¿LOS PROCESOS QUE LOS EMPLEADOS, CLIENTES, U OTROS REALIZAN SON ADECUADOS O SE TIENEN QUE REDEFINIR?
Si, son los adecuados
7. ¿CONSIDERA QUE LA EMPRESA ES EFICAZ Y EFICIENTE?
Si
8. ¿CONVENDRÍA FORMAR ALIANZAS? ¿CON QUIÉN?
Si, con el Sector Educativo
9. ¿DE DONDE SE OBTIENEN LOS INGRESOS MONETARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD?

De la tasa de faenamiento de animales y del canon de arrendamiento de locales o puntos de ventas en mercados municipales

10. ¿PUEDE DECIRME DE UN RANGO DEL 1 AL 10 COMO MIDE USTED EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?
8
11. ¿EL NIVEL TECNOLÓGICO DE LA EMPRESA ES SUFICIENTE O INSUFICIENTE PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA?
Suficiente, pero se necesitan fortalecer procesos
12. ¿CUÁLES EMPRESAS CONSIDERA SU MAYOR COMPETENCIA EN EL MERCADO?
Empresas Privadas dedicadas a brindar productos alimenticios como TÍA, MI COMISARIATO, AKI, SUPERMAXI
13. ¿LA EMPRESA TIENE ALGO QUE OFRECER QUE NO OFREZCAN LOS COMPETIDORES? ¿QUÉ ES?
Si, productos frescos
14. ¿QUIÉN TOMA LAS DECISIONES EN LA EMPRESA?
Gerencia General
15. ¿CUÁNTOS AÑOS LLEVA OPERANDO LA ENTIDAD?
2014

Atentamente,

JORGE
ALEJANDRO
GILER
ZAMBRANO
Ing. Jorge Giler Zambrano
GERENTE GENERAL PORTOMERCADOS EP

ANEXO #7

Revisión de la Base Legal de la empresa.

P/T B.1.

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR



LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP

Ley 0
Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010
Última modificación: 19-may.-2017
Estado: Reformado

NOTA GENERAL:

En toda parte en donde diga: "Ministerio de Relaciones Laborales" o "Ministro de Relaciones Laborales", dirá: "Ministerio del Trabajo" o "Ministro del Trabajo", respectivamente. Dado por artículo 13 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de Mayo del 2017 .

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

Oficio No. T. 1919-SNJ-10-1508

Quito, 6 de octubre de 2010

Señor Ingeniero
Hugo Enrique Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR DEL REGISTRO OFICIAL
En su despacho.-

De mi consideración:

Adjunto al presente encontrará el oficio SAN-2010-673 de 4 de octubre de 2010, suscrito por el doctor Francisco Vergara, Secretario General de la Asamblea Nacional, quien certifica lo siguiente:

"1. La Asamblea Nacional, con fecha 3 de septiembre de 2010, recibió el oficio No. T.1919-SNJ-10-1351, que contiene la Objeción Parcial del señor Presidente de la República al proyecto de Ley Orgánica de Servicio Público.

2. El Pleno de la Asamblea Nacional, en Sesión No. 61, llevada a cabo el 29 de septiembre de 2010, trató la objeción parcial, ratificándose en el texto remitido a la Presidencia de la República por la Función Legislativa mediante oficio No. PAN-FC-010-1432, de 11 de agosto de 2010, en lo siguiente:

- Artículos: 4; 7; 22; 25; 31; 33 incisos 3 y 4; 48; 83 literal i); 89; 130; 134; 135; Disposición General Vigésimo Primera; y, Disposición Transitoria Décima.

3. En cuanto a la objeción, respecto de los puntos no detallados en el numeral 2 del presente documento, me permito informar que el Pleno de la Asamblea Nacional no se ha pronunciado hasta la presente fecha.

Particular que pongo en su conocimiento, para que se actúe de conformidad con lo dispuesto en los artículos 138 de la Constitución de la República del Ecuador y 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa."

Por lo que, por disposición del señor Presidente Constitucional de la República, le acompaño el texto del Proyecto de Ley Orgánica de Servicio Público en el que se encuentran incorporadas las objeciones que formuló al indicado proyecto el señor Presidente Constitucional de la República, para que la publique como Ley de la República en el Registro Oficial, conforme dispone el cuarto inciso del artículo 138 de la Constitución de la República que dispone:

"Si la Asamblea no considera la objeción en el plazo señalado, se entenderá que se ha allanado a

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

TÍTULO I ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO

Capítulo primero Principios fundamentales

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.

Art. 2.- La bandera, el escudo y el himno nacional, establecidos por la ley, son los símbolos de la patria.

El castellano es el idioma oficial del Ecuador; el castellano, el kichwa y el shuar son idiomas oficiales de relación intercultural. Los demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas en las zonas donde habitan y en los términos que fija la ley. El Estado respetará y estimulará su conservación y uso.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
2. Garantizar y defender la soberanía nacional.
3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.

16 |

Suplemento del Registro Oficial No. 484 , 9 de Mayo 2019

Normativa: Vigente

Última Reforma: Ley s/n (Suplemento del Registro Oficial 484, 9-V-2019)

LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

(Ley s/n)

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Oficio No. T. 343-SGJ-19-0309

Quito, 29 de abril de 2019

Señor Ingeniero
Hugo Del Pozo Barrezueta
DIRECTOR DEL REGISTRO OFICIAL
En su despacho

De mi consideración:

Con oficio número PAN-ECG-2019-0083 de 24 de abril de 2019, la señora Economista Elizabeth Cabezas Guerrero, Presidenta de la Asamblea Nacional, remitió al señor Presidente Constitucional de la República el proyecto de **Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores**.

Dicho proyecto de ley ha sido sancionado por el Presidente de la República el día de hoy, por lo que, conforme a lo dispuesto en los artículos 139 de la Constitución de la República y 65 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, se la remito a usted en original y en copia certificada, junto con el certificado de discusión, para su correspondiente publicación en el Registro Oficial.

Adicionalmente, agradeceré a usted que, una vez realizada la respectiva publicación, se sirva remitir el ejemplar original a la Asamblea Nacional para los fines pertinentes.

