



**REPÚBLICA DEL ECUADOR  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN  
LAS CLAUSURAS DE ESTABLECIMIENTOS CATEGORÍA 2 DE LA  
INTENDENCIA GENERAL DE POLICÍA DEL GUAYAS EN EL  
DISTRITO MODELO, 2019.**

**TUTOR**

**DRA. ROSA AURORA ESPINOZA TOALOMBO**

**AUTOR**

**ING. SOLANGE NEFFER PAGUAY ARREAGA**

**MILAGRO, 2022**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO**

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema **LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS CLAUSURAS DE ESTABLECIMIENTOS CATEGORÍA 2 DE LA INTENDENCIA GENERAL DE POLICÍA DEL GUAYAS EN EL DISTRITO MODELO, 2019**, elaborado por la **ING. SOLANGE NEFFER PAGUAY ARREAGA**, el mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION DESARROLLO INSTITUCIONAL**.

Milagro, 25 de noviembre de 2021



ROSA AURORA DEL  
CARRER ESPINOZA  
TOALOMBO

---

**PhD. ROSA AURORA ESPINOZA TOALOMBO**  
**C.I: 0910453406**

## Declaración de autoría de la investigación

La autora de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado de mí propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de otro Título de una institución nacional o extranjera

Milagro, 09 de febrero de 2022



---

**ING. SOLANGE NEFFER PAGUAY ARREAGA**  
**C.I: 0916560006**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis padres, quienes me enseñaron que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a Dios, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. Y a mi mamá que siempre ha estado ahí dándome sus palabras de aliento y motivación para mi crecimiento profesional y académico.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Intendencia General de la Policía, Distrito Modelo de la Zona ocho, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su institución.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Estatal de Milagro, a toda la Coordinación de Posgrado, a mis profesores y a mi tutora la Dra. Rosa Espinoza Toalombo, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## Cesión de derecho de autor

**Sr. Dr.**

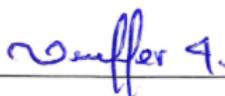
**Jorge Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **La Gestión Organizacional Y La Calidad Del Servicio En Las Clausuras De Establecimientos Categoría 2 De La Intendencia General De Policía Del Guayas En El Distrito Modelo, 2019.**, y que corresponde a la Dirección de investigación y Postgrado.

Milagro, 09 de febrero de 2022



---

**ING. SOLANGE NEFFER PAGUAY ARREAGA**  
**C.I 0916560006**

## RESÚMEN

Las clausuras de establecimientos del distrito Modelo de la provincia del Guayas que ejecuta la Intendencia General de Policía, se analiza la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio, del periodo 2019. Se buscó obtener resultados mediante el uso de la metodología de investigación cualitativa para cual se aplicó una guía de preguntas para entrevista semi estructurada, en donde se pueda brindar algo se objetividad a la percepción de los propietarios con establecimientos clausurados. Para el proceso de análisis estadístico cualitativo se usó el software libre Iramuteq, el mismo que ha brindado resultados como nube de palabras, gráfico de palabras y dendogramas que son los usados en esta investigación. La palabra con mayor recurrencia es “clausura” que tiene un vínculo directo con “momento y recibir” lo cual haría referencia al proceso que se ejecuta en ese instante y que se recibe información sobre este proceso durante el cierre del local. Es relevante considerar que se debe aplicar según lo establece la normativa, la evaluación de la calidad a los servicios de cada institución. Adicional, se propone investigar a nivel nacional la evaluación de los servicios de calidad con la percepción de los usuarios de establecimientos clausurados posterior a la COVID-19.

**Palabras claves:** gestión organizacional, calidad de servicio, clausura de establecimientos, sector público, evaluación de servicios

## **ABSTRACT**

The closures of establishments in the Model district of the province of Guayas carried out by the Intendencia General de Policía, the relationship between organizational management and quality of service in the period 2019 is analyzed. We seek to obtain results through the use of qualitative research methodology for which we chose to use a guide of questions for a semi-structured interview, where we can provide some objectivity to the perception of the owners of closed establishments. For the qualitative statistical analysis process, the free software Iramuteq was used, which has provided results such as word cloud, word graph and dendograms, which are the ones used in this research. The word with the highest recurrence is "closure" which has a direct link with "moment and receive" which would refer to the process that is executed at that moment and that information about this process is received during the closing of the premises. It is relevant to consider that the quality evaluation should be applied to the services of each institution, as established in the regulations. In addition, it is proposed to investigate at the national level the evaluation of quality services with the perception of the users of closed establishments after COVID-19.

**Key words:** organizational management, service quality, facility closure, public sector, service evaluation.

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO No. 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Problematicación .....	3
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.3. Objetivos de Estudio.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
1.4. Hipótesis .....	6
1.5. Justificación .....	6
1.6 Delimitación .....	8
CAPÍTULO No. 2. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes Referenciales.....	9
2.2. MARCO TEÓRICO .....	13
2.2.1. Taylorismo y Administración Científica .....	14
2.2.2. Teoría Clásica de la Administración .....	16
2.2.3. Teoría Burocrática .....	18
2.2.4. Gestión Organizacional .....	21
2.2.5. Niveles Estratégicos de la Gestión Organizacional .....	23
2.2.6. Organización .....	24
2.2.6.1. Indicadores de la Calidad. ....	30
2.2.7. Niveles de Satisfacción. ....	31
2.2.7.1. Calidad de Servicio y Sector Público.....	32
2.2.7.2. La Calidad en la Gestión Pública.....	34
2.2.9. Servicio .....	36
2.2.9.1. Factores Para Una Calidad de Servicio.....	39
2.3. Marco Legal.....	42
CAPITULO No. 3. METODOLOGÍA.....	44
3.1. Tipo y Modalidad de la Investigación.....	44
3.1.1. Sujetos de la Investigación .....	45
3.1.2. Delimitación de la Población.....	45
3.1.3. Tipo de Muestra.....	46
3.1.4. Tamaño de la Muestra.....	46

3.3.	Métodos .....	47
3.3.1.	Tipos de Métodos Cualitativos.....	47
3.3.1.1.	La Entrevista.....	47
3.3.1.2.	Entrevista a Profundidad. ....	48
3.3.1.2.1.	Situación Proyectiva de la Entrevista en Profundidad. ....	49
3.3.1.3.	La Entrevista de Grupo Focal. ....	49
3.3.1.4.	Entrevista Semiestructurada.....	50
3.4.1.	La Entrevista en la Investigación Cualitativa .....	52
CAPITULO No. 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....		54
4.1.	Contrastación de datos.....	54
4.2.	Presentación de resultados y análisis .....	54
4.2.1.	Nube de Palabras.....	54
4.2.2.	Gráfica de Palabras.....	55
4.2.3.	Análisis Factorial Correspondiente (AFC) .....	56
4.2.4.	Dendograma con los Térmicos Recurrentes .....	57
4.3.	Propuesta.....	59
4.3.1.	Tema .....	59
4.3.2.	Objetivo.....	59
4.3.3.	Desarrollo .....	59
4.3.3.1.	Análisis de Datos Cuantitativos .....	59
CONCLUSIONES.....		63
RECOMENDACIONES .....		65
BIBLIOGRAFÍA .....		67
ANEXOS .....		71
Anexo 1 .....		71
Anexo 2 .....		72
Anexo 3 .....		73
Anexo 4 .....		74
Anexo 6 .....		78
Guía de las Preguntas de Entrevista Semi Estructurada .....		78
Anexo 7 .....		80
Transcripción de Entrevistas Semi Estructuradas.....		80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1: Distrito Modelo.....	8
Figura No. 2: Aspectos de la Gestión.....	22
Figura No. 3: Sistema Organizacional.....	25
Figura No. 4: Fases de la Investigación .....	52
Figura No. 5: Nube de Palabras por “Clausura” .....	55
Figura No. 6: Gráfica de Palabras por “Clausura” .....	56
Figura No. 7: Análisis Factorial Correspondiente (AFC) de las Entrevistas. ....	57
Figura No. 8: Dendograma por Recurrencia de Palabras en las Entrevistas. ....	58
Figura No. 9: Frecuencia de Motivos de Clausura en los Establecimientos.....	60
Figura No. 10: Frecuencia de Tipos de Establecimientos Clausurados .....	61
Figura No. 11: Frecuencia de Tipo de Establecimientos con Relación al Motivo de ... Clausura .....	61
Figura No. 12: Foto de Citación de la Comisaría .....	71
Figura No. 13: Foto de una Citación Llenada.....	72
Figura No. 14: Formulario de la Intendencia General de la Policía .....	73
Figura No. 15: Formulario de la Intendencia General de la Policía con Datos.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Teorías Administrativas, Escuelas Tradicionales de Teoría de la.....	
Organización.....	14
Tabla No. 2: Teóricos y Definiciones de Calidad.....	36
Tabla No. 3: Establecimientos clausurados en el periodo 2019.....	47
Tabla No. 4: Preguntas de la Entrevista.....	51
Tabla No. 5: Código de Establecimientos, Entrevistas.....	75

## INTRODUCCIÓN

Dentro de la Administración Pública en Ecuador se puede visibilizar la presencia en territorio de cada una de las instituciones, representando al gobierno central entre ellos la Intendencia General de Policía, delimitadamente del Guayas, para efectos de la presente investigación se ha determinado para el alcance del Distrito Modelo. Esta institución dentro de sus atribuciones es la de emitir el Permiso Anual de Funcionamiento a todos los establecimientos.

Se busca analizar la gestión organizacional y la calidad del servicio que ejecuta la institución para la clausura de establecimientos en el año 2019. Se ha establecido el marco conceptual y legal como base para el enfoque general hacia la especificidad de la temática de estudio, con el enfoque desde la percepción de los propietarios de los establecimientos con irregularidades encontradas in situ.

En el análisis del marco conceptual y legal, tenemos a la gestión organizacional que incluye lo que se planifica, lo que se ejecuta y para esto las decisiones que se toman desde una organización. Ahora, en la calidad de servicio, se encuentra que existen ambigüedades para poderlo evaluar y todo es muy subjetivo, porque se puede visibilizar desde las percepciones de los “usuarios externos” la satisfacción en referencia al “servicio” brindado por una organización.

Desde el marco legal, la Intendencia General de Policía tiene normativas vigentes, las cuales se deben aplicar en cada uno de los territorios, en ellos se manifiesta la organización y sus respectivas funciones o atribuciones a planificar y ejecutar en lo que corresponde al servicio de calidad. También se delimita las atribuciones y alcance que tiene la institución en los procedimientos de clausura de establecimientos.

La metodología de investigación seleccionada es la cualitativa, la misma que se ejecutó por medio de una guía de preguntas semi estructuradas, aplicadas a los representantes de los establecimientos clausurados en el año 2010 que según a la normativa vigente se encuentran dentro de la categoría 2. Para el análisis estadístico

cualitativo se usó el software libre Iramuteq versión 0.7 alpha 2, la misma que brinda resultados como dendogramas, nube de palabra, gráfico de palabras, entre otros.

El proceso de los datos que analizó de las entrevistas realizadas, dando que una de las palabras más frecuentes es “clausura” que esta con vinculación directa a momento y recibir. Con ello se puede relacionar que para el proceso de clausura se recibe la información sobre este control que realiza la institución y que se ejecuta en ese momento porque la planificación de estos controles es reservada para brindar seguridad e igualdad a la ciudadanía en general.

Para concluir y recomendar esta la aplicación de lo que establece la normativa sobre los servicios de calidad y que se tome decisiones para mejorar la gestión organizacional para que ejecute la evolución de la calidad de los servicios de clausura de establecimientos. Los mismos que han sido percibidos por los entrevistados como “atentos” al momento de ejecutar el control por irregularidades en los locales.

Finalmente, se encontrará los resultados del procesamiento de la información cualitativa generada por el sistema libre IRAMUTEQ versión 0.7 alpha 2, en donde se usó la transcripción de las entrevistas realizadas a los representantes de los establecimientos clausurados, originando datos estadísticos por la recurrencia de las palabras manifestadas por los entrevistados, se visibilizó nube de palabras, gráfico de palabras, dendograma por recurrencia, entre otros. Adicional, se puede realizar con esta información investigaciones a nivel nacional para el mejoramiento de políticas públicas estableciendo la transparentación de los resultados de las evaluaciones de la calidad de servicio que se ejecuta en las instituciones públicas.

## CAPÍTULO No. 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Problematización

Los investigadores Ovretveit & Gustafson (2002), resumen que la complejidad de definir la noción de la calidad de los servicios públicos, se basa en que no puede ser técnica sino política: "La calidad de un servicio público no es aquella que sólo produce clientes satisfechos, también tiene que cumplir otras normas de nivel superior y hacerlo de forma económica" (pág. 273), para este autor, existen 4 tipos de necesidades a satisfacer:

- Necesidades de uso: relacionados al usufructo de servicios tales como el agua, seguridad, vivienda, empleo, transporte, educación;
- Necesidades de servicios asociados: información, simplicidad, personalización, confidencialidad, rapidez, calidez, eficiencia, eficacia, etc;
- Necesidades sociales: cohesión social y territorial, desarrollo sostenible, ciudadanía;
- Coste adecuado: necesidades del contribuyente y/o del cliente.

Las organizaciones públicas tienen características que complican la aplicación de la calidad en los servicios, entre las limitaciones que se citan con frecuencia la cultura organizacional, modos de control; dificultad en el enfoque hacia el cliente, así como el factor político.

En el contexto nacional, entre los requisitos para que los establecimientos puedan funcionar, está el Permiso Anual de Funcionamiento, mismo que es emitido por el Ministerio del Interior, a través de las Intendencias Generales de Policía. Este ente, ha identificado 8 tipo de categorías con sus respectivos horarios, para efectos de este trabajo investigativo, los establecimientos categoría 2, se describen a continuación:

1. Bares;
2. Discotecas;
3. Cantinas;
4. Galleras;
5. Karaokes;

6. Salas de recepciones;
7. Billares con venta de bebidas alcohólicas;
8. Otros similares al numeral 7;

La Intendencia General de Policía, acorde a las denuncias escritas o telefónicas, organizan planificaciones semanales, luego de lo cual, realizan operativos en los establecimientos señalados, en caso de encontrar irregularidades, proceden con las sanciones, entre ellas leves, graves y muy graves. En el caso de las primeras, se procede con la clausura por 10 días; para las faltas graves aplica una clausura de 15 días; y, en el caso de las muy graves, la sanción es por 30 días. Sin embargo, a pesar de existir el Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional, mismo que se extiende en las Unidades o Procesos desconcentrados, organizacionalmente no existe la aplicación de la Gestión de la Calidad, tal como lo establece la normativa legal vigente. Por ende, las acciones sancionatorias, quedan a la percepción y subjetividad de parte de los usuarios afectados.

De QuatreBarbes (1998), citado en Bartoli & Hermel (2005), menciona que el cliente no corresponde a un único actor del sector público porque existen diferentes categorías de estos: cliente interno, cliente externo, proveedores, consumidores de algún tipo de servicio, cliente directo o inmediato, cliente indirecto, en resumen, el desarrollo de una definición de calidad en los servicios públicos no puede limitarse a transponer conceptos administrativos actuales que han demostrado su eficacia en el sector privado, se trata de integrar en esta definición lo que hace únicos a los servicios públicos, es decir, la noción de interés general; aunque nadie ignora todas las dificultades que plantea esta noción.

Un factor primordial también a tomar en consideración dentro de una organización es el talento humano que la conforma, a efectos de este trabajo investigativo el ámbito o entorno analizado es la Intendencia General de Policía del Guayas en el Distrito Modelo, 2019, se busca analizar la incidencia de la gestión organizacional en las clausuras de establecimientos categoría 2.

## **1.2. Formulación del Problema**

La prestación del servicio público con la orientación de calidad, es un principio constitucional establecido en el artículo 225 de la carta magna y normado en la Ley de Sistema Ecuatoriano de la Calidad, por ende, debe estar presente en el esquema de todas las organizaciones del sector público con el fin principal que los mayores beneficiarios sean las personas que conforman la comunidad en la cual desenvuelven sus actividades.

El presente estudio analiza la incidencia que existe entre la gestión organizacional y la calidad del servicio que brinda la Intendencia del Guayas, por lo que se plantea la siguiente interrogante ¿Cómo concibe la gestión organizacional en la calidad del servicio en las clausuras de establecimientos categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el distrito Modelo, 2019?

## **1.3. Objetivos de Estudio**

La gestión Organizacional y la calidad del servicio en la clausura de establecimientos Categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el distrito modelo, 2019.

### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar la gestión organizacional en la calidad del servicio en las clausuras de establecimientos de Categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el distrito Modelo, 2019.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Detallar la gestión de las clausuras de establecimientos Categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el distrito modelo, 2019
- Identificar la aplicación de la calidad de servicio en las clausuras de establecimientos Categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el distrito modelo, 2019.
- Describir la relación de la gestión organizacional y la calidad del servicio en las clausuras de establecimientos Categoría 2 de la Intendencia General de Policía

del Guayas en el distrito modelo, 2019.

#### **1.4. Hipótesis**

Durante el proceso investigativo cualitativo, se va generando la hipótesis de trabajo, que se ajusta paulatinamente conforme se recaban los datos y está ligado al desarrollo de la investigación, por lo tanto, no se aprueban hipótesis.

#### **1.5. Justificación**

Con los antecedentes planteados, la investigación se justifica porque pretende transpolar y aumentar los conocimientos sobre la importancia de la gestión organizacional y la calidad del servicio en los problemas que se presentan al momento de las clausuras de establecimientos Categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el Distrito Modelo, 2019.

Según se evidencia en el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio del Interior (2017), entre las atribuciones y responsabilidades de la Intendencia General de Policía del Guayas, están en los literales siguientes:

- b) Planificar coordinar y ejecutar operativos de control dentro del ámbito de su competencia;
- l) Sancionar administrativamente a los locales y establecimientos que están bajo control del Ministerio del Interior, cuando comentan alguna infracción administrativa relacionadas con el permiso de funcionamiento estipuladas en la normativa legal vigente;
- i) Tomar las medidas adecuadas y oportunas para impedir la comisión de un acto ilícito o su continuación, inclusive valiéndose de la fuerza pública, de conformidad con el procedimiento estipulado en la normativa legal vigente, siempre y cuando directamente o a través de las autoridades de policía conocieren que se trate de cometer o se esté perpetrando un delito, contravención o infracción administrativa;
- n) Planificar y coordinar acciones con la fuerza pública y demás funcionarios públicos para las actividades de control del orden público; y, ejercer las demás atribuciones y cumplir los deberes que le señalan sus autoridades superiores, la Constitución y las normas jurídicas. (pág. 63).

También el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio del Interior (2017), expresa que, para el cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades antes mencionadas, se debe evidenciar mediante los siguientes productos y servicios:

1. Operativos de control de precios de los productos que por ley le corresponda;
2. Operativos de control coordinados con otras entidades públicas dentro de sus competencias;
4. Permiso de funcionamiento a los establecimientos contemplados en la normativa legal vigente;
10. Acta de inspecciones (diligencias preparatorias), establecidos bajo el control del Ministerio del Interior;
13. Acta de levantamiento de clausura. (pág. 63).

Según el Ministerio de Gobierno (2019), mediante Acuerdo Ministerial No. 0069, estipula en el Numeral 2, que los establecimientos de categoría 2 “corresponde a los establecimientos de diversión para mayores de 18 años, tales como bares, discotecas, cantinas, galleras, karaokes, salas de recepciones, billares con venta de bebidas alcohólicas y otros de similar naturales, donde se expendan y consuman bebidas alcohólicas”. (pág. 9).

Mediante este análisis investigativo, permitirá conocer la opinión y percepción de los propietarios de los establecimientos afectados sobre la calidad del servicio recibido por parte de la Institución, el grado de confianza o desconfianza que tienen hacia la institución, cuando se efectúan los procedimientos de clausuras, receptándose diferentes interrogantes, los cuales son insumos para el estudio del caso, así mismo, comparar el nivel de comportamiento que tienen los servidores que ejecutan el acto administrativo, donde además están inmersos los Comisarios o Comisarias Nacionales de Policía.

Se considera como parte fundamental analizar la gestión organizacional y la calidad del servicio efectuado por parte de la institución en los actos de clausura ejecutados por los Comisarios Nacionales de Policía, conocer el trato hacia los dueños de establecimientos y viceversa, se infiere que al recibir un trato personalizado y de calidad, se sentirán responsables en caso de no cumplir con lo establecido en las normativas legales vigentes. Con este trabajo se busca el valor intrínseco al consenso

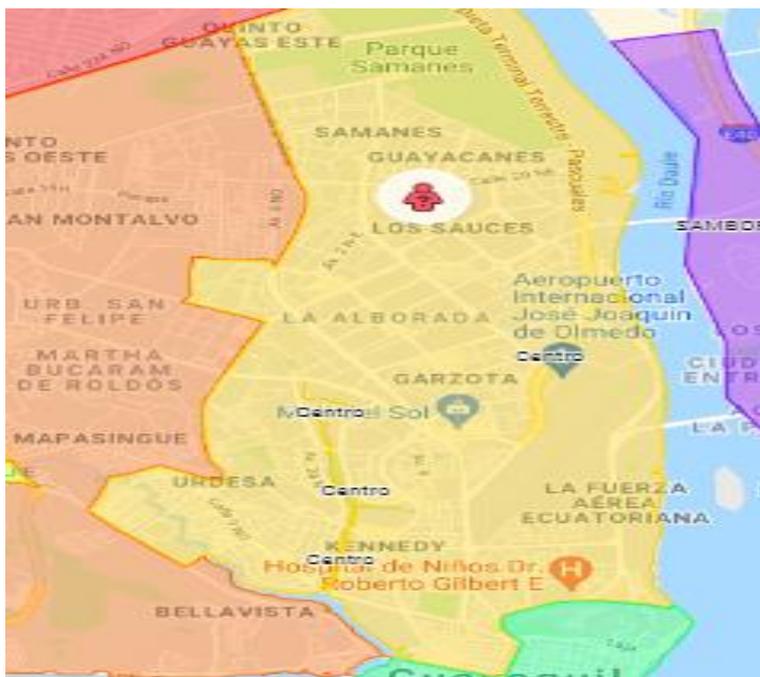
de las normas que nos permita cumplir las metas u objetivos trazados por la organización, produciendo productos y servicios de forma eficiente, identificando las falencias que se han venido dando a lo largo del tiempo, por medio de las técnicas aplicadas para recabar la información.

## 1.6 Delimitación

Para efectos del presente estudio, se investigó a la institución de Intendencia General de Policía, del Distrito Modelo, tomando como dato de referencia el año 2019, el Distrito Modelo comprende los sectores (Alborada, Cdla. Álamos, Garzota, Sauces, Guayacanes, Samanes, Kennedy, Nueva Kennedy, Atarazana, Urdesa, Urbanor, Urdenor 2.

**Figura 1**

*Distrito Modelo*



*Nota.* Esta figura muestra la sectorización con respecto al distrito modelo. Tomado del Google Maps.

Se realizó el análisis respectivo para demostrar cómo se concibe la gestión organizacional en la calidad de los servicios cuando se realizan las clausuras en los establecimientos encuadrados como Categoría 2.

## **CAPÍTULO No. 2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes Referenciales**

Se tiene evidencia de estudios preliminares a nivel nacional e internacional de autores como Dos Santos (2016), quien indican que la satisfacción es un enfoque relativo de la calidad percibida del servicio, en otras palabras, la atención se centra en la satisfacción del cliente y el servicio que mejor responda a sus expectativas. Continuando con la lectura bibliográfica, las contribuciones de los principales teóricos de la calidad como Shewhart, Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa, hacen un balance entre la relación de la calidad y el rendimiento organizacional, mientras que investigadores como Barouche, Gallaire, Lorino, realizan reflexiones sobre las principales áreas estratégicas que explican el efecto de la gestión organizacional y la incidencia en la calidad de los servicios ofertados. (Nápoles, Tamayo, & Moreno, 2016).

Bastidas (2018) en su investigación titulada “La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial”, tiene como objetivo determinar el grado de compromiso organizacional ante la problemática de la desmotivación y el esfuerzo por mantener personal que cumplan las metas organizacionales brindando calidad de servicio a los usuario, para lo cual emplea el método hipotético – deductivo, el resultado relevante es que la variable del compromiso organizacional, tiene una relación significativa con la calidad del servicio, con una correlación positiva entre ellas. El aporte de la investigación propuesta por Bastidas (2018), es la concepción de que la cultura organizacional como valor compartido por todos los miembros de una entidad, está muy relacionada con la calidad de servicio; sin embargo, en las organizaciones públicas pueden existir limitaciones que influyan en los objetivos institucionales propuestos.

Continuando con el estudio investigativa, Vergara (2019), con su trabajo titulado “Calidad de servicio Administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro, Sede Barranca 2014” propone como objetivo conocer la calidad de servicio administrativo en relación a la satisfacción de los estudiantes, detalla la problemática de las quejas y reclamos

ocasionados por diversos factores, influye en la calidad del servicio debido a la percepción de los usuarios, la metodología empleada es descriptiva, correlacional, complementada con el método cuantitativo. Los resultados obtenidos, muestran una correlación entre la calidad del servicio administrativo ofertado con la variable del nivel de satisfacción; el aporte primordial es que, mediante la demostración tangible de resultados, en una administración estratégica, la calidad del servicio está ajustada a las especificaciones de las personas y no del bien ofertado.

En la gestión organizacional las políticas de calidad no pueden ser desestimadas, decir que la calidad está en el corazón de un movimiento organizativo no pretende limitar su importancia, ni reducir sus efectos; se trata más bien de poner la calidad en su lugar, o más exactamente para situarla en el centro de la acción organizativa de la que forma parte y de la cual lleva la marca, esta perspectiva tiene sus raíces en el campo del pensamiento organizativo, que da las herramientas conceptuales para analizar las prácticas organizativas inseparable de cualquier enfoque de calidad.

Daft (2017), expone que la organización consiste en "hacer las cosas", entendiendo que los principios y métodos que rigen la acción están sujetos a "elecciones preliminares", es decir, a una decisión previa. Construir una organización no es nada que no sea "poner un personal ejecutivo y superponerle un equipo de gestión capaz de influir en ella, para que actúe de forma eficaz y coordinada" (Reyes & Simón, 2001, pág. 63).

De manera ordinaria, las decisiones que la organización toma están relacionadas con: la función, es decir, la competencia general y la naturaleza de sus actividades; así como conferir autoridad, es decir, designar quién en la organización está investido de la autoridad para tomar nuevas decisiones para establecer más límites a la libertad de elección del individuo para "coordinar las actividades de los distintos empleados de la organización" Entonces ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad? La explicación, se detalla en el siguiente párrafo.

Tomando como referente un estudio cuantitativo en el ámbito local, autoras como Almeida & Zambrano (2014), en la tesis "Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad de servicio al cliente del MIDUVI en la provincia de Manabí", exponen la

problemática que afronta el sector público para ofertar calidad de servicios, para lo cual proponen un modelo de mejoramiento de la calidad de los mismos, para mejorar las percepciones de los usuarios. La investigación empleada es no experimental, transversal, de campo, con un grado de profundidad descriptivo, las variables de estudio fueron: “Elaboración de un modelo de mejoramiento de calidad” y “Mejorar la calidad de los servicios”, como variables independiente y dependiente, respectivamente. Los resultados obtenidos, indican que, con la medición de la satisfacción vinculada a la calidad del servicio, existe un alto porcentaje de insatisfacción de los usuarios que reciben algún servicio del Miduvi, el aporte para la presente investigación, está basado en el Plan de mejoras para poder optimizar la calidad de los servicios ofertados.

En el contexto actual, los clientes están mejor educados, mejor formados e informados, pero también más versátiles e imprevisibles. La gestión organizacional, por tanto, permite dar las mejores respuestas a los nuevos requisitos del cliente, resulta imprescindible, entre otras cosas, tenerlo en cuenta como socio fundamental de la organización, dicho socio requiere un trato especial basado en la confianza, la comunicación continua, la lealtad y especialmente la consideración de sus expectativas, esta situación fomenta la satisfacción de las necesidades de los clientes, incluidas las que están mal definidas, pero también, una reducción de los litigios con ellos y, por tanto, una mejora de la imagen corporativa. Así, la adaptación del producto o servicio a las necesidades y requisitos del cliente aumenta la demanda de estos, se incrementa el volumen de ventas y permite captar una mayor cuota de mercado a largo plazo. La calidad del servicio, por tanto, satisface a los clientes y garantiza su retorno y fidelidad al producto, lo que refuerza la competitividad y la gestión de la empresa. (Viñas, 2005).

El usuario es el árbitro final de la calidad y desde su punto de vista, un producto de calidad no necesariamente es sinónimo de lujo o de alta gama, más bien algo que agrada, es decir, satisface la demanda y las expectativas de un grupo de compradores objetivos. La satisfacción del cliente es, en esencia, un indicador global y sintético que refleja la propensión de una empresa a brindar un nivel de servicio relevante y una ejecución eficiente, cumplimiento de plazos, celeridad con la que se tiene en cuenta un reclamo, entre otros indicadores explicativos de la evaluación global y, por tanto,

de la acción. (Camison , Cruz, & González, 2006).

Esta distinción es importante, en razón que para actuar sobre un indicador global (satisfacción), es necesario activar las variables explicativas (retraso, recepción, etc.), desde la década de los 80, el contexto socioeconómico mundial ha experimentado una serie de cambios:

- Cambios en la estructura de la economía mundial como la globalización, la internacionalización de la producción, el aumento de productores y competidores;
- Evolución de los sistemas de producción mundiales (paso gradual del taylorismo al
- otros sistemas de producción inspirados en Toyota);
- Rápido desarrollo de las tecnologías de producción, información y comunicación;
- Aumento constante de los ingresos;
- Organización de los consumidores en asociaciones competentes;
- Aumento continuo de las demandas de los clientes;
- Cambio en el comportamiento de los empleados;

Estos desarrollos son cada vez más acogidos en la era actual, lo que lleva a una visión puramente contable y financiera de los resultados de las empresas. Por lo tanto, hoy se trata de constatar que el rendimiento se ha convertido en un enfoque más global que incluya criterios financieros y de gestión, organizativa, social, societaria y medioambiental, de igual forma en el contexto actual, las empresas son cada vez más conscientes de que sus resultados dependen de la integración efectiva de los enfoques de calidad dentro de su organización (Bartoli & Hermel, 2005).