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

(Ley s/n)

Nota:

-En aplicación a la reforma establecida en la Disposición General del Decreto Ejecutivo 338, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 263 de 9 de junio de 2014, se dispone que cuando una norma se refiera al Instituto Ecuatoriano de Normalización y al Organismo de Acreditación Ecuatoriana, se entenderá que se refiere al Servicio Ecuatoriano de Normalización y al Servicio de Acreditación Ecuatoriana.
- Conforme al Art. 1 del Acuerdo MDT-2015-0291 (R.O. 658, 29-XII-2015), se fija a partir del 1 de enero del 2016, el salario básico unificado para el trabajador en general, incluidos los trabajadores de la pequeña industria, trabajadores agrícola y trabajadores de maquila; trabajador o trabajadora remunerada del hogar; operarios de artesanía y colaboradores de la microempresa, en 366,00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica mensuales.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

EL PLENO

Considerando

Que, La Constitución de la República regula en su artículo 120 las atribuciones y facultades de la Asamblea Nacional, entre las que consta expedir, codificar, reformar y derogar leyes;

Que, El numeral segundo del artículo 133 de la Constitución de la República señala que serán orgánicas aquellas leyes que regulan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales;

Que, El artículo 84 de la Constitución de la República dispone que en ningún caso, la reforma de la Constitución, leyes, otras normas jurídicas ni los actos de poder público atentarán contra los derechos que reconoce la Constitución;

Que, El numeral segundo del artículo 11 de la Constitución de la República dispone que nadie podrá ser discriminado entre otras razones por motivos de discapacidad y que el Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad;

LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS

Ley 0
Registro Oficial Suplemento 353 de 23-oct.-2018
Estado: Vigente

LEY ORGANICA PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS

ASAMBLEA NACIONAL

REPUBLICA DEL ECUADOR

Oficio No. SAN-2018-1614

Quito 16 de octubre de 2018

Ingeniero
Hugo Del Pozo Barreuzeta
Director del Registro Oficial

En su despacho.-

De mis consideraciones:

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó el 10 de octubre de 2018, la LEY ORGANICA PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS.

Dicho proyecto de ley, fue discutido y aprobado en primer debate el 24 de julio de 2018 y en segundo debate el 9 y 14 de agosto de 2018; posteriormente fue objetado parcialmente por el Presidente Constitucional de la República, el 12 de septiembre de 2018.

Por lo expuesto, y tal como dispone el artículo 138 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, acompaño el texto de la LEY ORGANICA PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS, para que se sirva publicarlo en el Registro Oficial.

Atentamente,

f.) Dr. Gonzalo Armas Medina, Prosecretario General.

ASAMBLEA NACIONAL

REPUBLICA DEL ECUADOR

CERTIFICACION

En mi calidad de Secretaria General de la Asamblea Nacional, me permito CERTIFICAR que el día 24 de julio de 2018, la Asamblea Nacional discutió en primer debate el "PROYECTO DE LEY ORGANICA PARA LA OPTIMIZACION Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS"; y, en segundo debate los días 9 y 14 de agosto de 2018; posteriormente, dicho proyecto fue objetado parcialmente por el Presidente Constitucional de la República, el 12 de septiembre de 2018 y,

LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS - Pagina 1

MINISTERIO DEL TRABAJO



GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DIRECCIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO



No imprima este documento a menos que sea absolutamente necesario



CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION

Ley 0
Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010
Estado: Vigente

FUNCION EJECUTIVA
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL,
AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Oficio No. T.4570- Sin.1-10-1516

Quito, 11 de octubre de 2010
Señor Ingeniero
Hugo Enrique del Pozo Barreuzeta
DIRECTOR DEL REGISTRO OFICIAL

En su despacho

De mi consideración:

Por disposición del señor Presidente Constitucional de la República, de conformidad a lo establecido en el artículo 138 de la Constitución de la República, en concordancia con el artículo 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa, le solicito proceder a la publicación del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, para lo cual remito lo siguiente:

1.- Un ejemplar del oficio No. T.4570-SNJ-10-1478 de 4 de octubre del 2010, suscrito por el Doctor Alexis Mera Giler, mediante el cual solicita del señor Presidente de la Asamblea Nacional, Arquitecto Fernando Cordero Cueva, emitiere una certificación sobre si el Pleno de dicho Organismo discutió y aprobó o no, dentro del plazo de treinta días, la objeción parcial remitida por el señor Presidente Constitucional de la República, Economista Rafael Correa Delgado, remitida mediante oficio No. T. 4570-SNJ-10-1350 de 3 de septiembre del 2010 y sus alcances remitidos mediante oficio No. T. 4570-SNJ-10- 1398 del 13 de septiembre del 2010 y T.4570-SNJ-10-1410 del 15 de los mismos mes y año.

2.- Oficio No. SAN-2010-671 del 4 de octubre del 2010 suscrito por el Secretario General de la Asamblea Nacional, mediante el cual certifica que el Pleno trató la objeción parcial y se allanó a los artículos 3, 15, 16, 34, 37, 50, 57, 60, 66, 67, 70, 90, 93, 95, 99, 117, 118, 119, 121, 127, 128, 129, 130, 136, 137, 138, 144, 145, 154, 157, 167, 172, 173, 177, 179, 182, 186, 193, 194, 195, 196, 200, 211, 251, 257, 296, 318, 325, 329, 331, 348, 379, 380, 384, 395, 399, 400, 410, 412, 452, 454, 458, 466, 472, 474, 503, 509, 526, 541, 553, 562, 568, 594, Disposiciones Generales Segunda y Quinta; Disposiciones Transitorias Tercera, Octava, Décimo Primera, Décimo Segunda, Décimo Cuarta, Décimo Quinta, Vigésimo Primera, Vigésimo Sexta; y, Disposición Derogatoria Primera, de la objeción parcial. Por otra parte señala que el Pleno de la Asamblea se ratificó en los artículos 110, 295, 340, primer inciso del artículo 354, 441 y Disposición Transitoria Décima, mientras que no existe pronunciamiento hasta la fecha en que se emite la certificación, sobre los artículos no detallados, lo que comunica para proceder de conformidad con lo dispuesto por los artículos 138 de la Constitución de la República y 64 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa.

1. Introducción

El Ministerio del Trabajo con el objetivo de promover el desarrollo e innovación de su gestión y de mejorar la percepción de la calidad de los servicios públicos, desarrolla mecanismos y herramientas que orientan y dictaminan los lineamientos para realizar la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos de manera transparente y eficiente dentro del contexto de un acercamiento entre el ciudadano y el Estado.

En los postulados del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, se menciona como meta de cumplimiento, el incrementar los índices referentes a la percepción de la calidad de los servicios públicos. Esto se menciona en el eje 3 Más sociedad mejor Estado, que tiene por objetivo número 7 el incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía y que sus metas son:

- Aumentar de 6,6 a 8 el índice de percepción de calidad de los servicios públicos al 2021;
- Incrementar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano para el año 2021.

A partir de las atribuciones encomendadas en la Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos según Acuerdo Ministerial MDT-2018-0017 del 16 de febrero de 2018 y adicionalmente dentro de las responsabilidades asignadas por la Agenda de Políticas para la Administración Pública liderada por la Presidencia de la República, el Ministerio del Trabajo emite la presente guía metodológica para medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos para todas las instituciones del Estado.