En el ámbito estatal, las iniciativas de calidad del sector privado están llegando gradualmente a toda la gestión del sector público, no es fácil trasponer herramientas del sector comercial, dominado por principios económicos, a administraciones sujetas a una filosofía de gestión pública, los sesgos burocráticos de las administraciones y la lógica política más que económica que impulsa al sector sin fines de lucro, mimo que requieren una fina contextualización de herramientas y métodos importados del

sector privado. Los enfoques entre gestión organizacional y servicios de calidad, refuerzan la aparición de los modernos conceptos de gestión que intentan afianzarse en la mayoría de las administraciones públicas, introduciendo en particular la cultura de definición de objetivos y medición que es su corolario; escuchar a los usuarios para satisfacer mejor sus necesidades y expectativas es un gran desafío para la administración pública porque los intereses de los distintos beneficiarios de una buena gestión pública son, por su propia naturaleza, antagónicos. (Duque, 2005).

En función del usuario, los diferentes enfoques metodológicos de la gestión de la calidad permiten apalancar el cambio o la modernización en el sector público, el desafío es más cultural que metodológico. Las herramientas de calidad se pueden trasponer sin dificultad dentro del sector público, pero es el uso concreto que se haga de ellas lo que les dará su valor real de mejora, los diferentes enfoques metodológicos de la gestión de la calidad permiten impulsar el cambio o la modernización en el sector público, pero es el uso concreto que se haga de ellas lo que les dará su valor real de mejora. (Ortega Montenegro, 2013).

En la legislación ecuatoriana, se promulgó en el año 2007, la “Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad” para fomentar la cultura de la calidad en la administración pública, los servicios públicos hacia la colectividad se rigen por los principios constitucionales de: calidad, calidez, pertinencia, eficiencia, eficacia, desconcentración, descentralización, jerarquía, transparencia, planificación y ejecución.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

En esta sección, se comienza por la revisión de los constructos que conducen a las teorías administrativas, lugar donde nace el término de gestión organizacional, como parte de la Administración y de sus componentes básicos. Las mencionadas teorías, tienen entre sus mayores exponentes a Frederick Taylor, Henry Fayol, Max Weber. (Gómez & Topete, 2018). (Tabla 1).

**Tabla 1***Teorías Administrativas, Escuelas Tradicionales de Teoría de la Organización.*

<b>Escuela</b>	<b>Teoría</b>	<b>Autor</b>
Escuela Clásica	Teoría de la Administración Científica	Frederick Taylor
	Teoría Clásica de la Administración	Henry Fayol
	Teoría Burocrática	Max Weber
Escuela de las Relaciones Humanas	Teoría de las Relaciones Humanas	Elton Mayo
	Teoría de la Motivación Humana	Abraham Maslow
	Teoría de los dos factores	Frederick Herzberg
	Teoría X y Teoría Y	Douglas McGregor
Otras escuelas de la Teoría de la organización	Teoría del Desarrollo Organizacional	Rensis Likert y Kurt Lewin
	Teoría de la Contingencia	Fred Fiedler
	Teoría de la Toma de Decisiones	Freemont E. Kast
	Teoría General de Sistemas	Ludwig Von Bertalanffy

*Nota:* Todas estas escuelas fueron el referente de los cambios en la actualidad. Tomado de Almanza, Calderón, & Vargas (2018).

### **2.2.1. Taylorismo y Administración Científica**

El taylorismo debe su nombre al ingeniero estadounidense FW Taylor (1856-1915), quien desarrolló el llamado método científico de organización del trabajo, critica la organización tradicional del trabajo que se basa en los oficios, más precisamente en el saber hacer de trabajadores cualificados, autónomos, responsables de su tiempo y del desarrollo de su actividad, propuso reemplazarlo por una nueva organización basada en una división técnica y organizada del trabajo. (Ospina & Padilla, 2019).

El objetivo de la organización científica del trabajo es mejorar la productividad mediante un mejor control de la actividad de los trabajadores, para aquella época, Taylor lucha contra el "merodeo" en los talleres y empieza a idear la mejor manera de producir. Tras observar y analizar a los gestos, ritmos, cadencias de los trabajadores, recomienda adoptar dos principios:

- Una división horizontal de actividades, es decir tareas entre los diferentes puestos de trabajo, donde cada empleado realiza unos gestos básicos, definidos y repetitivos;
- Una división vertical del trabajo, es decir, una estricta separación entre el diseño y la ejecución. La estandarización del trabajo mediante herramientas, máquinas, gestos, plazos, etc., también va acompañada de un seguimiento que permite establecer un salario directamente vinculado a la producción, conocido como salario a destajo.

Pero los postulados de su trabajo, no solo involucran la operatividad, lo hace también con los gestores o administradores, imparte para ellos cuatro nociones; primero, reemplazo a través de la teoría administrativos aquellos métodos obsoletos para la época; segundo, selección del personal idóneo acorde a las habilidades para desempeñar las actividades laborales, acompañadas con las respectivas enseñanzas; tercero, coordinar y controlar de una forma equilibrada acorde a los principios científicos que se deben aplicar para el desarrollo de las actividades; división justa no solo del trabajo, también de las responsabilidades entre la parte administrativa y laboral. (Ospina & Padilla, 2019).

En general, "el taylorismo se caracteriza por la fuerte parcelación del trabajo, métodos de trabajo predeterminados, repetición de movimientos sencillos, exigencia de competencias y requisitos mínimos de formación, uso exclusivo del incentivo monetario". Esta teoría especifica el contenido de la función directiva (lo que es el gestor) e identifica los principales problemas asociados a su desempeño. Sin embargo, es discutible que sólo se busquen soluciones normativas universales, el objetivo fundamental de la ciencia de la administración es la realización de trabajos con el mínimo uso de materiales y trabajo. (Gulick), citado por (Almanza, Calderón, & Vargas, 2018).

### **2.2.2. Teoría Clásica de la Administración**

Henry Fayol cimenta las bases de la Teoría Clásica a través de la administración funcional, basada en estructuras y funciones para lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa; para este investigador, administrar no un privilegio de mando de los encargados de dirigir una empresa hacia los subordinados, es la distribución proporcional de las tareas y actividades a desarrollar entre quienes dirigen y administran hacia toda la cadena laboral de la empresa; propuso además, el primer modelo de proceso administrativo, que consistía en prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar las operaciones. (Duque, et al, 2016), citado por (Guerrero, Canabal, & Muñoz, 2015).

Fayol en su obra “Administration industrielle et general” (1916), identifica seis actividades básicas en una empresa: 1) técnicas; 2) comerciales; 3) financieras; 4) contables; 5) seguridad del personal y la propiedad; 6) actividades de gestión (planificación, organización, mando, coordinación y control).

Según Henri Fayol, estas funciones se pueden aplicar a todo tipo de organizaciones, ya sean públicas o privadas, de hecho, los gerentes y líderes que dominan estas funciones tienden a mejorar el desempeño de su organización o de la unidad de la que son responsables. También propuso unos principios generales a respetar para poder gestionar o liderar con mayor eficacia que, según él, no deben ser vistos como rígidos y absolutos sino “adaptativos”. Al aplicar estos principios, abogó por el uso del buen juicio y el sentido de la proporción; su uso es ante todo un arte. Habiendo sido él mismo un líder, sabía que las situaciones gerenciales requerían contextualización y capacidad de adaptación. (Guerrero, Canabal, & Muñoz, 2015).

Estos son los principios que deben respetar todos los gerentes y líderes según Henri Fayol:

- **Principio 1.-** División del trabajo, al especializarse, los individuos tienden a incrementar la calidad y cantidad de su producción. Además, las personas mejoran su pericia y eficiencia en el desempeño de las tareas, es decir, se vuelven capaces de producir más y mejor con el mismo esfuerzo y con menos recursos materiales y financieros.

- **Principio 2.-** Autoridad y responsabilidad: Los gerentes o directores deben tener una autoridad administrativa que les dé la posibilidad de pedir a los empleados que obedezcan órdenes. Esta autoridad solo debe ser producto de la inteligencia, experiencia, integridad y liderazgo de la persona, la responsabilidad surge de la autoridad. La contraparte de este "derecho a mandar" es aceptar la responsabilidad por el fracaso también. Según Henri Fayol, la dificultad es que existe una cierta tendencia en los individuos a buscar la autoridad o el poder, pero evitando la responsabilidad.
- **Principio 3.-** Disciplina: Direccionada en dos sentidos, los gerentes o líderes tienen derecho a esperar obediencia, asistencia, signos externos de respeto y, en general, comportamientos alineados con la estrategia de la organización, sobre la base de un contrato formal o informal entre la empresa y el empleado. A cambio, los empleados tienen derecho a esperar un comportamiento ético y ejemplar del supervisor.
- **Principio 4.-** Unidad de mando: Un individuo debe recibir sus órdenes desde un único punto de vista para evitar confusiones en la realización de acciones.
- **Principio 5.-** Unidad de dirección: Se trata de coordinar acciones en una única dirección, en otras palabras, es para que los individuos se unan alrededor de una sola cabeza y un solo plano.
- **Principio 6.-** Subordinación de los intereses personales al interés general: Se trata de privilegiar los intereses del grupo en lugar de los intereses particulares. Esto requiere un comportamiento ejemplar y ético por parte de la jerarquía, así como acuerdos justos y claros que unan a los empleados y la empresa. También es importante la supervisión constante de cómo se utilizan y distribuyen los recursos.
- **Principio 7.-** Retribución del personal: Los salarios deben distribuirse de manera justa y equitativa, sobre la base de los esfuerzos y los resultados obtenidos. Henri Fayol propuso la idea de que el salario pagado debería proporcionar satisfacción tanto al empleado como al empleador. En la práctica, este equilibrio es difícil de encontrar y probablemente dependa en parte de la cultura del país en el que opera la empresa.
- **Principio 8.-** Centralización: El grado de centralización de las decisiones estratégicas y operativas debe variar en función de los factores de

contingencia, a saber, el tamaño de la empresa, su antigüedad, la fiabilidad de los directivos y empleados o el entorno en el que opera la empresa. Henri Fayol no especifica claramente cuándo centralizar o descentralizar las decisiones.

- **Principio 9.-** Jerarquía: La estructura de la organización debería ser piramidal, según Henri Fayol. La jerarquía es necesaria para aplicar el principio de unidad de gestión. En su concepción, la comunicación debe ser vertical en la medida de lo posible, es decir de arriba hacia abajo.
- **Principio 10.-** Orden: Esto es para asegurarse de que todo esté en su lugar, este principio se aplica tanto a los objetos (orden material) como a los individuos (orden social), con el fin de facilitar la consecución de los objetivos de la empresa.
- **Principio 11.-** Equidad: Los empleados deben ser tratados con equidad, es decir, con amabilidad y justicia. Al hacerlo, la empresa puede esperar lealtad a cambio.
- **Principio 12.-** Estabilidad de los miembros del personal: Los empleados y gerentes deben contar con una cierta cantidad de tiempo para que puedan ejercer plenamente su función y lograr un buen desempeño. Si se les traslada demasiado rápido a otros puestos, las consecuencias para la empresa pueden ser nefastas. Por el contrario, puede haber demasiada estabilidad, lo que puede llevar a la rutina y obstaculizar iniciativas, el principio de estabilidad es una cuestión de proporciones.
- **Principio 13.-** Iniciativa: Por iniciativa se entiende la posibilidad de que los gerentes o empleados, cuando lo consideren necesario, piensen en un plan y lo implementen. Los gerentes que fomentan las iniciativas son generalmente más efectivos porque tienden a mejorar la motivación y la satisfacción laboral.
- **Principio 14.-** Unidad del personal: Henri Fayol estaba totalmente en contra del adagio "divide mejor para gobernar 2 ". Para él, el papel de los líderes es reducir drásticamente los conflictos innecesarios y crear una cultura de gestión basada en la confianza, el trabajo en equipo y la armonía. (Guerrero, Canabal, & Muñoz, 2015).

### **2.2.3. Teoría Burocrática**

El autor de la Teoría de la Burocracia fue Max Weber, quien la escribió alrededor de 1900, en el período en que surgieron las grandes fábricas como resultado de la revolución industrial y el gobierno de aquel entonces, creció con fuerza porque asumió cada vez más tareas. Con la organización burocrática, se introdujo una forma de gestión organizativa más empresarial y eficiente, donde los gerentes y empleados se despliegan sobre la base de lo que pueden hacer en lugar de a quién conocen. Según Weber, la organización burocrática es la forma organizativa ideal para gestionar organizaciones de forma eficiente y eficaz. Las principales características de una organización burocrática son:

- Formalizar procesos y regulaciones; Al estandarizar procesos y elaborar instrucciones de trabajo, las actividades se llevan a cabo de la misma manera, esto da lugar al principio de equivalencia, considerada por Weber como una de las ventajas más importantes de una burocracia. La arbitrariedad y el favoritismo se previenen con la estandarización de procesos, esta reorganización es una necesidad para todas las grandes organizaciones e incluso un requisito para las organizaciones gubernamentales porque tienen un monopolio de poder.
- Especialización de tareas: Según Weber, para una organización exitosa es necesario dividir el trabajo en subtareas y que estas sean realizadas por empleados capacitados para que puedan concentrarse y ser competentes en la tarea respectiva. Weber declaró (siguiendo a Taylor y Fayol), que la especialización de tareas es la forma más eficiente de desplegar personas dentro de una organización.
- Estructura de mando inequívoca: Una de las características importantes de las organizaciones burocráticas, son los muchos niveles de gestión, en ese caso, según Weber, es necesario que exista una estructura jerárquica clara para que los empleados sean de responsabilidad ante un gerente -jerárquicamente superior-. Esto es para garantizar la eficacia de la organización, después de todo, solo con una estructura de mando clara e inequívoca, la alta dirección puede estar segura de que se llevarán a cabo las asignaciones a los mandos intermedios y a los empleados.
- Relaciones impersonales: Estandarizar los procesos y hacer que las tareas y actividades sean mensurables hacen que una organización sea más impersonal. El compromiso del empleado se ha reducido a una transacción

comercial, donde no hay lugar para las emociones, los sentimientos y la propia iniciativa del empleado. Weber era consciente de que esto se produce a expensas de la motivación y el compromiso de los empleados. Pero esta desventaja era secundaria a la igualdad lograda por la burocracia.

- Reclutamiento y selección objetivos: Debido a que los procesos están estandarizados y las tareas se dividen en acciones definidas, está exactamente claro que requisitos deben cumplir los empleados y gerentes, estos requisitos son fundamentales para la organización burocrática en la contratación y selección de nuevos empleados. En la organización burocrática no se trata de a quién conoces, sino de lo que puedes hacer.

Obviamente la burocracia típica ideal de Weber también tiene algunas deficiencias fundamentales:

- Organización de arriba hacia abajo: La organización burocrática tiene una fuerte estructura jerárquica, cuando Weber describió el aumento alrededor de 1900, la dinámica social era relativamente pequeña en comparación con la actual. Hoy, las organizaciones deben poder responder rápidamente a un entorno cambiante, las organizaciones altamente jerárquicas son menos capaces de hacer esto, lo que pone en peligro la continuidad de una organización.
- Problema de coordinación: Debido a que los procesos se dividen en tareas y luego en acciones individuales, surge un problema de coordinación, después de todo, estas acciones individuales deben estar todas orientadas entre sí en términos de contenido y tiempo. La pregunta es en gran medida si la ventaja de eficiencia que se produce con la especialización de tareas supera los costos de coordinación de conciliar esas tareas.
- Alta carga administrativa: Una organización burocrática se caracteriza por mucho papeleo, todos los procesos deben estar escritos, deben prepararse instrucciones, los planes estratégicos deben traducirse en planes de trabajo departamentales e individuales, se debe evaluar el trabajo de los empleados y todo eso, en papel naturalmente.

En las grandes organizaciones y ciertamente en el caso de las organizaciones gubernamentales, la alta carga administrativa se da por sentada. Estas altas cargas

también se conocen como costos de la democracia. Después de todo, la igualdad, como uno de los pilares más importantes de una democracia, solo puede realizarse si esta igualdad está anclada dentro de los procesos de esa organización. (Ortiz, 2012).

#### **2.2.4. Gestión Organizacional**

Una definición de gestión organizacional debe partir del concepto que la empresa no es una entidad aislada, sino un complejo estructurado que interactúa y se define a través de sus componentes y la realidad circundante. (Narvárez, Gutiérrez, & Senior, 2011).

Para Del Río (2017), la gestión organizacional, es un conjunto de acciones guiadas por estrategias y objetivos, concebida como una arquitectura de actividades coordinadas, que interactúa con el entorno externo. Analizando con mayor claridad, se infiere que:

1. Toda empresa es una entidad social.
2. Las estrategias y objetivos, se canalizan a través de las actividades planificadas, hacia el logro de las metas marcadas, partiendo desde arriba (nivel gerencial).
3. La arquitectura de actividades coordinadas, se definen en una estrategia orgánica y funcional.
4. Interacción con el mundo exterior, son las relaciones con los proveedores de materiales, productos, tecnologías, servicios, clientes, administración pública, resto de la sociedad; la empresa no es un entorno aséptico, sino que vive y se define gracias a la relación con las realidades que la rodean y le permiten actuar y producir a través de estímulos, recursos y herramientas.

Por gestión organizacional se reconoce al conjunto de operaciones administrativas combinadas entre sí, que la empresa pone en marcha para alcanzar sus objetivos institucionales. (Tamayo, Del Río, & García, 2014)

Para Macedo & Delgado (2020), la gestión organizacional tiene sus orígenes en las teorías de Taylor con la organización científica del trabajo; Fayol con la teoría de la gestión administrativa; así como en la teoría de la burocracia de Weber; las siguientes

características son comunes a estas teorías:

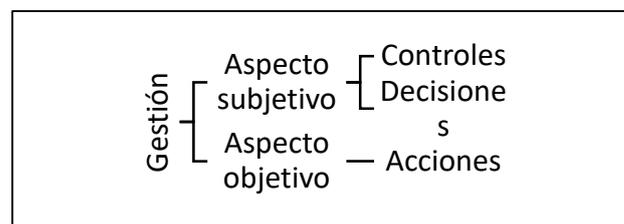
- El recurso a la ciencia;
- La búsqueda de soluciones óptimas y universales;
- La prioridad absoluta de los aspectos formales;
- El uso de la metáfora de la máquina;

Una de las tareas más importantes y también más difíciles de los directivos es crear valor para todas las partes interesadas, (accionistas, clientes, empleados, entre otros), tratando de combinar los diferentes intereses, a veces en conflicto entre sí. De igual forma, trazan objetivos y estrategias específicas para el desarrollo de la organización, buscando siempre operar con la máxima eficiencia y eficacia para conseguirlos. (Huertas, Suárez, Salgado, Jadán, & Jiménez, 2020).

Por otra parte, la Gestión hace referencia al conjunto de operaciones y actividades combinadas entre sí, para alcanzar los objetivos de un determinado proceso. La gestión está enfocada en dos aspectos: el subjetivo y objetivo; el primer aspecto hace referencia a la actividad que realizan los órganos de una empresa o institución para alcanzar los objetivos establecidos, bajo esta perspectiva, la gestión ejecuta de una serie de decisiones a tomar y controles a realizar; en el aspecto objetivo, engloba la serie de operaciones o actividades que forman un sistema unitario y continuo. (Cortés, et al, 2016) (Figura 2):

## Figura 2

### *Aspectos de la Gestión*



*Nota:* Información tomada de Cortés, et al, (2016).

“La gestión es el conjunto de actos tendientes en el marco de una política de previsión definida, a desencadenar, monitorear y controlar el funcionamiento a corto y mediano plazo de los elementos a disposición de la empresa para alcanzar las metas” (Chiavenato, 2009).

Gestionar, por tanto, significa organizar un proceso de toma de decisiones de

tal forma que esta decisión sea tomada en tiempo y forma, por las personas mejor situadas y con autoridad para tomarla, integrando todos los datos y parámetros necesarios para la calidad de esta decisión. La gestión implica reglas que gobiernan el proceso y no anticipan la solución, gestionar no consiste en elaborar primero reglas capaces de resolver todos los casos que puedan surgir y luego aplicarlos a las situaciones; gestionar significa desarrollar reglas a aplicar para que, en cada caso, se encuentre, retenga y aplique la mejor solución (Daft, 2017).

A menudo los términos de gestión y administración se los utiliza indistintamente, generando la idea que el significado es el mismo, sin embargo investigaciones de Hernández y Gómez (2010) así como Garzón (2011), citados por (Capurro & Olivera, 2019), plantean las diferencias que la administración se sustentan en los procesos de organización, planeación, dirección y control aplicables a todo tipo de empresa o institución; en tanto la gestión, se relaciona con los niveles estratégico así como la gerencia para el cumplimiento de las actividades y la consecución de los resultados.

### ***2.2.5. Niveles Estratégicos de la Gestión Organizacional***

Para Bastidas (2018), los niveles estratégicos de la gestión organizacional, comprenden tres niveles complementarios e interactivos, los cuales se detallan a continuación:

1. Marco organizacional que permite el acceso directo a las condiciones de su desempeño;
2. Interacciones entre las personas o grupos de personas que lo componen y que constituyen el nivel más relevante para comprender su funcionamiento real;
3. Sistema de referencias comunes que se pueden equiparar a sus fundamentos y que, por tanto, por sí solo, ofrece la oportunidad de acceder a su identidad.

Una de las tareas más importantes y también más difíciles de los directivos es crear valor para todas las partes interesadas, (accionistas, clientes, empleados, entre otros), tratando de combinar los diferentes intereses, a veces en conflicto entre sí. De igual forma, trazan objetivos y estrategias específicas para el desarrollo de la

organización, buscando siempre operar con la máxima eficiencia y eficacia para conseguirlos. (Almanza, Calderón, & Vargas, 2018).

### **2.2.6. Organización**

Richard L. Daft (2017) conceptualiza a las organizaciones como entes sociales impulsados por un propósito y diseñadas como conjunto de actividades deliberadamente estructuradas y coordinadas con instrumentos diseñados para alcanzar objetivos específicos mediante el uso de recursos y la interacción con el entorno externo. Por lo tanto, es posible considerar la organización como un sistema abierto, es decir, un sistema formado por individuos y sus relaciones recíprocas, identificando así un entorno restringido de la organización que puede definirse como interno que, para sobrevivir, se ve empujado a una continua interacción con el entorno externo.

La sociología del trabajo define la organización como un conjunto de personas que, comprometidas en una complejidad de tareas, interactúan entre sí para la determinación y realización de objetivos mutuamente convenientes. Por tanto, es una acción colectiva y coordinada, caracterizada por los siguientes elementos:

- Las personas, componente humano esencial para desarrollar las actividades propuestas;
- Los objetivos: enmarcados en producir bienes y proporcionar servicios eficientes;
- Estructura y funciones: Decisiones relativas a cómo y en qué grado coordinar las diferentes actividades llevadas a cabo por individuos, para optimizar las relaciones entre la organización y su entorno externo, que también incluyen los sistemas de control y mecanismos de evaluación y de remuneración;

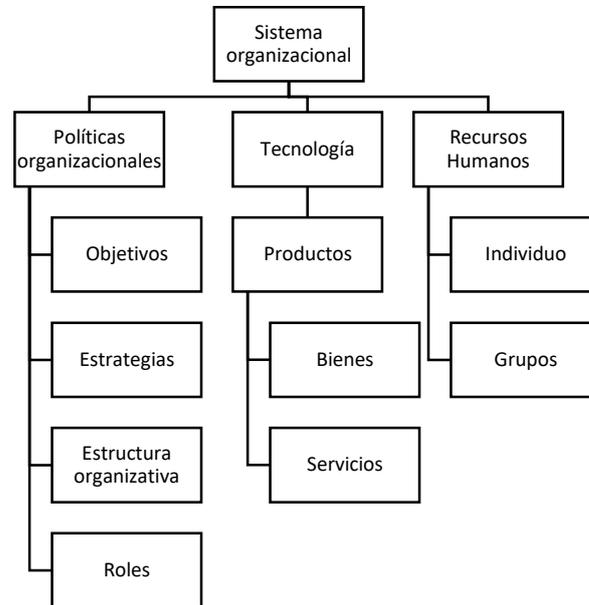
Es conveniente definir dos conceptos de uso frecuente:

- Eficiencia: relación entre producción / costo  
Una organización es eficiente cuando tiene una alta productividad al mismo costo.
- Efectividad: relación entre resultados obtenidos / medios utilizados  
Una organización es efectiva cuando logra obtener los resultados que se

propone con los recursos que tiene disponibles.

### Figura 3

#### *Sistema Organizacional*



Nota: Tomado de Marín (2012).

Las organizaciones formales tienen un sistema planificado, dimensionado, regulado por reglas precisas, racionales e impersonales cuyas características esenciales son:

- Especialización, cada trabajador realiza funciones específicas;
- Coordinación de las diversas funciones para lograr los resultados finales;
- Orden para permitir la estabilidad y continuidad;
- Autoridades ejercidas a través de la línea de comando o escala jerárquica, ligada a las responsabilidades;
- Uniformidad, cada una debe ajustarse a reglas y criterios de organización;
- Sustituibilidad, los trabajadores son útiles, pero no indispensables en sus funciones;
- Salario dependiendo del nivel de desempeño (habilidades y responsabilidades relacionadas con la función) y el tiempo necesario;
- Tecnología;
- Signos y símbolos para identificar quién pertenece a la organización, por ejemplo, la marca.

Para Daft (2017), las organizaciones están formadas por individuos, que reaccionan a estas, en función de la percepción que tienen de ellas; tales percepciones se forman:

- Necesidades económicas, pertenecer a un grupo informal, entre otras;
- Motivaciones, reconocimientos en habilidades y destrezas, para lograr un determinado objetivo profesional;
- Los valores que tiene cada individuo.

Los estudios han encontrado que el individuo busca un trabajo significativo; su motivación depende de la satisfacción de la tarea y de su libertad personal (más que de la compensación económica); y, la motivación conduce a una mayor productividad y una identificación más profunda con la organización. La psicología organizacional se ocupa de armonizar las necesidades de la organización con las de las personas que allí trabajan. (Arnoletto, 2010).

Por su parte, la percepción es el proceso mediante el cual la persona selecciona, organiza e interpreta los estímulos y la información para obtener una visión del mundo que tenga sentido. Todos los estímulos externos llegan a la mente a través de los flujos de información de los cinco sentidos, de esta manera se establece un primer filtro porque nuestros receptores sensoriales no pueden tener una percepción total, ya que tienen límites físicos ante la sobreabundancia de estímulos e información que ofrece la realidad, el intelecto debe hacer una selección, esencialmente basada a la motivación, es decir sobre aquello que a la persona le interesa; la cultura a la que pertenecemos; el estado psicológico actual (cuanto más apurados o estresados estemos, más tenderemos a considerar sólo una parte menor de la información accesible); las características del contexto; el estado sensorial, tales como la excitación, apatía, alteraciones patológicas, entre otros. (Dos Santos, 2016).

Una vez el individuo ha pasado el filtro perceptivo, cada estímulo es conducido automáticamente a ciertos esquemas, estructuras cognitivas que organizan la información en torno a determinados temas o tópicos. Los planes no son recuerdos, sino una red de información conectada entre sí de forma más o menos rígida, en síntesis, la percepción, junto con la categorización, constituye el proceso de significación que un sujeto realiza hacia el mundo exterior. (Burgos & Morocho, 2020).

Según Kotler (2000), se pueden identificar tres tipos de distorsiones, producto del acto de la percepción:

- Atención selectiva: Cada ser humano está expuesto a un flujo excesivo de percepción (desbordamientos), resulta imposible prestar atención a todo, este mecanismo implementa una selección de estímulos a los que prestar atención, principalmente en función de las motivaciones e intereses, nuestros rasgos culturales, esquemas y patrones cognitivos.
- Distorsión selectiva: Aunque se haya prestado atención a un determinado estímulo, no es seguro que se interprete de forma unívoca, de hecho, todos, de forma automática e incontrolada (pensamiento automático), modifican los estímulos para hacerlos más coherentes con su propio punto de vista. Cuando se percibe, la mente tiende a categorizar el nuevo estímulo con algo ya existente, creando así una conexión entre el pasado y el presente; de este modo, cualquier información nueva es filtrada y modificada por nuestros esquemas.
- Retención selectiva. Gran parte de lo que aprendemos se olvida y la tendencia es recordar la información que más concuerda con las propias actitudes y opiniones.

Para Dávalos (2015), la Gestión Organizacional siempre va a estar acompañada por dimensiones y/o componentes que conforman su propia naturaleza, es decir, lo que se va a lograr una gestión organizacional eficiente, tomando en cuenta las siguientes dimensiones:

1. Liderazgo directivo: El liderazgo directivo es el rol que asume una persona no sólo para la consecución de las metas y objetivos, está relacionado también a la información que esa persona transmite a sus dirigidos en la realización de las tareas y la forma adecuada para ejecutarlas. (Robbins & Coulter, 2005). Hoy en día, las organizaciones se encuentran insertadas en un campo donde se expresan diversas racionalidades cada vez más complejas. Las formas en que se ejerce el liderazgo parecen de hecho estar influenciadas por el entorno social y cultural en el que se desarrollan, lo que confirma un cierto relativismo que ahora apunta a recomendar una reincorporación social del liderazgo

directivo. Los temas actuales de la gestión de personas sitúan a las organizaciones en el centro de un cuestionamiento necesario, cuando los valores organizacionales parecen orientar los temas de actualidad.

2. Planificación estratégica: Es un proceso que consiste en una continua decisión empresarial sistemáticamente actualizada, buscando conocer lo mejor posible la duración de sus consecuencias, para organizar sistemáticamente los esfuerzos necesarios para la implementación de estas decisiones, confrontar el ideal deseado a través de la retroalimentación sistemático y organizado (Drucker, 1975).

La planificación estratégica, también está asociada al conjunto de técnicas y métodos al servicio de una actitud que exprese el deseo de controlar lo mejor posible el futuro de la organización frente a entornos, donde el ritmo de producción es cada vez más aleatorio. La planificación también puede verse como un deseo de anticipar el cambio, una actitud proactiva hacia el crecimiento. (Montebello et al. 1975).

Para Fred R (2003), la planificación estratégica, es un proceso mediante el cual una organización se dota de estrategias y medios de acción a mediano y largo plazo para alcanzar sus objetivos y orientaciones, respetando su visión y valores. En otras palabras, es la guía de una organización; sin la cual, estaría desorientada.