En este sentido, las instituciones deben implementar procesos de seguimiento, medición y análisis necesarios para mejorar continuamente la eficiencia de su sistema de gestión; así como realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios públicos. La medición de la percepción y expectativa que tiene la ciudadanía frente a una institución, debe ser un ejercicio constante que permita identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora y necesidades de los ciudadanos.

El Programa Nacional de Excelencia-PROEXCE, es un articulador estratégico de las iniciativas institucionales para alcanzar la excelencia en la gestión, la calidad en la prestación de los servicios públicos y cumplir las expectativas del ciudadano.

Una de las principales estrategias del PROEXCE es la aplicación del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia (MECE). El MECE plantea los lineamientos que al ser adoptados impulsan a una institución pública a su mejora permanente, para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de acuerdo a resultados cuantificables respecto a 9 criterios de evaluación. En el criterio número 6 del MECE: Resultados orientados a los Usuarios / Ciudadanos, se menciona que la calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer

2

Dirección: República de El Salvador N 34-103 y Saiz • Código Postal: 170905 • Quito - Ecuador • Teléfono: 003-2 381-4000
www.trabajo.gob.ec

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública



Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Ley No. 2004-34)

El Congreso Nacional

Considerando:

Que el artículo 81 (18) de la Constitución Política de la República, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado y demás entidades obligadas por esta Ley;

Que es necesario hacer efectivo el principio de publicidad de los actos, contratos y gestiones de las instituciones del Estado y de aquellas financiadas con recursos públicos o que por su naturaleza sean de interés público;

Que la misma norma constitucional establece que no existirá reserva respecto de informaciones que reposen en archivos públicos, excepto de aquellas que por seguridad nacional no deben ser dadas a conocer;

Que la libertad de información está reconocida tanto en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, como en el artículo 13 de la Convención Interamericana de Derechos Humanos; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

LEY ORGÁNICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA

Ramiro Rivadeneira
DEFENSOR DEL PUEBLO

Patricio Benalcázar
ADJUNTO DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA

Jhoanna Pullas
ADJUNTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES

Cristhian Bahamonde
DIRECTOR GENERAL DE POLÍTICA PÚBLICA

Iván Aguinaga
DIRECTOR NACIONAL DE TRANSPARENCIA
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



ACUERDO 1423 EXPÍDESE LA NORMA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y FELICITACIONES FORMULADAS A LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA

Secretaría Nacional de la Administración Pública

No. 1423

Pedro Solines Chacón
SECRETARIO NACIONAL
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Registro Oficial 646
(2015)
19 de Noviembre de 2015

► Considerando

Acuerda:

EXPEDIR LA NORMA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y FELICITACIONES FORMULADAS A LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 1.- Objeto.- La presente Norma Técnica tiene por objeto establecer un procedimiento estandarizado para que las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva, APCID; presten atención oportuna y motivada a las preguntas, quejas, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones, generadas por los usuarios de los servicios públicos, en el marco de los principios constitucionales que regulan la administración pública.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- Esta Norma Técnica es de aplicación obligatoria para todas las entidades de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

P/T B.2.

RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Ing. Agustín Casanova ALCALDE DE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PORTOVIEJO		2019-04-18
REVISADO POR:	Econ. Ingrid Salinas DIRECTORA CANTONAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		15/03/19
	Ing. Diego Vélez DIRECTOR CANTONAL DE DESARROLLO TERRITORIAL (E)		12/1/2019
	Eco. Andrés Ortiz DIRECTOR CANTONAL DE PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO		21/07/19
	Ing. Mauricio Sarabia DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD		24/5/19
ELABORADO POR:	Lcda. Nancy Acevedo COORDINADORA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD		20-03-19
	Econ. Jahaira Rivadeneira SERVIDORA DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD		20-03-2019

POLÍTICA
Política de Atención al Ciudadano



IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Gestión de la Calidad		
Proceso Nivel 2:	Gestión de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad		
Proceso Nivel 3:	No Aplica		
Proceso Nivel 4:	No Aplica		
Versión del documento:	2.0	Frecuencia de Ejecución:	Bajo demanda
Responsable:	Director de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad		

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación del documento	Jahaira Rivadeneira Jefe Técnico de Canales de Atención al Ciudadano Andrés Ortiz Director de Gestión de la Calidad Agustín Casanova Alcalde	Septiembre - 2018	PRO-DAOTGS-007 Procedimiento para la Atención a la Ciudadanía V1.0
2.0	Actualización del Documento <ul style="list-style-type: none"> Actualización del objetivo y alcance de la Política de Atención al Ciudadano. Inclusión de los tres pasos del Protocolo de Atención al Ciudadano. Elaboración de registros como Fichas de Requisitos. 	Jahaira Rivadeneira Servidora de la Dirección de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad Mauricio Sarabia Director de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad Andrés Ortiz Director Cantonal de Planificación Institucional	Marzo 2019	Política de Atención al Ciudadano Versión 1.0

3.3.7. El Director de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad será el responsable de:

- a) Actualizar la Política de Atención al Ciudadano, o delegar esta actividad a la unidad que determine, en función de la estructura orgánica y mapa de procesos vigente.
- b) Realizar la supervisión monitoreo y evaluación de la aplicación de la Política de Atención al Ciudadano, así como de la imagen y servicio de todas las unidades donde se deba aplicar el presente documento, no obstante es responsabilidad de los Directores Operativos, Gerentes, Coordinadores y Jefes Técnicos y/o delegado realizar el control a la ejecución y aplicación de los lineamientos o directrices de los servidores y oficinas a su cargo.

3.3.8. El Director Cantonal, Director Operativo o Gerente serán los responsables de:

- a) Identificar el rol competente para ejecutar y monitorear el cumplimiento de las directrices establecidas en la Política de Atención al Ciudadano.
- b) Designar formalmente al recurso identificado y comunicar el cumplimiento de lo definido en este documento.