Analizados los conceptos anteriores, se infiere que la planificación estratégica es la herramienta que permite a sus empleados trabajar hacia una misma dirección y promover la alineación de los objetivos individuales y organizativos. Un plan estratégico describe la situación actual de la empresa, la situación futura prevista y cómo pasar de una situación a otra. Los componentes específicos generalmente incluyen lo siguiente:

- Un resumen;
- Una descripción del negocio;
- Declaraciones de valores, visión y misión;
- Análisis del entorno, tanto interno como externo;
- Análisis DAFO (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas);
- Descripción de los objetivos de su empresa y sus planes para alcanzarlos;

- Plan de acción de 12 meses que enumera iniciativas específicas que las llevarán a cabo, cronogramas e indicadores clave de desempeño para monitorear el progreso. Algunos planes también incluyen detalles sobre cómo se monitoreará y evaluará la implementación.
3. Evaluación de la gestión: Según Bastidas (2018), la evaluación de la gestión toma en cuenta de manera razonada los diversos intereses presentes y recoge la diversidad de puntos de vista relevantes sobre la acción evaluada, que emanan de actores, expertos o cualquier otra persona interesada. El proceso mismo de adquirir información distorsiona la realidad, nuestra percepción es selectiva, no se es neutral porque existe contenido emocional en la información; por ende, se requiere de técnicas rigurosas, de políticas para medir la contribución de las personas a las actividades de la organización e identificar los factores explicativos de este desempeño con el fin de orientar las prácticas organizacionales en términos de valoración y desarrollo de todo el recurso humano. La política de evaluación tiene como objetivo gestionar los resultados de la organización a nivel individual para asegurar la coherencia entre los objetivos estratégicos de la empresa y el comportamiento de los empleados. Mediante la evaluación se puede valorar el desempeño relacionado a la gestión de las personas y que va alineado al perfil del cargo dentro de una institución, en un periodo determinado.
  4. Clima institucional: El clima laboral se refiere a una característica de la organización que describe la relación entre los actores y la organización, medida por la percepción de la mayoría de éstos, en la forma en que son tratados y administrados. (Roy, 1984).

El trabajador estaría influenciado por el clima laboral de la organización. El concepto de clima organizacional apareció durante la década de los sesenta y, desde entonces, la documentación científica abunda en estudios fragmentados, donde la definición y operacionalización de este concepto suelen variar según los objetivos de los investigadores. Autores como Glick (1985), mencionan que la investigación climática es parte de una época gloriosa en la ciencia organizacional. Esta temática ha sido objeto de diversos estudios que han demostrado el poder predictivo de este concepto, entre otras cosas, a nivel de desempeño, motivación en el trabajo, comportamiento individual y salud psicológica en el trabajo. El poder predictivo de este constructo radica en

su capacidad para proporcionar un vínculo conceptual entre los fenómenos que ocurren a nivel individual y organizacional (Moran y Volwein, 1992). Según Kuenzi y Schminke (2009), en los últimos años los investigadores se han mostrado muy interesados en el contexto organizacional del trabajo, particularmente porque da sentido a las situaciones que surgen en el trabajo con los actores de un sistema.

5. Capacitación del personal: Según Job (2016):

Es el proceso de formación de cualquier institución porque se convierte en un elemento indispensable, es necesario diseñar herramientas de capacitación adecuadas, métodos de aprendizaje innovadores que mejoren las habilidades del personal y fortalecimiento de sus capacidades que suplan la falta de competencias. La capacitación no sólo consiste en dar nuevos conocimientos, sino permitir que los trabajadores desarrollen habilidades y destrezas que les permita llevar a cabo los conocimientos que ya tienen.

#### **2.2.6.1. Indicadores de la Calidad.**

Para Duque (2005), existen cinco grandes indicadores para medir la calidad:

1. Indicadores de percepción: indicadores de satisfacción general que no se relacionan con una expectativa específica, criterio de impresión general o incluso de sentimientos;
2. Indicadores de velocidad: diligencia, velocidad, rapidez, disposición a reaccionar;
3. Indicadores de confiabilidad: confianza y respeto a los compromisos asumidos, seguridad, garantía;
4. Indicadores de disponibilidad: disponibilidad, capacidad de respuesta, presencia, consideración;

Indudablemente, estos indicadores también pueden aplicarse mutatis mutandis al sector público. Para comprender la noción de calidad en el sector público, es necesario tener en cuenta lo que caracteriza la noción de calidad en el sector de servicios en relación al sector de producción de bienes y productos. (Vergara L., 2018).

En el caso de la prestación de un servicio, se deben tener en cuenta cinco elementos importantes: Indicadores de confort: facilidad, sencillez, conveniencia, simplificación.

1. El cliente es parte integral del proceso en el enfoque de calidad de servicio, porque sus necesidades y expectativas interactúan continuamente durante el proceso (la calidad de una entrevista de un asegurado social con su trabajador social es de hecho el resultado de la interacción dinámica de los actores);
2. es posible verificar, medir, controlar el nivel de calidad de un producto antes de su puesta en servicio, este no es el caso de un servicio o un servicio;
3. esto lleva al usuario a interesarse tanto por el resultado que obtiene como por la forma en que lo obtuvo;
4. El enfoque de “producto” ha llevado a los procedimientos de calidad a establecer estándares, eliminar diferencias, estandarizar umbrales de tolerancia y desviaciones aceptables. En el sector servicios, por el contrario, es necesario intentar personalizar el enfoque, individualizar el enfoque del usuario;
5. Por último, pero no menos importante, en el sector de servicios, la satisfacción es esencialmente subjetiva.

### **2.2.7. Niveles de Satisfacción.**

Para Vergara (2018), alcanzar un nivel definido de satisfacción con el usuario, es necesario jugar tanto con sus expectativas como con su percepción de lo que ha obtenido. Se trata de reducir una doble brecha, clásicamente hay cuatro posibilidades principales de acción, las cuales se describen:

1. Aumentar el nivel de beneficios;
2. Gestionar las expectativas de los usuarios;
3. Mejorar la comunicación con el usuario;
4. (Re) negociar estándares aceptables.

Así se define la calidad percibida, como el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia de un producto Zeithaml (1988), citado por Duque (2005). Este último se evalúa generalmente a la luz de la brecha existente entre un estándar de excelencia del consumidor y la percepción del nivel actual de rendimiento. Sumado a lo anteriormente descrito, la calidad se define como la diferencia entre las expectativas

de los clientes y la evaluación de los resultados del servicio, la orientación evaluativa de la satisfacción, ha llevado a veces a los investigadores a considerarla como una forma de actitud. Czepiel y Rosenberg (1977), citados por (Duque, 2005), proponen la siguiente definición: "La satisfacción del consumidor es un tipo especial de actitud porque, por definición, no puede existir antes de la compra o el consumo".

#### **2.2.7.1. Calidad de Servicio y Sector Público.**

Cada vez más, los organismos reguladores responsables de la calidad de los servicios públicos se esfuerzan por integrar diferentes dimensiones de la calidad. Se cita el caso de la Asociación "France Qualité Publique", organismo que ha adoptado la siguiente definición: "La calidad del servicio público es la capacidad de una sociedad para responder a las necesidades implícitas y explícitas del interés general de los ciudadanos". (Servicios BnF Datos, 2004).

A primera vista, se puede considerar que el concepto de calidad de los servicios se aplicaría mejor al sector público, ya que es la esencia misma de la acción de los servicios públicos, la prestación y la oferta de servicios. Sin embargo, se debe tener en cuenta de la especificidad de la gestión pública. El sustantivo "servicio" se refiere al verbo "servir"; de hecho, pone en perspectiva una situación del tipo "dominante - dominado", la relación del sirviente con el amo. Sin embargo, cabe señalar que en la relación ciudadano-administración, el ciudadano no está realmente en la posición de amo.

El enfoque de "calidad" ha introducido el concepto de "cliente" dentro de las administraciones, se habla por tanto de orientación al cliente, la palabra parece más fácilmente aceptable por determinadas formaciones políticas que por otras. Pero, más allá de las palabras, aunque dan sentido a la acción, la pregunta que se plantea es la de la naturaleza de la relación entre la administración y el ciudadano. Este último puede ser, según las circunstancias, calificado como usuario, contribuyente o votante.

La relación ciudadano-administración tiene su propia dinámica. Esto no significa, sin embargo, que los conceptos de calidad sean ajenos a esta relación, sino que es necesario analizar la relación para adecuar las herramientas y técnicas que podrían transitar del sector privado al público. El conocimiento de las necesidades y

expectativas de la población se basa fundamentalmente en el principio teórico del bucle democrático, que se puede resumir de la siguiente manera:

1. Cada parte involucrada tiene una gama de medidas y políticas claramente distinguibles por el ciudadano;
2. El elector está clara y completamente informado de estos elementos y, en consecuencia, puede hacer una elección racional;
3. Los partidos electos y gobernantes aplican el programa político planificado e informan al elector de manera regular y completa sobre las acciones tomadas y sus resultados;
4. Por tanto, los votantes informados pueden hacer una nueva elección racional en las siguientes elecciones.

Por lo general, en el sector privado se plantean tres factores en comparación con un enfoque de "marketing", que parecen fácilmente transitar en el espectro público:

1. La satisfacción del cliente es un factor identificado con la fidelización y retención del mismo, lo que hace posible protegerse contra los ataques de los competidores que tendrán que invertir más para "robar" al cliente;
2. El consumidor satisfecho es menos sensible al precio o al aumento del mismo;
3. El consumidor satisfecho alimenta adecuadamente la relación de "boca en boca".

Si bien la necesidad de intervenir en el umbral de satisfacción del usuario es obvia, debe tenerse en cuenta que, en el sector público, la mayoría de los estándares de calidad solo se pueden lograr mediante la participación de mecanismos de subsidios, porque la mayoría de las actividades son estructuralmente deficitarias. En tal contexto, la mayor dificultad consiste en fijar el nivel de calidad del servicio.

El estudio de las necesidades y expectativas específicas de la población interesada parece obvio si queremos trabajar lo más cerca posible del nivel de satisfacción esperado por el usuario. Pero no se debe pasar por alto que, en este caso, las decisiones que se tomen en relación con este segmento de la población tendrán un impacto en los demás segmentos de la población. A pesar de estas dificultades y de tener en cuenta que el usuario no es estrictamente un cliente, el interés de un enfoque de "calidad" en el sector público es que oriente la acción en los resultados. Lograr más que en los medios para ser implementado; sin embargo, es este último punto el

que constituye una de las principales características de los sistemas burocráticos en comparación con los sistemas calificados como "gerenciales". Introducir una cultura de "calidad" significa poner a las administraciones en condiciones de evolucionar hacia mecanismos menos burocráticos.

En el sector privado, los procedimientos de calidad se han activado sobre una base puramente económica; la competencia es tal que teníamos que progresar. El ejercicio de la gestión pública no pasa por las mismas motivaciones. No se trata aquí de rentabilidad económica, sino del ejercicio del poder. El estándar de servicio que debe definirse en términos de búsqueda de la calidad es, por tanto, más político que económico. Si comenzáramos a favorecer sistemáticamente a ciertos grupos de votantes sobre la base del enfoque económico único, ¿qué sería de la noción de interés general?

#### **2.2.7.2. La Calidad en la Gestión Pública**

Ovretveit & Gustafson (2002), sostienen que en la gestión pública, los servicios de calidad deben reconocer la coexistencia de la racionalidad política y administrativa; la micro dimensión de la calidad como la característica de un servicio que le da la capacidad de cumplir con los requisitos legales y técnicos que lo caracterizan y satisfacer las necesidades expresas e implícitas de los beneficiarios directos; la micro dimensión relacionada al conjunto de características de una política pública que le confiere la capacidad de cumplir los objetivos políticos que se le asignan, de satisfacer las necesidades expresas e implícitas de los beneficiarios indirectos, así como de otros socios de organismos públicos encargados de su aplicación y, en general, de la comunidad. Estos mismos autores reconocen que la aplicación de esta nueva lógica en la gestión pública no es fácil y requiere una nueva lectura de los asuntos gubernamentales que reconozcan su complejidad, esto es aún más cierto en un contexto en el que la noción de interés general se somete a la prueba del pluralismo.

Con lo expuesto anteriormente, la pregunta correcta es: ¿hasta qué punto la calidad del servicio en el sector público ha demostrado su eficacia? Según algunos autores, Lozeau, Langley, & Denis (2002), la aplicación de la calidad organizacional es extremadamente frágil, dado el desfase que existe entre los principios de la gestión

de la calidad y la naturaleza de las organizaciones en cuestión. Sus estudios longitudinales sugieren que las implementaciones exitosas de la gestión de la calidad son más bien la excepción. La mayoría de las instituciones se empantanar internamente por acciones burocráticas, administrativas y la resistencia de varios actores.

De hecho, en una economía cada vez más centrada en los servicios y la innovación, la administración pública se ha visto abocada a preocuparse, entre otras cosas, por la calidad de los servicios bajo el impulso de la nueva tendencia de gestión pública. Cada vez se pide más al sector público que se reorganice basándose en los éxitos implementados en el sector privado para mejorar su rendimiento. (Beam, 2001; Harrison y Stupak, 1992; Madsen, 1995), citados por (Lozeau, Langley, & Denis, 2002).

-

Es difícil definir la calidad con exactitud, es un concepto ambiguo y complejo, es un valor apreciado por los clientes que cambian con el tiempo. Desde su creación, la norma internacional ISO 9000 ha formulado varias definiciones de calidad, en su última versión en el año 2005, la conceptualiza como "la idoneidad de un conjunto de características intrínsecas, un producto, sistema o proceso para satisfacer las necesidades del cliente, y otras partes interesadas". El producto ya no es lo único que preocupa al cliente, sino también el sistema, actividad, proceso y organización. Es una definición que vincula un producto a su uso y, por tanto, a la satisfacción del cliente y otras partes interesadas -proveedores, accionistas, subcontratistas y personal.

La definición universalmente aceptada de calidad hoy en día es la de la Sociedad Estadounidense de Control de Calidad (ASQC), dice que: La calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto, proceso o servicio, de los que depende su capacidad para satisfacer completamente una determinada necesidad: características físicas, apariencia, durabilidad, usabilidad, confiabilidad, mantenibilidad, soporte logístico, reparabilidad, practicidad.

No se trata sólo de cumplir las especificaciones de diseño, sino también de controlar factores intangibles y no cuantificables, como los deseos y los sentimientos. En la tabla 3, se detallan alguno de los teóricos que, a lo largo de los años, han intentado formular una definición universal de calidad.

**Tabla 2**

*Teóricos y Definiciones de Calidad*

<b>Concepto</b>	<b>Autor / Año</b>
"La calidad es la aptitud para el uso"	J. M. Juran (1951)
"Todas las características compuestas de marketing, diseño, fabricación, y el mantenimiento relacionado con el producto y el servicio a través del cual ese producto/servicio en cuestión satisfaga las expectativas del consumidor"	A. V. Feigenbaum, (1964)
"La calidad es el grado en que un producto específico satisface las necesidades de un consumidor específico"	H. L. Gilmore, (1974)
"Hacer las cosas bien a la primera"	Price (1985)
"La calidad de un producto es la pérdida mínima que se le ocasiona a la sociedad por la que el propio producto sale de la fábrica"	T. Genichi (1987)
"La calidad debe lograrse en cinco áreas básicas: las personas, medios, métodos, materiales y entorno para garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente"	Newell & Dale (1991)

*Nota:* Información tomada de Camisón, Cruz, & González, (2006).

La calidad representa un conjunto de características que pueden referirse al producto, al servicio, a la organización, el sistema, la persona, etc.; consiste, por tanto, en el resultado del Sistema de Gestión de Calidad, mismo que traduce las necesidades del cliente en objetivos de producción.

**2.2.9. Servicio**

Para Sánchez C. (2013), el servicio es un proceso de intercambio destinado a resolver problemas, satisfacer necesidades y los deseos de personas individuales, colectivos

y empresas mediante la transferencia mutua de información, conocimientos, habilidades, trabajo, pertenencia, seguridad, voluntad de utilizar individualmente o temporalmente bienes/herramientas o la transferencia de recursos naturales.

Según Michel Lang Lois (2008), el servicio es una experiencia temporal vivida por el cliente con sus emociones, los servicios se diferencian de los bienes, por el predominio de la inmaterialidad y no hay transferencia de propiedad, también hay que distinguir entre el servicio principal, de los servicios asociados a un bien. Así, la comercialización de servicios debe tener en cuenta cinco especificidades: la intangibilidad; la inseparabilidad de la producción y el consumo; la participación del cliente; la relación directa entre el cliente y el personal de contacto; y la heterogeneidad de la calidad del servicio (Lendrevie, Lévy y Lindon, 2006).

Ampliando lo mencionado con las especificidades del servicio, se tiene que:

- La intangibilidad, hace que sea más difícil de evaluar, así como difícil de comunicar y justificar los precios.
- La inseparabilidad de la producción y el consumo, hace imposible los servicios de almacenamiento y que a menudo requiere la proximidad física entre el cliente y el lugar donde se presta el servicio.
- La participación del cliente en la producción del servicio, hace que el cliente sea más responsable ante el activo.
- La relación directa entre el cliente y el personal de contacto para la producción de servicio, lo que hace que los límites de la organización sean muy porosos y subraya la importancia del personal de contacto en la percepción de la calidad por parte de los clientes.
- La heterogeneidad de la calidad del servicio, que puede variar significativamente según el productor del servicio, el cliente o el momento (Lendrevie, Lévy y Lindon, 2006).

Para (Zeithmal et al., 1990; Haddad et al., 1997), citados por (Blanco, 2018), definir la calidad del servicio en la gestión pública, tiene su grado de dificultad relacionado con la propia noción de servicio, que obliga a tener en cuenta lo siguiente:

- Los servicios son intangibles: En virtud que las prestaciones útiles no son tangibles en el sentido de no ser mensurables. Las propiedades transformadas

durante el servicio no se refieren a estándares que permitan la práctica de mediciones, sino a dimensiones intangibles y subjetivas que requieren una evaluación, por tanto, el riesgo percibido es mayor para el cliente debido a la imposibilidad de examinar y evaluar una compra prevista, a menos que se apoye en la experiencia previa, lo que no siempre es posible.

- Los servicios son heterogéneos: También definida como variabilidad Kotler, Filiatrault & Turner (1994), describe la incertidumbre de garantizar un rendimiento consistente para un proveedor de servicios, así como entre diferentes proveedores de un servicio.
- Los servicios son perecederos: Porque representa el carácter efímero de un servicio, es decir, el tiempo de una prestación. Como los servicios no pueden inventariarse, son perecederos. Hay que señalar que los soportes de la oferta son generalmente de naturaleza tangible y pueden ser almacenados, pero raramente la oferta en sí, que es intangible por naturaleza. Se infiere que el proveedor al no tener cliente, tendrá una potencial disponibilidad, pero no será recuperada con el tiempo. Y una vez iniciada una transacción, difícilmente puede interrumpirse o reciclarse, sino que debe abortarse o completarse. (Berry, 1983; Bitner y Zeithaml, 1987).
- Los servicios son inseparables: Un cliente siempre será libre de elegir cualquier producto disponible, pero el mismo cliente sólo consumirá un servicio si el lugar y el momento de su producción coinciden con sus expectativas y necesidades. La producción y el consumo de un servicio tienen lugar simultáneamente, lo que hace imposible la evaluación previa a la compra (Gronroos, 1978).

A pesar de estas dificultades de la noción de servicio y de tener en cuenta que el usuario no es estrictamente un cliente, el interés de un enfoque de calidad en el sector público es que se oriente la acción basada en los resultados de los procesos a ser implementados; sin embargo, es este punto, lo que constituye una de las principales características de los sistemas burocráticos en comparación con los sistemas de enfoques privados. Introducir una cultura de calidad, significa poner a las administraciones públicas en condiciones de evolucionar hacia mecanismos menos burocráticos.

En el sector privado, los procedimientos de calidad orientados a los servicios, se han

desarrollado sobre una base puramente económica; la competencia es tal que se debe progresar o quedarse en el intento. El ejercicio de la gestión pública no pasa por las mismas motivaciones, no se trata aquí de rentabilidad económica, sino del ejercicio del poder. El estándar de servicio que debe definirse en términos de búsqueda de la calidad es, por tanto, más político que económico. Si comenzáramos a favorecer sistemáticamente a ciertos grupos de personas sobre la base del enfoque económico único, ¿Cuál sería de la noción de interés general?

### **2.2.9.1. Factores Para Una Calidad de Servicio.**

En general, existen varias dificultades para evaluar la calidad del servicio, Robert Fey y Jean-Marie Gogue (1991), distinguen: la naturaleza multidimensional del concepto de calidad, la ausencia de unidades de medida comunes a todos los productos, la diversidad de métodos de medida y la relatividad de las escalas de medida. A pesar de la tendencia generalizada a considerar la percepción de la calidad del servicio como un constructo multidimensional, hasta el momento no existe consenso en cuanto al número de dimensiones. Si bien algunas investigaciones como las de Christian Grönroos, (1982); Uolevi Lehtinen y Jarmo R. Lehtinen, (1982); Gerhard Mels et al., (1997); otros estipulan la existencia de tres dimensiones, según Roland T. Rust y Richard Oliver (1994); o de cinco Parasuraman et al. (1985).

La investigación de Christian Grönroos ha permitido identificar tres dimensiones de la calidad percibida, a saber:

1. Calidad técnica, denominada "calidad técnica del resultado": se relaciona con el contenido de la oferta del servicio y puede ser medido objetivamente por el consumidor a través de una serie de características propias del servicio ofertado.
2. Calidad funcional, denominada "calidad funcional del proceso": se refiere a la forma en que se prestó el servicio, por ejemplo, con cortesía, rapidez y profesionalismo. Esta dimensión está enfocada en aspectos psicológicos como conductuales. Se evalúa de forma subjetiva ya que se basa en las percepciones de los clientes.
3. La imagen de la empresa: es la imagen de servicios tal como la percibe el cliente, se deriva de la calidad técnica y la calidad funcional del servicio.

A pesar del interés de este modelo, parece oportuno señalar que los resultados de los estudios empíricos presentados por Grönroos, representan el punto de vista de los proveedores de servicios y no el de los consumidores. Además, este modelo no presenta una descripción precisa de los componentes del concepto de calidad percibida y no proporciona suficientes detalles sobre la naturaleza y el orden de importancia de las relaciones entre estos componentes.

Según Pierre Eiglier y Eric Langeard (1987), la calidad se compone de dos elementos, uno objetivo y otro subjetivo. La calidad objetiva se refiere al medio físico de servicio, mientras que la calidad subjetiva se deriva de la satisfacción del cliente. Estos investigadores consideran que la dimensión real de la calidad del servicio radica en la parte subjetiva; en cuanto a los criterios de evaluación, estipulan que la calidad debe evaluarse en base a dimensiones diferentes; a saber: el resultado del servicio elemental, es decir, la capacidad del servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Los investigadores Parasuraman, Valérie A. Zeithaml y Léonard L. Berry (1988), desarrollaron el modelo ServQual presentando la calidad del servicio como la brecha entre expectativas y percepciones en términos de servicio. Las expectativas están asociadas con los deseos y necesidades del consumidor. Son normativos y constituyen un compromiso entre el servicio ideal (lo que el consumidor desea obtener) y el servicio adecuado (lo que el proveedor de servicios debe proporcionar imperativamente).

Además, esta investigación permitió identificar tres características principales de la calidad del servicio:

1. La calidad del servicio es más difícil de evaluar que la calidad percibida de los productos;
2. La percepción de la calidad del servicio resulta de una comparación entre las expectativas del consumidor y el desempeño del servicio;
3. Las evaluaciones del servicio no se basan solo en los resultados o los beneficios percibidos del servicio, sino que también involucran evaluaciones del proceso del servicio; el mérito de este modelo radica en su intento de profundizar en el concepto de calidad percibida ofreciendo una estructura de

relaciones que incorpora tanto los diferentes componentes de la calidad percibida como un conjunto de sus factores explicativos. Esta escala ServQual tiene la ventaja de ser sintética y de tener un nivel aceptable de confiabilidad y validez, también se puede aplicar a una amplia gama de servicios y permitir a los gerentes comprender mejor las expectativas y percepciones de los consumidores y, en consecuencia, mejorar la calidad de sus servicios.

Para afrontar ciertos problemas de ServQual, J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor propusieron el uso del modelo compensatorio de Martin Fishbein (1963):

$$Q = \sum_{i=1}^k W_i P_i$$

P: la percepción de la calidad del servicio.

W<sub>i</sub>: el peso del atributo i.

P<sub>i</sub>: la evaluación del desempeño del servicio en el atributo i.

k: el número de atributos que se tienen en cuenta.

J. Joseph Cronin y Steven A. Taylor afirman que la introducción de la ponderación de los diferentes atributos es redundante. En consecuencia, se supone que W<sub>i</sub> es igual a 1.

Para demostrar la superioridad del concepto de desempeño percibido sobre el de desviación (P - E). De hecho, medir la calidad del servicio en función de una puntuación de diferencia no aporta nada a la predicción empírica de sus componentes. En este contexto, la investigación de Richard L. Oliver (1980) muestra que, durante la primera experiencia de compra de un consumidor, solo sus expectativas iniciales definen sus actitudes hacia el producto (actitud en t 1 = f (expectativas)). Entonces, el desempeño pasado del producto jugará un papel determinante en la formación de su actitud hacia el producto (actitud en t n = f (expectativas en t n-1, satisfacción)). En la misma línea, la investigación de Gilbert A. Churchill Jr. y Carol Surprenant (1982) ha demostrado que, para ciertas categorías de productos, las expectativas y la comparación desempeño / expectativas no tienen impacto en la satisfacción del consumidor. Esta investigación ha destacado la importancia del efecto del rendimiento de un producto en la satisfacción del

consumidor.

### **2.3. Marco Legal**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2018), en su art. 226 instituye que:

Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

En la misma carta magna, en el art. 227 indica que: La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Según el Código Orgánico Administrativo (2017), en el capítulo cuarto, “Principios del Procedimiento Administrativo”, Art. 29.- Principio de tipicidad, detalla lo siguiente:

“Son infracciones administrativas las acciones u omisiones previstas en la ley. A cada infracción administrativa le corresponde una sanción administrativa. Las normas que prevén infracciones y sanciones no son susceptibles de aplicación analógica, tampoco de interpretación extensiva”. (pág. 5):

Artículo 30.- Principio de irretroactividad. Los hechos que constituyan infracción administrativa serán sancionados de conformidad con lo previsto en las disposiciones vigentes en el momento de producirse. Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor.

Según (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2017) Capítulo quinto derecho de las personas Artículo 31.- Derecho fundamental a la buena administración pública. Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y este Código.

Según (Ministerio de Gobierno, 2017) en su Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos en su literal 4.2.1.1.1 Gestión de Intendencia de Policía bajo la primicia de su atribuciones y responsabilidades manifiesta en su literal I: Sancionar Administrativamente a los locales y establecimientos que están bajo control del Ministerio del Interior, cuando cometan alguna infracción administrativa relacionada con el permiso de funcionamiento estipulada en la normativa legal vigente.

En el Acuerdo Ministerial Nro. 0069 en su art 4 instituye que:

Las atribuciones y responsabilidades de la o el Intendente General de Policía son las siguientes: Literal i) Tomar las medidas adecuadas y oportunas para impedir la comisión de una infracción administrativa o penal, valiéndose incluso de la fuerza pública, siempre y cuando, directamente o a través de las autoridades de policía conocieren que se trate de cometer la infracción. (Ministerio de Gobierno, 2019, pág. 5).

La categoría de los establecimientos está tipificada en el Artículo 10, Numeral 2 del Acuerdo Ministerial Nro. 0069, el mismo que contempla lo siguiente:

Se considera como categoría 2, los establecimientos donde funcionan centros de diversión para mayores de 18 años, tales como bares, discotecas, cantinas, galleras, karaokes, salas de recepciones, billares con venta de bebidas alcohólicas y otros de similar naturaleza donde se expenda y consuma bebidas alcohólicas. (Ministerio del Interior, 2019, pág. 9).

## CAPITULO No. 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y Modalidad de la Investigación

“El tipo de investigación a aplicarse es de carácter no experimental y por su adscripción epistémica es cualitativo. El método investigativo tiene un grado de profundidad descriptivo” (Fontaines, 2012; Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Según Hagopian (2016), en la investigación no experimental, el investigador no interviene en forma directa o no altera el objeto del estudio, en tanto que la investigación descriptiva estudia a los participantes, sujetos, variables que forman parte de una investigación o en una determinada situación. Este tipo de investigación puede utilizar enfoques cualitativos como cuantitativos dentro del mismo estudio. A menudo utiliza tres formas principales de recopilar y analizar datos: observaciones, estudios de casos y encuestas. (Fontaines, 2012).

Para Díaz & Calzadilla (2016), “la investigación descriptiva analiza variables, sujetos o población, sin alterar, manipular o cambiar la realidad de los sujetos investigados, este tipo de investigación no aporta información al ¿por qué? del problema”.

Los métodos cualitativos se utilizan ampliamente para apropiarse de un tema, explorar un universo, comprender lo que lo caracteriza, evaluar, sopesar y comprender las necesidades, los comportamientos, las actitudes de los consumidores o recopilar suficiente información antes de lanzar una operación de análisis a gran escala.

El método cualitativo concibe el mundo social como un universo construido según el significado que le dan los actores a hechos sociales. El objetivo de la investigación no radica en la explicación de los fenómenos observados, trata de entenderlos, sin pretender generalizar. El Entendimiento de hechos, requiere una actitud ajena a la idea de externalidad, porque su tienen como objetivo captar el significado que los actores dan a sus acciones.

Dado que el significado de la acción social aparece como objetivo último de las

investigaciones de tipo cualitativo, el actor es visto como el autor de su historia; el mismo informe que puede establecer con el investigador tiende a profundizar la reflexión, en la medida en que la acción sobre la subjetividad del actor requiere un sistema de "descifrado" del significado por parte del investigador. Es así como la captación de la dimensión de la subjetividad del actor, requiere un mayor acercamiento entre el investigador y su objeto estudiar (Cienfuegos & Cienfuegos, 2016).

La explicación de lo conceptualizado anteriormente, es aplicada al presente trabajo investigativo porque mediante el uso de los conocimientos teóricos adquiridos y en combinación con la forma descriptiva, se analizarán las variables, sus características, naturaleza, sin pretender cambiar la realidad o los resultados investigados, relacionadas a las variables de la gestión organizacional y la calidad del servicio en las clausuras de establecimientos Categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el Distrito Modelo.