3.3.9. El Gerente y/o delegado, Director Operativo, Coordinador o Jefe Técnico y/o delegado serán los responsables de:

- a) Socializar la presente política inclusive a los servidores nuevos, así como los demás lineamientos institucionales para la correcta atención e imagen institucional de los servidores a su cargo.
- b) Garantizar la atención ininterrumpida de los servicios, para lo cual será de su competencia la organización de los horarios de almuerzo y de otras disposiciones que afecten al flujo de atención, de acuerdo a las necesidades institucionales o la demanda de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, sus Empresas Públicas y Entidades Adscritas.
- c) Asegurar que el personal de seguridad, sin perjuicio, direccionen a los ciudadanos a los puntos de información correctos. No es función del personal de seguridad la entrega de turnos, requisitos ni información sobre procesos institucionales a los ciudadanos.
- d) Garantizar que todos los servidores de atención al ciudadano se capaciten en los procedimientos y lineamientos, con el fin de mejorar el servicio brindado. Para lo cual se realizarán semestralmente capacitaciones y se generará un acta de asistencia. En el caso de servidores nuevos se deberá generar un acta exclusiva para el nuevo recurso contratado.
- e) Disponer de la organización y distribución de las sillas de espera para los ciudadanos de acuerdo a la necesidad de la oficina.

- f) Garantizar que el material informativo institucional, como requisitos impresos estén de acuerdo al registro *Ficha de Requisitos Detallados - F01-POL-PYC-DGC-001/Ficha de Requisitos Simples F02-POL-PYC-DGC-001* así como en buen estado, legible y en lenguaje claro y de fácil comprensión. La diferencia de estos 2 formatos es que en la Ficha de Requisitos Detallados contiene la forma de presentación de los documentos y observaciones relevantes para una mejor guía al ciudadano.

3.3.10. Los servidores de atención al ciudadano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Portoviejo, Empresas Públicas y Entidades Adscritas serán los responsables de:

1. Revisar y entregar requisitos de acuerdo al registro *Ficha de Requisitos Detallados F01-POL-PYC-DGC-001 /Ficha de Requisitos Simples F02-POL-PYC-DGC-001*.
2. En el caso de formarse filas excesivas, para la entrega de información y turnos, comunicarán inmediatamente a su línea de supervisión directa, para ubicar al personal adicional que colabore en la atención.
3. Salvaguardar el orden y la limpieza en los espacios físicos, evitando acumular: cajas, carpetas, folders o documentos desordenados y objetos no necesarios para brindar el servicio, que puedan estar a la vista del ciudadano y que afectan la imagen institucional.
4. Mantener la seguridad de sus pertenencias institucionales o personales, almacenándolas en los cajones de los escritorios asignados y no a la vista del ciudadano.
5. Sugerir a los ciudadanos al inicio o al finalizar la jornada de atención el uso de medios electrónicos a través del portal transaccional municipal.
6. No direccionar hacia el Director Operativo, Coordinador, Jefe Técnico y/o delegado al ciudadano que no cumpla con los requisitos obligatorios y que se encuentra establecido en los procedimientos institucionales. Se exceptúan los casos en los cuales el ciudadano solicite por derecho propio la atención de un Director Operativo, Coordinador, Jefe Técnico y/o delegado.
7. Gestionar sus permisos con 48 horas de anticipación, con el fin de considerar su inasistencia para asegurar la organización de la atención oportuna. En los casos de ausencia, que por motivos de salud se originen, el servidor deberá comunicar oportunamente a su jefatura inmediata a través de los mecanismos definidos para el efecto.
8. Estar habilitados para iniciar la jornada de atención al ciudadano desde las 08:00 am.
9. Verificar que las estaciones de trabajo se encuentren ordenadas y limpias.
10. Verificar que los equipos y herramientas de trabajo se encuentren en buen estado, así como la funcionalidad de los sistemas.

c) **Identificación de número de ventanilla o servicio a prestar.**- Se debe contar con el número asignado a la ventanilla o el servicio que se presta, ubicado en un lugar adecuado y visible para el ciudadano sin que otros objetos impidan su visibilidad.

d) **Materiales de oficina.**- El servidor debe contar con todos los materiales que faciliten su trabajo tales como: grapadora, perforadora, saca grapas, clips, esferográfico, sellos.

Es opcional el uso de:

a) **Calificadores de servicio.**- Ubicados en un espacio visible y accesible al ciudadano, pudiendo ser fijados con cinta adhesiva doble faz, en las unidades donde aplique. No está permitido manipular los calificadores de atención ubicados en las ventanillas, este aparato es de uso exclusivo de los ciudadanos a quienes se les brinda el servicio. El incumplimiento de esta disposición deriva en sanciones administrativas.

e) **Teléfono fijo.**- Este equipo no debe comprometer la atención al ciudadano. Las llamadas personales deben hacerse en los tiempos de descanso.

f) **Material informativo impreso.**- En las ventanillas de atención podrá existir el material informativo impreso como guías, requisitos impresos de acuerdo al registro *Ficha de Requisitos Detallados F01-POL-PYC-DGC-001/ Ficha de Requisitos Simples F02-POL-PYC-DGC-001*, revistas institucionales, publicidad de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo, sus Empresas Públicas y Entidades Adscritas.

A continuación, se detalla las características estandarizadas de la ventanilla de atención al ciudadano:



Ilustración 1. Ventanilla de atención estandarizada

3.7. ACCIONES NO PERMITIDAS A LOS SERVIDORES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL GADM-PORTOVIEJO, EMPRESAS PÚBLICAS Y ENTIDADES ADSCRITAS DURANTE LA ATENCIÓN

- a) El trato preferencial en la atención por afinidad, amistad o parentesco hacia ciudadano.

1. OBJETIVO

Definir las directrices generales, protocolos y buenas prácticas necesarias para brindar una atención e imagen estandarizada a los ciudadanos, en todas las unidades administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo (GADM – PORTOVIEJO), sus Empresas Públicas y Entidades Adscritas.

2. ALCANCE

Establecer los lineamientos que rigen la atención al ciudadano desde la solicitud o inicio de la atención al ciudadano en el canal presencial, incluye la aplicación del protocolo de atención, en puntos de información, módulos o ventanillas de atención, recaudación de valores hasta que finaliza la misma en los diferentes puntos de atención.

3. MARCO NORMATIVO

3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica del Servicio Público.
- Código Orgánico Administrativo.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización- COOTAD.
- Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño; Guía
- Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos noviembre 2018.

3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

No Aplica

3.3. NORMAS GENERALES

3.3.1. Las normas de este documento son de aplicación obligatoria para todos los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo (GADM – PORTOVIEJO), sus Empresas Públicas y Entidades Adscritas, en tanto guarden conformidad con las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de su ejecución.

3.3.2. El servidor que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexa, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

3.3.3. Este documento se encuentra sujeto a actualización permanente, con el propósito de incluir los cambios que se produzcan como efecto de la evolución de las leyes, normas y políticas.

3.8.1. PLAN DE CONTINGENCIA EN EL CASO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- No involucrarse en las emociones.
- No provocar situaciones más irritantes.
- Calmar el enojo.
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir.
- Analizar a fondo el problema.