La investigación de desarrolló en el Distrito Modelo, mismo que comprende los sectores (Alborada, Cdla Álamos, Garzota, Sauces, Guayacanes, Samanes, Kennedy, Nueva Kennedy, Atarazana, Urdesa, Urbanor, Urdenor 2).

### ***3.1.1. Sujetos de la Investigación***

Continuando con la estructura investigativa, los sujetos de la investigación identificados, son siete propietarios dueños de los establecimientos clausurados.

### ***3.1.2. Delimitación de la Población***

Según Aguilar (2005), una población incluye todos los sujetos u objetos de un grupo definido al principio por el investigador y que no necesariamente se relaciona con todos los sujetos u objetos. Para Ventura (2017), una muestra es un grupo relativamente pequeño y se elige científicamente para representar a una población de la manera más fiel posible. El muestreo permite a los estadísticos sacar conclusiones sobre un todo mientras examinan una parte

del mismo.

La población objeto de estudio se conforma por los dueños de los establecimientos ubicados en el Distrito Modelo, quienes suministraron información notable para el análisis de la gestión organizacional y la calidad del servicio. Por lo tanto, la población que se considera se puede interpretar como finita debido a su tamaño.

### **3.1.3. Tipo de Muestra**

El tipo de muestra en este estudio, es no probabilístico, porque es probable la participación de la totalidad de la población en el procesamiento de recolectar de datos y posterior tratamiento, cuya técnica es la entrevista.

### **3.1.4. Tamaño de la Muestra**

El muestreo en la investigación cualitativa utiliza enfoques muy diferentes a los de los estudios cuantitativos, el objetivo de la investigación cualitativa no es tener una muestra representativa, sino una muestra que refleje las características y la riqueza del contexto y / o la población estudiada. La muestra de tipo cualitativo tiene como objetivo recoger un máximo de variabilidad de respuestas y contará el número de entrevistas necesarias para llegar a la saturación de las respuestas, es decir hasta que no surja nueva información o temática de los datos (Bloor y Wood, 2006).

Según el enunciado anterior y considerando el tipo de muestra no probabilística y su tamaño limitado, la muestra está formada por un total de 7 personas representantes de los establecimientos clausurados en el 2019 del Distrito Modelo. Por tanto, no es necesario calcular ni aplicar fórmulas para obtenerlo.

Se han tomado como sujetos investigados los dueños de los establecimientos clausurados, mismos que se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 3***Establecimientos clausurados en el periodo 2019*

<b>ESTABLECIMIENTOS CLAUSURADOS PERIODO 2019</b>			
<b>Establecimiento</b>	<b>Nombre establecimiento</b>	<b>Dirección</b>	<b>Distrito nombre</b>
BAR	EL RINCÓN DE LA ZAMBA	AV. ISIDRO AYORA Y GABRIEL ROLDOS N/A	MODELO
BAR	DRINKINGS	AV FRANCISCO DE ORELLANA SAUCES 8 MZ 54 SOLAR 17	MODELO
BAR	GENTTLE DRINK	GUAYACANES GUAYCANES N/A	MODELO
BAR	BAR EL TRIBAL	ALBORADA 11 AVA ETAPA ALBOCENTRO 5 LOC	MODELO
DISCOTECA	SALSOTECA YARE	ALBORADA 11AVA ETAPA ALBOCENTRO 5 LOC	MODELO
KARAOKE	DISCO-PEÑA-KARAOKE MIUSS	AV RODOLFO BAQUERIZO NAZUR ALBORADA 11AVA ETAPA ALBOCENTRO 5 LOC	MODELO
SALA DE RECEPCIONES	CENTRO DE EVENTOS LA TORRE	CHILE 300 LUQUE N/A	MODELO

*Nota:* Datos obtenidos del Sistema de la Intendencia General de Policía del Guayas.

### **3.2. Instrumento de investigación**

“Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernández, 2014).

El instrumento aplicado en la presente investigación es: La entrevista.

### **3.3. Métodos**

#### **3.3.1. Tipos de Métodos Cualitativos**

##### **3.3.1.1. La Entrevista.**

Según Troncoso & Amaya (2017), mediante la entrevista se permite el análisis del significado que los actores dan a sus prácticas y a los hechos con los que se enfrentan: sus sistemas de valores, sus referentes normativos, sus interpretaciones de situaciones conflictivas o no, la lectura de sus propias experiencias.

Para fines investigativos, la entrevista es un método que se utiliza para obtener información sobre las actitudes, comportamientos, representaciones de una o más sujetos, así el investigador solo entrevistará a personas que probablemente tengan información sobre su objeto de investigación. Al respecto Anger (1997), citado por Troncoso & Amaya (2017), indica que el investigador cuestiona determinada persona porque esta tiene determinada característica pertenece a algún estrato social, o porque ha tenido algún tipo de experiencia. La ventaja de este método es porque permite al entrevistador obtener pormenores y clarificaciones a quien se realiza la entrevista.

### **3.3.1.2. Entrevista a Profundidad.**

De acuerdo a lo que plantea (Taylor y Bogdan, 1992), citado por (Valsamma, 2006), las entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

Si el entrevistador favorece la comunicación no formal, al conversar en lugar de cuestionar sistemáticamente, se facilitará la expresión de las personas, aunque, por el propósito científico, esta "conversación" sea muy diferente a la conversación común. Más precisamente, se trata de suscitar un discurso narrativo y descriptivo para permitir un discurso concreto sobre la experiencia vivida, además, es útil repetir lo dicho por el participante o reformular su discurso mientras se le pide que valide (o invalide) la corrección de la "reformulación". Esto significa a menudo que la persona reformule su discurso, proporcionando así una versión diferente y con más matices. El hecho de respetar el ritmo, la fluidez y el carácter laborioso constituye también un medio que facilita la construcción del discurso por parte del participante. Troncoso & Amaya (2017).

### **3.3.1.2.1. Situación Proyectiva de la Entrevista en Profundidad.**

Mediante la aplicación de la entrevista en profundidad los investigadores cualitativos persiguen alcanzar información de personas, individuos, que o bien hablan en su nombre propio o asumen la representación de los colectivos a los que pertenecen si el investigador lo plantea así sobre los asuntos que interesan al entrevistador.

### **3.3.1.3. La Entrevista de Grupo Focal.**

El objetivo de la recopilación de grupos focales es proporcionar datos (a través de la interacción intragrupo) relacionados con las creencias y normas del grupo con respecto a un tema en particular o un conjunto de preguntas (Bloor y Wood, 2006). En la entrevista grupal desde el punto de vista de una investigación cualitativa, a diferencia del cuestionario, se vive en una interacción social que siempre tiene una dimensión de presencia corporal, incluso cuando los intercambios son mediados por la virtualidad –muy en boga en la actualidad- y que las personas no están presentes en el mismo lugar. La entrevista asume que las personas se dirigen entre sí en una construcción interactiva de un discurso (Haas & Masson, 2006). Esta interacción se improvisa y se estructura según un propósito preciso, el de comprender mejor un fenómeno humano a partir de la conciencia de las personas que lo experimentan y, por tanto, de lo que pueden decir al respecto (Blanchet & Gotman, 2007; Parker, 2011). Debido a estos fundamentos epistemológicos, la gran mayoría de los participantes de la investigación son capaces de poner en discurso la conciencia de lo que están viviendo, evidentemente, en determinados casos, el discurso pasa por medios distintos de la palabra como tal, pero constituye de todos modos una interacción simbólica que tiene todo su valor intrínseco de discurso sobre la experiencia vivida (Gardou, 2011; Ware, 2004).

En términos de contenido, la entrevista de grupos focales en una investigación cualitativa, el entrevistador deja la mayor parte del control sobre la cantidad del discurso a los participantes y recurre a la información proporcionada por estos últimos para revivir o profundizar un elemento u otro del discurso. En el proceso de interrogatorio, se basa en preguntas abiertas y recordatorios sobre lo que se ha dicho. Se trata de dejar que las personas compartan sus experiencias contando la historia,

es decir, el entrevistado narra o cuenta "su" historia (Seidman, 2013).

El concepto de profundidad en la entrevista de grupos focales en una investigación cualitativa, designa una característica opuesta a la superficialidad, pero también designa un cierto "lapso de tiempo" en el intercambio sobre un elemento que queremos profundizar para una mayor riqueza. y una comprensión más completa. Cabe señalar aquí, de paso, que el "período de tiempo" no debe entrar en conflicto con la capacidad de atención del participante, este se puede construir como una adición de secuencias de tiempo cortas (Poupart, 1997).

#### **3.3.1.4. Entrevista Semiestructurada.**

Las entrevistas semiestructuradas son importantes para obtener una comprensión profunda de los problemas cualitativos en particular. Con libertad de expresión, aunque guiada por una serie de preguntas, estas entrevistas son útiles para valorar, por ejemplo, repercusiones imprevistas (positivas o negativas), opiniones sobre la relevancia y calidad de los logros, entre otros. La entrevista semiestructurada permite obtener información de forma más relajada que a través de cuestionarios, además, pueden surgir temas imprevistos y resultar muy interesantes. Al tratarse de una investigación cualitativa, el objetivo es recopilar información a los dueños de los establecimientos clausurados en el Distrito Modelo, sobre la experiencia vivida principalmente haciendo preguntas a las personas que experimentan los fenómenos de las variables que se está estudiando. Lo más importante es mantener el discurso sobre el contenido simbólico, básicamente se trata de entrar lo más posible en el lenguaje de los entrevistados y en su significado. Una cierta actitud de empatía favorecerá esta entrada paulatina en el universo semántico específico de los participantes, se deduce que comprender o captar la experiencia vivida (y por tanto el significado que una persona le da a lo que vive) a través de sus palabras e ideas, para luego ser tratadas como datos. Así, la subjetividad ineludible se convierte en un "objeto" de investigación y, por tanto, no es incompatible con la exigencia de objetividad.

La tabla expone el guion de las preguntas para la entrevista.

**Tabla 4**

*Preguntas de la Entrevista.*

1	Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.
2	Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras.
3	¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?
4	Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.
5	Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales
6	Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas
7	Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?
8	¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?
9	Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?
10	Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.
11	Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.
12	Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.
13	Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.
14	Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué
15	Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia

Nota: Cuestionario de preguntas aplicada a los representantes de los establecimientos clausurados.  
Elaborado por: Paguay, Solange.

### **3.4. Discusión de los resultados del análisis cualitativo**

El análisis de datos realizado en la investigación es abordado desde una perspectiva cualitativa, es decir, se trabaja a partir de los datos obtenidos con el fin de extraer los significados más relevantes en relación al tema investigado. Se expone una síntesis

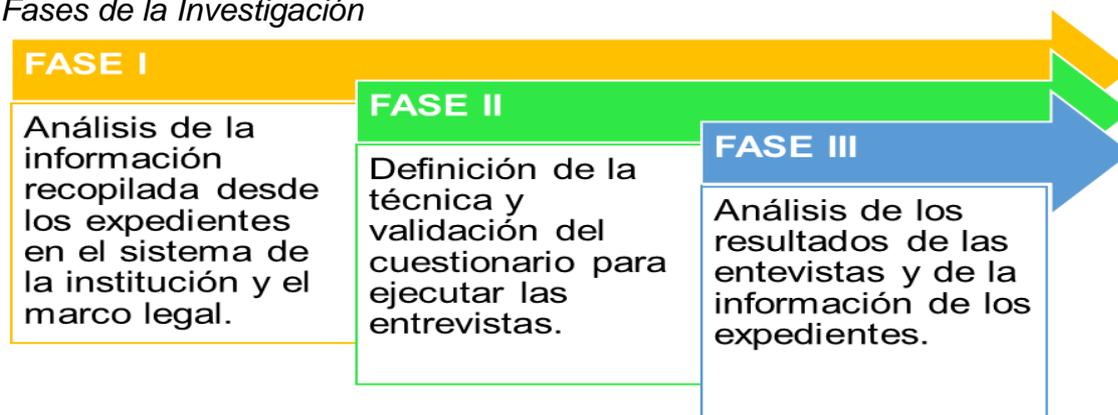
de los resultados de las principales ideas derivadas en la etapa de estudio. Para la ejecución de la entrevista, se formularon quince (15) preguntas, las mismas que fueron validadas previamente para su aplicación, todas estas preguntas son abiertas, este cuestionario está enfocado en la gestión organizacional y en el servicio de calidad en el procedimiento de clausura, desde que se ejecuta in situ el control de los establecimientos.

En las entrevistas se ha usado un cuaderno, un bolígrafo, la cámara del celular para las fotos y la oficina donde laboro, tomando como base a los establecimientos que fueron clausurados en el periodo del 2019, según el sistema de la Intendencia General de la Policía, enfocado por la ubicación de estudio que es el Distrito Modelo de la Zona ocho (8), Ecuador; Siendo siete (7) establecimientos de categoría dos (2) clausurados, de los cuales se concretó para elaborar las entrevistas con siete (7) representantes de estos establecimientos, el tiempo estimado para realizar estas entrevistas fue de 30 minutos aproximadamente, durante el horario laboral de la institución. Luego se ha transcrito las respuestas de los entrevistados al Word para evidencia digital que mostrar para esta investigación.

Esta investigación tuvo las siguientes fases:

**Figura 4**

*Fases de la Investigación*



*Nota:* Estas fueron las fases para realizar esta investigación con los resultados dados desde la percepción de los representantes de los establecimientos.  
Elaborado por Paguay, Solange.

### **3.4.1. La Entrevista en la Investigación Cualitativa**

Permite desarrollar un enfoque cualitativo y promover la expresión de puntos de vista y opiniones personales en lugar de un enfoque cuantitativo, es un método que sirve

para un enfoque integral. La entrevista es útil cuando el entrevistador ignora el mundo de referencia del entrevistado o cuando no desea decidir a priori sobre el sistema de consistencia interna de la información buscada; es adecuada si el estudio se centra en individuos o en un grupo pequeño. Para realizar una serie de entrevistas será necesario asegurar que haya tiempo suficiente para el análisis porque el procesamiento a posteriori requiere tiempo para que se aproveche al máximo la riqueza de la entrevista (Robles, 2011).

Además, la entrevista en la investigación cualitativa es esencialmente no directiva y cumple el propósito en dejar la iniciativa del discurso a las personas de quienes el investigador quiere recolectar los datos. Este principio de no directividad corresponde al enfoque rogeriano en psicoterapia Rogers (1945) y (1951), la animación de la entrevista deja, por tanto, espacio para el discurso de la persona o personas entrevistadas. Por lo tanto, la preparación de las preguntas y temas a tratar durante la entrevista se considera menos importante que la preparación de las estrategias que animarán a los participantes a hablar durante la entrevista.

## **CAPITULO No. 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1. Contrastación de datos**

Para el análisis cualitativo de los datos textuales, el primer paso consistió en la construcción del corpus textual en donde se consideraron las preguntas abiertas de las entrevistas. Se lematizó el corpus de datos en donde se convierte las palabras morfemas lexicales, es decir que se reduce cada palabra principal a su raíz. Dado como resultado a una fácil interpretación de los datos por ser ayuda a la estandarización, en donde los verbos pasan al infinitivo, los adjetivos pasan al masculino y los nombres pasan al singular. Luego, se procede a la clasificación de la jerárquica descendiente del método de Reinert para la clasificación de los datos por grupos con base en las semejanzas al uso de las palabras. Durante este proceso de análisis de datos estadísticos cualitativos, se empleó el software libre IRAMUTEQ 0.7 alpha 2.