El ciudadano agresivo: Su lenguaje puede ser agresivo, seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que se explique. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar a este tipo de ciudadanos son:

- Tener paciencia y mantener la calma.
- No discutir con él.
- Solicitar su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

El ciudadano conversador: Pueden ocupar mucho tiempo de la atención con su relato. Además de entrar a solicitar un servicio o información, suelen contar historias. No se debe demostrar, en ningún momento, que no se está interesado en atenderle, al contrario, se debe mostrar interés y tener paciencia durante la interacción.

El ciudadano ofensivo: No se debe tratar a estos ciudadanos de manera irónica o con su misma actitud. Para bajar el nivel de confrontación de su parte se le debe dar una atención amable.

El ciudadano negativo: Se debe procurar mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer su requerimiento.

El ciudadano impaciente: Es el que interrumpe y pide atención inmediata sin importar que otras personas hayan llegado antes que él y, por lo general, se ponen tensos cuando lo hacen esperar. El trato hacia ellos debe ser con respeto, debemos hacerle saber que hemos comprendido que tiene prisa, y procurar atenderlo en el menor tiempo posible.

El ciudadano coqueto: Sus comentarios van en doble sentido, puede incluso hacer insinuaciones hacia el servidor, sin embargo se debe mantener una actitud calmada y profesional en todo momento. La atención a este tipo de ciudadanos debe ser ágil.

El ciudadano tímido: Este tipo de ciudadanos suele tener problemas para expresar su necesidad, por lo que debemos procurar darle tiempo para su explicación, sin interrumpirlo o presionarlo. Se debe generar confianza y hacerle las preguntas indicadas que lo ayuden a comunicarse mejor, ofrecerle servicios o soluciones concretas y pocas alternativas, de tal manera que se facilite la solución de su petición.

El ciudadano amigable: Es amable, simpático, cortés, aunque en ocasiones puede llegar a conversar en exceso. Con este tipo de ciudadanos se debe ser cordial, procurando mantener cierta distancia.

5.3 LISTADO DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS
F01-POL-PMC-DGC-001	FICHA DE REQUISITOS DETALLADOS

Ilustración 3.1 - Formato del Documento de Atención al Ciudadano

Brigada Móvil: Interacción con el ciudadano para socializar una temática realizada en los exteriores de la institución.

Calificador de atención: Equipo electrónico utilizado para medir la percepción de la calidad de atención al ciudadano.

5. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

5.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS
No Aplica	No Aplica

5.2. LISTADO DE ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS
ANEXO 1	BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN VENTANILLAS
ANEXO 2	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN BRIGADAS MÓVILES
ANEXO 3	TIPOS DE CIUDADANOS

ANEXO 1 - BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. SALUDAR CORDIALMENTE

- Servidor: "Buenos días o tardes, en qué trámite le podemos servir? no olvide calificar la atención al finalizar su trámite, muchas gracias". (Esta última frase aplica cuando las ventanillas de atención tengan calificadores de servicio).

2. PRESTAR ATENCIÓN AL CIUDADANO, COMUNICARSE EN UN LENGUAJE CLARO Y RESPETUOSO

Situaciones en las que se requiera interrumpir la comunicación verbal del ciudadano

- Servidor: "Perdón un momento... con respecto a su trámite...", "Disculpe que le interrumpa...", "Sobre su trámite permítame que le explique...".
- Servidor: "Perdón por la interrupción... ¿Podría indicarme más detalles sobre su consulta para servirle?".
- Servidor: "Disculpe que le interrumpa... ¿Podría indicarme más detalles sobre su consulta?".

Situaciones en las que el servidor se requiera ausentar de la ventanilla de atención

- Servidor: "Permítame por favor unos minutos mientras proceso/verifico/consulta en el sistema...".
- Servidor: "¿Podría esperarme unos minutos mientras proceso/verifico/consulta en el sistema...".
- Servidor: "Por favor, ¿podría esperarme unos minutos para consultar su duda con mi jefe inmediato/compañero...".
- Servidor: "Permítame unos minutos mientras le traigo su documento/carpetita/certificado...".

Atención personalizada por la...

3.11.2. Prestar atención al ciudadano, comunicarse en un lenguaje claro y respetuoso. -

- Trato agradable durante toda la atención.
- Trato al ciudadano de "Usted".
- El contacto visual al ciudadano demuestra la atención debida durante la exposición de su requerimiento.
- El lenguaje debe ser sencillo y descriptivo.
- Mostrar rapidez y eficiencia al momento de tramitar los documentos al ciudadano.
- No están permitidos gestos de desagrado hacia el ciudadano.
- Sentarse de manera adecuada y en posición ejecutiva.
- No desestimar las sugerencias presentadas por el ciudadano.
- Despedirse del ciudadano educadamente.
- Si se presenta alguna agresión física o verbal por parte del ciudadano, el servidor de ventanilla deberá solicitar ayuda a los guardias de seguridad y a su línea de supervisión inmediata.
- La voz al ciudadano debe tener volumen apropiado, expresando con claridad el mensaje o la información, considerando los diferentes comportamientos y actitudes.
- No cortar la explicación al ciudadano, y evitar distracciones que afecten la atención brindada; en caso de existir situaciones donde el ciudadano no concrete puntualmente su petición, se sugiere pedir al usuario que reformule su petición.
- El servidor de ventanilla debe comprender las emociones del ciudadano considerando el perfil o tipo de ciudadano, como por ejemplo no es lo mismo atender la consulta de un arquitecto que la de una persona adulto mayor.

3.11.2.1. Situaciones en las cuales el servidor requiera dejar en espera al ciudadano.- Se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Permitir que el ciudadano decida si desea esperar o regresar más tarde.
- Si el ciudadano desea esperar, este tiempo no debe ser mayor a 10 minutos.
- Cuando el servidor deba dejar en espera al ciudadano, se debe solicitar el permiso respectivo.

3.11.2.2. Situaciones en las cuales no se genere una solución satisfactoria al problema del ciudadano. - Expresar las disculpas y explicar lo sucedido y de ser el caso particular dirigirse con la instancia que puede absolver el problema. En los casos en los cuales el servidor se le dificulte manejar la situación con algún ciudadano, revisar el Anexo 3 - Tipos de Ciudadano.

3.11.3. Asegurarse que el ciudadano salga con una respuesta a su petición, despedida de forma amable. - Solicitar la calificación en los casos en que la ventanilla disponga de este equipo.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

GADM – PORTOVIEJO: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo.

- Realizar actividades comerciales por parte de los servidores o personas externas durante la jornada de atención, demostración de material publicitario para la venta de productos y/o servicios.
- No se permite el uso de teléfonos celulares durante la atención, las llamadas o envío de mensajes se pueden realizar en los momentos de descanso y no a la vista del ciudadano. En caso de que el servidor de atención tenga una emergencia o calamidad doméstica donde se requiera utilizar el teléfono celular deberá solicitar las debidas disculpas al ciudadano. Ver **Anexo 1 Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano**.
- No está permitido colocar en la ventanilla de atención y sus alrededores hojas, papeles, notas, dípticos, trípticos o cualquier documento que no corresponda a información institucional en las estaciones de trabajo, y que afecten la imagen institucional.
 - Servidor: "Perdón por la interrupción... Compañero (a) ayúdeme con...".
 - Servidor: "¿Me permiten interrumpirlos?, deseo hacerle una consulta a mi compañero(a)...".
 - Una vez que finalice la interacción de los 2 servidores, utilizar la siguiente expresión
 - "Gracias por su comprensión / muchas gracias por su tiempo / disculpas por la interrupción...".

Situaciones en las que no se dé una solución satisfactoria al ciudadano

- Servidor: "Estimado señor/señora/señorita, lamentamos no poder servirle en este momento debido a que...".
- Servidor: "Señor/señora/señorita... Le solicito su comprensión/disculpas, lamentablemente no podemos servirle ya que...".
- Servidor: "Estimado señor/señora/señorita, lamento no poder servirle debido a que el trámite lo puede realizar en el Departamento / Agencia..., se puede dirigir con el servidor/servidora...".

3. ASEGURARSE QUE EL CIUDADANO SALGA CON UNA RESPUESTA A SU PETICIÓN, DESPEDIDA DE FORMA AMABLE

- Servidor: "Por favor solicito su calificación sobre el servicio recibido".
- Servidor: "Fue un placer atenderle"; "Recuerde que estamos para servirle"; "Que tenga un buen día / una buena tarde".

ANEXO 2 - PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN BRIGADAS MÓVILES

El servidor además del saludo y la despedida, indicado en el **Anexo 1- Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano**, deberá especificar el motivo de su visita o su presencia en determinado lugar:

Servidor: "Buenos días o tardes, mi nombre es XXXY, servidor de la Dirección de XXXXXXX del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, estoy realizando una campaña sobre XXXXXX, por lo que le informo que XXXXXXXXXXXX".



Servidor: "Buenos días o tardes, mi nombre es XXXY, servidor de la Dirección de XXXXXXX del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, debo revisar información relacionada a XXXXXX, por lo que le agradezco me ayude con la misma".

ANEXO 3 - TIPOS DE CIUDADANOS

Para el manejo adecuado de ciudadanos o situaciones que generan afectación en la atención y altos tiempos de atención, a continuación se presentan los diferentes tipos de ciudadanos para dar una asistencia adecuada:



El ciudadano enojado: no hay que negar su enojo y no se les debe decir: "No hay motivo para enojarse", esto probablemente lo enoje más. Algunas formas de manejar la situación son:

- Ver más allá del enojo.
- No ponerse a la defensiva.



 FICHA DE REQUISITOS DETALLADOS NOMBRE DEL TRÁMITE/CASO/SERVICIO 		
Requisitos Generales		
REQUISITO	FORMA DE PRESENTACIÓN DEL REQUISITO	OBSERVACIONES
Requisitos Específicos		
Trámites realizados por terceras personas		
El usuario es una persona autorizada a realizar un trámite deberá presentar los siguientes requisitos:		

Turno para la atención:
 Tiempo de atención del trámite:
 Base Legal del trámite:

F02-POL-PYC-DGC-001 - FICHA DE REQUISITOS SIMPLES

 FICHA DE REQUISITOS SIMPLE NOMBRE DEL TRÁMITE/CASO/SERVICIO 	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

F03-POL-PYC-DGC-001 – REGISTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 REGISTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO NOMBRE DEL TRÁMITE/CASO/SERVICIO 	
SERVIDOR QUE DEBE ATENDER:	
DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE:	
TRÁMITE/CASO/SERVICIO:	
SERVIDOR QUE ATENDIÓ:	
FECHA DE ATENCIÓN:	

3.3.9. El Gerente y/o delegado, Director Operativo, Coordinador o Jefe Técnico y/o delegado serán los responsables de:

- a) Socializar la presente política inclusive a los servidores nuevos, así como los demás lineamientos institucionales para la correcta atención e imagen institucional de los servidores a su cargo.
- b) Garantizar la atención ininterrumpida de los servicios, para lo cual será de su competencia la organización de los horarios de almuerzo y de otras disposiciones que afecten al flujo de atención, de acuerdo a las necesidades institucionales o la demanda de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, sus Empresas Públicas y Entidades Adscritas.
- c) Asegurar que el personal de seguridad, sin perjuicio, direccionen a los ciudadanos a los puntos de información correctos. No es función del personal de seguridad la entrega de turnos, requisitos ni información sobre procesos institucionales a los ciudadanos.
- d) Garantizar que todos los servidores de atención al ciudadano se capaciten en los procedimientos y lineamientos, con el fin de mejorar el servicio brindado. Para lo cual se realizarán semestralmente capacitaciones y se generará un acta de asistencia. En el caso de servidores nuevos se deberá generar un acta exclusiva para el nuevo recurso contratado.
- e) Disponer de la organización y distribución de las sillas de espera para los ciudadanos de acuerdo a la necesidad de la oficina.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de entrega de recursos públicos

Monto total del presupuesto anual

TIPO	INGRESOS	GASTOS	FINANCIAMIENTO
Corriente	1.482.321,50	1.392.183,28	Fondos Fiscales
Inversión	0,00	16.000,00	Interno / Externo
Capital	0,00	34.900,00	
Aplicación del financiamiento	126.546,99	165.785,24	
TOTAL	1.608.868,50	1.608.868,52	

ANEXO# 8

P/T B.3.

Fuente: Empresa Municipal de Mercados y Camales
Elaborado por: Autoras de tesis

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y CAMALES
PRESUPUESTO DE GASTOS A NOVIEMBRE 2019

Código	Partida	Inicial	Reforma	Codificado	Monto certificado	Comprometido	Comprometido acumulado	Devengado	Devengado acumulado	Pagado	Pagado acumulado
5	GASTOS CORRIENTES	1,029,658.06	362,525.22	1,392,183.28	440,376.68	1,025,614.24	1,025,614.24	1,023,625.51	1,023,625.51	799,922.77	799,922.77
51	GASTOS EN PERSONAL	558,297.81	127,356.13	685,653.94	0	589,674.39	589,674.39	589,674.39	589,674.39	548,916.44	548,916.44
53	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	466,444.33	229,569.09	696,013.42	436,944.99	428,058.01	428,058.01	426,069.29	426,069.29	243,300.69	243,300.69
57	OTROS GASTOS	4,915.92	5,600.00	10,515.92	3,431.69	7,881.84	7,881.84	7,881.83	7,881.83	7,705.64	7,705.64
7	GASTOS DE INVERSION	16,000.00	0	16,000.00	0	0	0	0	0	0	0
73	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO PARA INVERSION	16,000.00	0	16,000.00	0	0	0	0	0	0	0
8	GASTOS DE CAPITAL	105,000.00	-70,100.00	34,900.00	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30
84	ACTIVOS DE LARGA DURACION	105,000.00	-70,100.00	34,900.00	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30	9,340.30
9	APLICACION DEL FINANCIAMIENTO	165,785.24	0	165,785.24	0	47,248.20	47,248.20	47,248.20	47,248.20	52,869.00	52,869.00
97	PASIVO CIRCULANTE	165,785.24	0	165,785.24	0	47,248.20	47,248.20	47,248.20	47,248.20	52,869.00	52,869.00
	TOTALES:	1,316,443.30	292,425.22	1,608,868.52	449,716.98	1,082,202.74	1,082,202.74	1,080,214.01	1,080,214.01	862,132.07	862,132.07

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE MERCADOS Y CAMALES
PRESUPUESTO DE INGRESOS A NOVIEMBRE 2019

Código	Partida	Inicial	Reforma	Codificado	Devengado acumulado	Saldo por devengar	Recaudado acumulado	Saldo por recaudar
1	INGRESOS CORRIENTES	1,189,896.31	292,425.22	1,482,321.53	917,296.85	565,024.68	907,002.96	575,318.57
13	TASAS Y CONTRIBUCIONES	464,936.25	-70,679.17	394,257.08	282,295.97	111,961.11	282,295.97	111,961.11
17	RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS	624,960.06	-121,895.61	503,064.45	387,500.88	115,563.57	377,206.99	125,857.46
18	TRANSFERENCIAS Y DONACIONES CORRIENTES	100,000.00	485,000.00	585,000.00	247,500.00	337,500.00	247,500.00	337,500.00
3	INGRESOS DE FINANCIAMIENTO	126,546.99	0	126,546.99	56,143.67	70,403.32	56,143.67	70,403.32
38	CUENTAS PENDIENTES POR COBRAR	126,546.99	0	126,546.99	56,143.67	70,403.32	56,143.67	70,403.32
	TOTALES:	1,316,443.30	292,425.22	1,608,868.52	973,440.52	635,428.00	963,146.63	645,721.89

Fuente: Empresa Municipal de Mercados y Camales

ANEXO #9

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADO”

AUDITORIA DE CALIDAD

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Papeles de Trabajo de la Planificación Específica

COMPONENTE	DESCRIPCION
GERENCIA	<p>Objetivos:</p> <p>Comprobar la importancia que se le brinda a la atención que se les ofrece a los usuarios.</p> <p>Se comprobó que no se brinda la importancia suficiente a la atención que recibe el ciudadano realizando métodos para su comprobación.</p> <p>Verificar la existencia de métodos o procedimientos para medir la satisfacción en la atención al usuario</p> <p>En la empresa existen métodos que identifican el procedimiento para la atención del ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe el Procedimiento para atención al ciudadano que está elaborado en una manual de políticas.

ANEXO #10

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADO”

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Papeles de Trabajo de la Planificación Específica

COMPONENTE	DESCRIPCION
GERENCIA	<p>Establecer la existencia de políticas en la atención al ciudadano.</p> <p>Se estableció que la entidad cuenta con procedimientos para la correcta atención del ciudadano.</p>

ANEXO #11

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Papeles de Trabajo de la Planificación Específica

COMPONENTE	DESCRIPCION
GERENCIA	<p>Investigar sobre la calidad del servicio brindado a los comerciantes.</p> <p>Se pudo constatar mediante llamadas a los comerciantes, y administradores de cada mercado, que la mayoría se siente inconforme con el servicio recibido y como es atendido por parte de los administradores.</p> <p>Constar si los servidores públicos están capacitados para brindar una correcta atención al ciudadano.</p> <p>Se constató por medio de llamadas a servidores que PORTOMERCADO realiza capacitaciones a sus servidores constantemente, incluso en la emergencia sanitaria estas fueron realizadas por videollamadas, pero nunca se dejó de capacitar para poder ofrecer un buen servicio.</p>

ANEXO #12

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Papeles de Trabajo de la Planificación Específica

COMPONENTE	DESCRIPCION
COORDINACIÓN DE MERCADOS	<p>Objetivos:</p> <p>Comprobar la importancia que se le brinda a la atención que se les ofrece a los comerciantes.</p> <p>Se indagó que por parte de la gerencia y su equipo están muy interesados en como los comerciantes se sienten y si están satisfechos con lo que tienen, pero los administradores que son los encargados de cada mercado no brindan la importancia necesaria a la atención que recibe el comerciante esto se comprobó realizando métodos para su comprobación como fueron las encuestas.</p> <p>Verificar la existencia de métodos o procedimientos para medir la satisfacción en la atención al usuario</p> <p>En la empresa existen métodos que identifican el procedimiento para la atención del ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none">- Existe el Procedimiento para atención al ciudadano que está elaborado en una manual de políticas.

ANEXO# 13

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Papeles de Trabajo de la Planificación Específica

COMPONENTE	DESCRIPCION
COORDINACIÓN DE MERCADOS	<p>Establecer si toda solicitud o requerimiento es atendido por ventanilla.</p> <p>Por medio de llamadas a la ciudadanía, comerciantes y administradores se comprobó que no todo requerimiento es atendido por ventanilla ya que PORTOMERCADO se divide en diferentes mercados y cada uno tiene un administrador entonces los usuarios prefieren algunas veces comunicar las cosas a los administradores que acercarse a las oficinas por diferentes motivos (distancia, dinero o falta de conocimiento)</p>

ANEXO#14

EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL “PORTOMERCADOS”

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Papeles de Trabajo de la Planificación Específica

COMPONENTE	DESCRIPCION
COORDINACIÓN DE MERCADOS	<p>Examinar si los servicios solicitados son atendidos por el servidor encargado del área y comprobar si estos brindan una solución o respuesta a los comerciantes.</p> <p>Los ciudadanos que se acercan a las oficinas de cada mercado a solicitar un servicio si son atendidos por el servidor encargado de la respectiva área, se comprobó por medio de llamadas a los comerciantes que son atendidos la mayoría con gentileza, en algunos casos existen quejas hacia los administradores y pero en la mayoría de los casos atienden sus solicitudes con rapidez y eficacia, en otros se quejan por el sistema que no hay muchas veces.</p> <p>Verificar si se brinda atención prioritaria a las personas de la tercera edad, embarazadas y con discapacidad.</p> <p>De la población encuestada no existían muchos discapacitados, pero si tercera de edad estos aseguraron que si tienen prioridad al momento de acercarse a las oficinas de los mercados en recibir la atención primero que los demás</p>

CRONOGRAMA VALORADO

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES												RECURSOS			COSTOS USD		
	Marzo			Julio			Noviembre			Mayo			HUMANOS	MATERIALES	OTROS			
Recopilación de información															Autora del trabajo de titulación	Documentos Internet - Biblioteca / Libros - Impresiones - Manuales	Movilización / Subsistencia	30.00
Elaboración del Anteproyecto															Autora del trabajo de titulación/ Tutor/a	Documentos Internet - Biblioteca / Libros - Impresiones - Manuales	Movilización / Subsistencia	70.00
Presentación Análisis y Aprobación del Anteproyecto															Comisión Especial de Titulación - Tutor / Revisor	Internet	Movilización / Subsistencia	15.00
Informe del avance del trabajo de titulación															Autora del trabajo de titulación/ Tutor/a	Internet	Movilización / Subsistencia	15.00
Informe Final															Autora del trabajo de titulación/ Tutor/a	Internet	Movilización / Subsistencia	15.00
Revisión Final del Trabajo de Titulación															Comisión Especial de Titulación	Internet	Movilización / Subsistencia	15.00
Entrega del Trabajo de Titulación															Autora del trabajo de titulación	Internet	Movilización / Subsistencia	15.00
Sustentación del Trabajo de Titulación															Autora del trabajo de titulación	Internet	Movilización / Subsistencia	100.00
Total																		<u>\$275.00</u>

F01-PRO-GPD-GDC-001

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.

OFICINA / DIRECCIÓN / INSTITUCIÓN:

FECHA:		DISCAPACIDAD:		SI	NO	
EDAD:		GÉNERO:		MASCULINO	FEMENINO	OTROS
¿Qué servicio está solicitando?						

1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

En una escala del 0 al 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto, por favor califique las siguientes características del servicio:

	Satisfacción				
	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud?				
	1	2	3	4	5
1. Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución					
2. Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución					
3. Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio					
4. Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio					

5. Tiempo que le lleva para obtener el servicio					
6. Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos					
7. Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio					
<i>¡Muchas gracias por su colaboración!</i>					

BIBLIOGRAFÍA

- AEC: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. (2019). *AEC*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/auditoria-de-calidad>
Álvaro 2013, 3. (s.f.).
- Arguello. (1976). *Tendencias contemporáneas en contabilidad*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/39921910/HISTORIA-DE-LA-AUDITORIAdocx/>
- Asociación Española para la Calidad*. (s.f.). Obtenido de https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=783d8fbd-12df-43f3-b12c-b1c5ca5ce5d7&groupId=10128
- Asociación Española para la Calidad. (s.f.). *Auditorias de calidad*. Obtenido de https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=783d8fbd-12df-43f3-b12c-b1c5ca5ce5d7&groupId=10128
- Becher, M. (2019). *Excellence*. Obtenido de <https://blog.softexpert.com/es/las-4-etapas-esenciales-en-auditorias-de-calidad/>
- Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Caurin, J. (17 de agosto de 2017). *emprendepyme.net*. Obtenido de https://www.emprendepyme.net/segmentacion-de-mercados?utm_source=economiasimple.net&utm_medium=Network&utm_campaign=post_link
- De la Peña Gutiérrez, A. (2011). *Auditoría un enfoque práctico*. España: Ediciones Nobel S.A.
- Empresa Pública Municipal Administradora de Mercados y Camales de Portoviejo*. (s.f.). Obtenido de <https://www.portomercados.gob.ec/site/>
- Enciclopedia Financiera. (2009). *Historia de la Auditoría*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/historia-de-la-auditoria.htm>
- Escuela Europea de Excelencia. (19 de Julio de 2019). Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/07/proceso-a-seguir-en-la-auditoria-interna-de-calidad/>
- Fontalvo Herrera, T., & Vergara Schmalbach, J. (2009). *Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/Procedimiento%20de%20auditoria.htm>

- García , I. (17 de julio de 2017). *economíasimple.net* . Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/segmento-de-mercado>
- Gavilanes, J. O. (07 de noviembre de 2019). Obtenido de <https://definicionservicioalcliente.blogspot.com/2019/11/servicio-o-atencion-al-cliente.html>
- Guitierrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. México: Mc Graw Hill.
- Institucion Universitaria ESCOLME. (2015). Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/apoyo_u4_1.pdf
- Kotler, P. (2001). México: la edicion del milenio.
- Lazzari, L. (1999). *La segmentación de mercados mediante la aplicación de teoría de afinidad*.
- Lean Manufacturing. (s.f.). Obtenido de <https://leanmanufacturing10.com/auditoria-de-calidad>
- Mantilla. (1989).
- MDK, I. d. (2015). *ESTUDIOS SATISFACCIÓN CLIENTES Y AUDITORIAS DE CALIDAD*. Obtenido de Web: www.mdk.es
- Migliaccio, G. (2008). *SERIE ISO*. Obtenido de https://www.scribd.com/embeds/105968510/content?start_page=1&view_mode=scroll&show_recommendations=false
- Normas ISO. (s.f.). Obtenido de <https://www.normas-iso.com/la-familia-iso/>
- Online Browsing Plataform. (s.f.). *ISO*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:sec:A.4>
- Organización Internacional para la Estandarización. (2017). *ISO*. Obtenido de https://www.iso.org/iso/private_standards-ES.pdf
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente* . España : Ideaspropias S.L.
- QuestionPro*. (s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Ruiz, R. Á. (10 de Abril de 2018). *Tasty Logo*. Obtenido de <https://www.abtasty.com/es/blog/segmentacion-de-mercado-definicion-tipos-y-estrategia/>

- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. (08 de Octubre de 2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad*. México. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sanchez Gómez , A. (2008). *Antecedentes Históricos de la Auditoría vinculada a a la Calidad*. Obtenido de http://auditsonmer.blogspot.com/2008/10/antecedentes-histicos-de-la-auditora_16.html
- Sanchez Gómez , A. R. (2008). *Antecedentes Históricos de la Auditoría vinculada a a la Calidad*. Obtenido de http://auditsonmer.blogspot.com/2008/10/antecedentes-histicos-de-la-auditora_16.html
- Serna Gòmez, H. (1999). *Servicio al cliente*. Bogotá Colombia: 3R editores.
- Sistema de gestión normalizados. (19 de 03 de 2018). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Vilar Barrio, J. (1999). *La Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad*. Fundación Confemetal.