### **4.2. Presentación de resultados y análisis**

El análisis de datos realizado en la investigación es abordado desde una perspectiva cualitativa, es decir, se trabaja a partir de los datos obtenidos con el fin de extraer los significados más relevantes en relación al tema investigado. Se expone una síntesis de los resultados de las principales ideas derivadas en la etapa de estudio.

#### **4.2.1. Nube de Palabras**

Es una representación a modo de imagen en donde se visibiliza un conjunto de palabras relevantes usados por los entrevistados por frecuencias desde la experiencia o perspectivas que tienen por el procedimiento de clausura que ejecuta la Intendencia General de Policía en el Distrito Modelo de la Zona ocho (8), el tamaño mayor para las palabras son las repetidas en la entrevista.

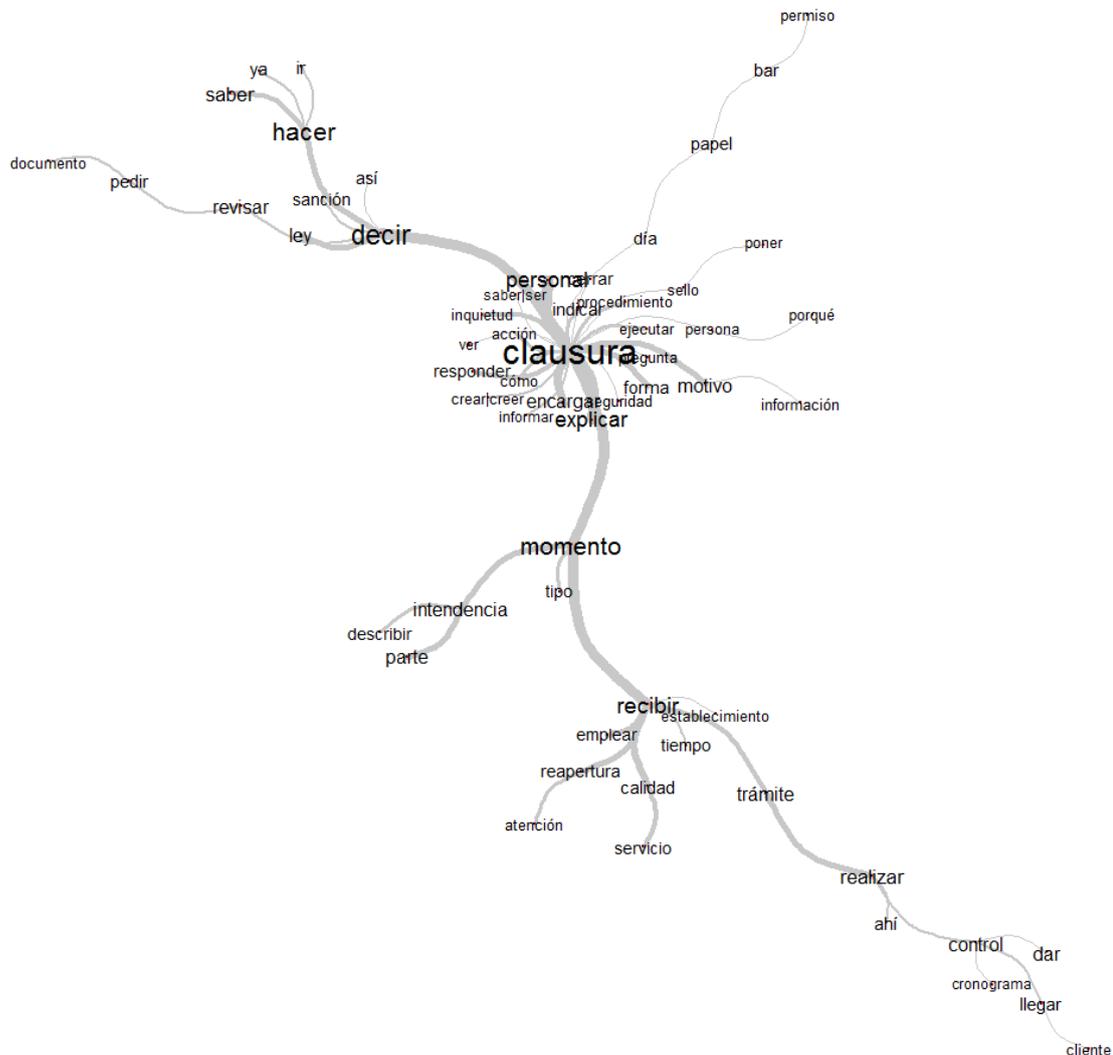
Tal como se puede apreciar en la siguiente figura, las palabras “clausura”, “momento”, “decir” y “hacer” fueron las más repetidas en las entrevistas. Tienen una relación directa entre la palabra principal que es “clausura” en donde se está usando como



observa que se encuentra decir y hacer, porque se da orden o información de ejecutar la clausura y se la realiza, o sea que se hace el cierre del establecimiento.

**Figura 6**

*Gráfica de Palabras por “Clausura”*



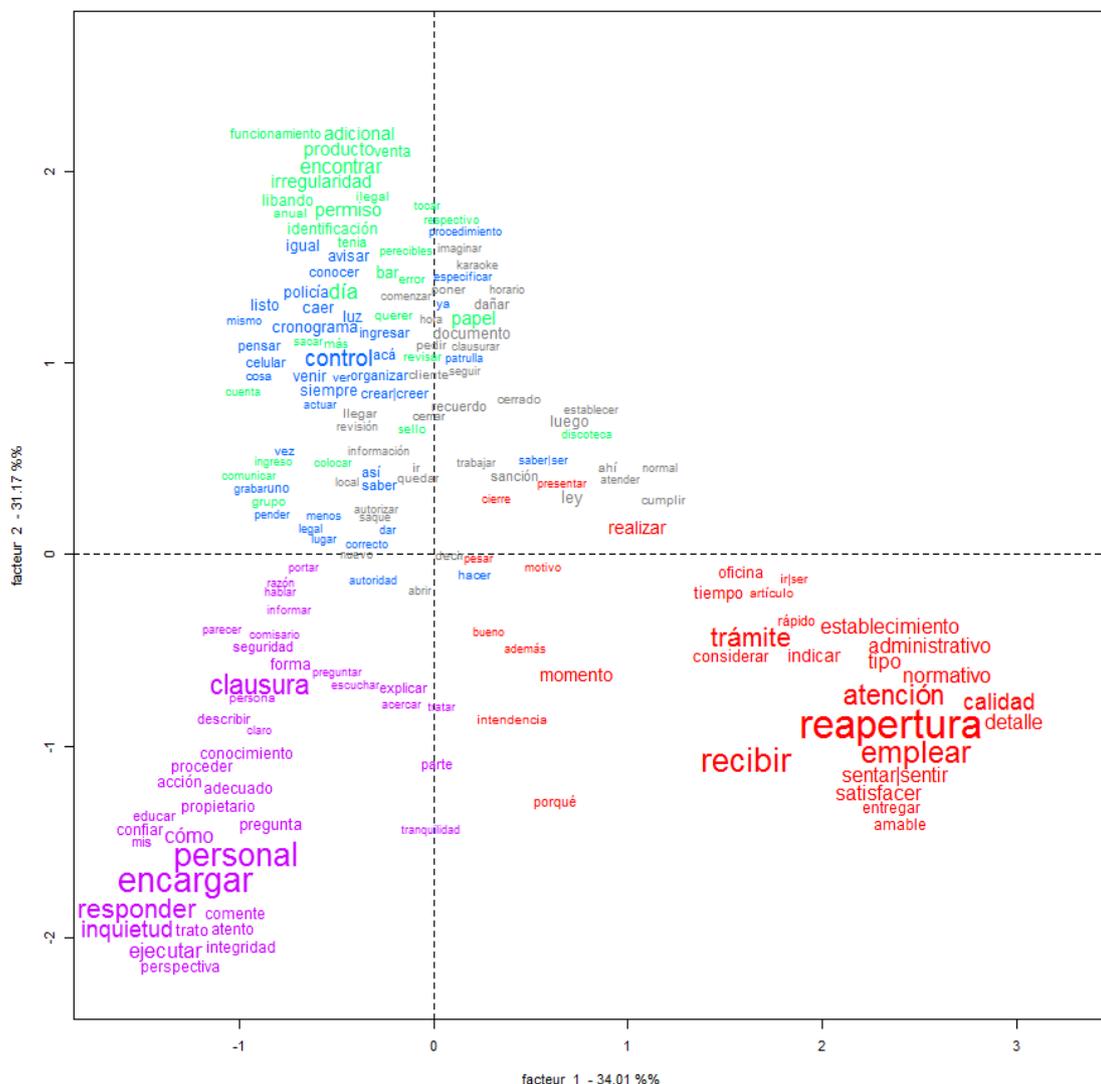
*Nota:* En esta figura se puede visibilizar las vinculaciones directas e indirectas con la palabra “clausura”. Elaborado por IRAMUTEQ versión 0.7 alpha 2.

### **4.2.3. Análisis Factorial Correspondiente (AFC)**

Esta confirmación estadística, nos brinda que el Factor uno (1), es del 34.01% en donde se observan la relevancia de la palabra reapertura. Y en el Factor dos (2) es del 31.17%, aquí se visibiliza las palabras frecuentes “personal” y “encargar”. A diferencia de la palabra “clausura” que se la evidencia como menos frecuente. Aquí se puede interpretar que tanto para la variable de gestión organizacional como el

servicio de calidad para el procedimiento de clausura tiene relación entre el personal y con la reapertura del local. Y el personal está vinculado con responder inquietudes por la clausura. Y en la reapertura se vincula con emplear, recibir, atención y trámite. Que sería el proceso más importante para los entrevistados al momento de ser cerrados por incumplimiento de la normativa.

**Figura 7**  
Análisis Factorial Correspondiente (AFC) de las Entrevistas.



Nota: Resultados del IRAMUTEQ versión 0.7 alpha 2 (Software libre, proceso de análisis de datos estadísticos cualitativos).

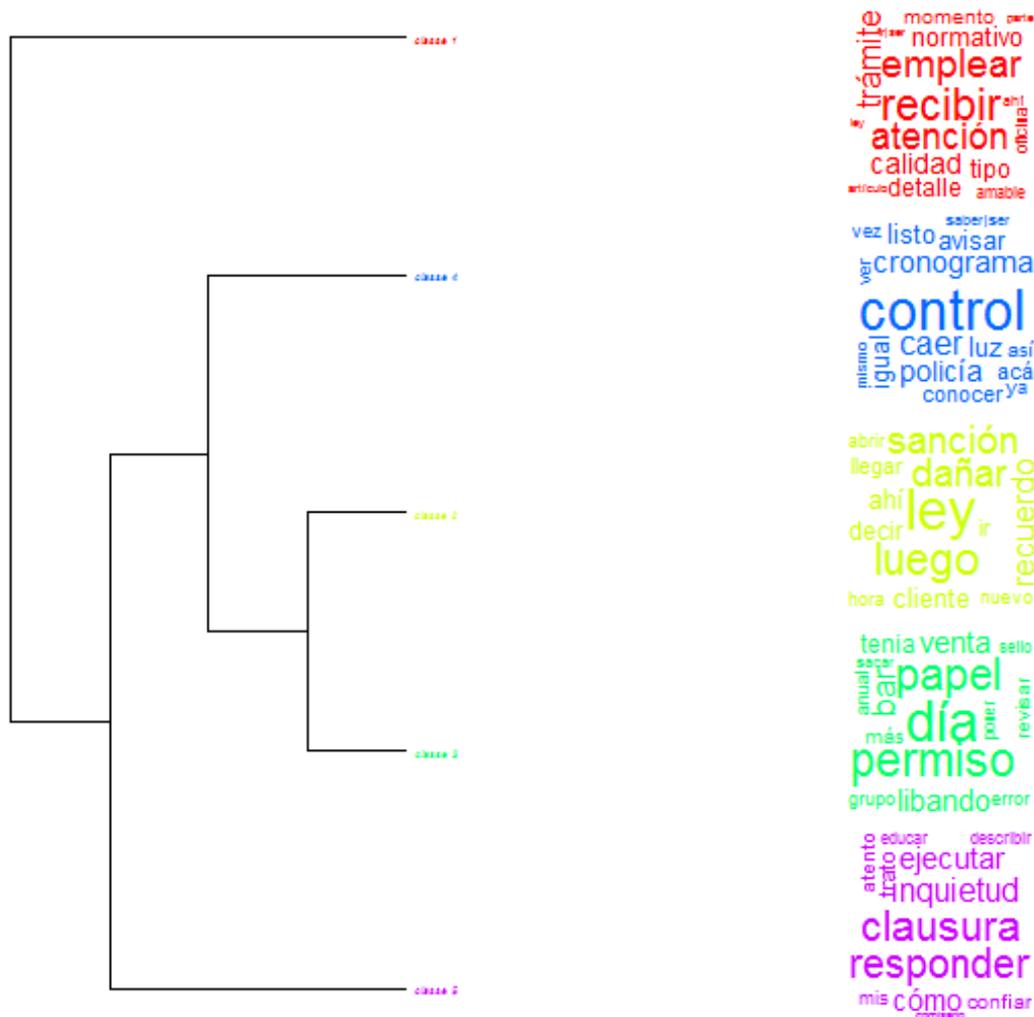
#### 4.2.4. Dendograma con los Términos Recurrentes

Se considera un diagrama en donde se conglomeran las similitudes por agrupaciones

de clase y como este no se puede relacionar con otras clases.

### Figura 8

Dendograma por Recurrencia de Palabras en las Entrevistas.



Nota: Resultados del IRAMUTEQ versión 0.7 alpha 2. Se visibiliza las recurrencias de palabras y sus vínculos directos e indirectos por los entrevistados.

Dendograma de agrupación de la información por clases, las similitudes quedan limitadas de la siguiente forma: Clases 3-2; e independiente de esta queda la clase 4 y a su vez aislada de estas la clase 5 y libre de todas estas clases queda clase 1.

Podemos observar que la aglomeración en donde se relacionan las palabras en la clase 3 por “día”, “permiso” y “papel”, luego en la clase dos tenemos las palabras “ley”, “luego”, “dañar” y “sanción”. Muy aislado de estas se encuentran las palabras de clase 4 como “control” siendo la más frecuente. Totalmente independiente de las clases anteriores esta la cinco (5) en donde aparecen las palabras “clausura” y “responder” y para finalizar en la clase uno como libre de todas las clases manifestadas, están

“recibir”, “atención” y “emplear”.

El permiso que se considera un “papel” de los establecimientos y el mismo que es uno de los motivos más frecuentes de clausura relacionando con lo que estipula la ley dando como resultado la sanción. El control es sin aviso que esta normado, pero aquí está vinculado con las luces de las patrullas que manifestaban algunos entrevistados. La clausura la conectan con responder inquietudes que es parte de lo que evalúa en un servicio si es de calidad o no. Y finalmente donde se recibe atención al momento de emplear el trámite.

### **4.3. Propuesta**

#### **4.3.1. Tema**

Evaluación del servicio de calidad desde la percepción de los establecimientos clausurados por la Intendencia General de Policía en Ecuador, Post COVID-19.

#### **4.3.2. Objetivo**

Evaluar los servicios de calidad desde la percepción de los establecimientos clausurados en el Ecuador, posterior al año 2021.

#### **4.3.3. Desarrollo**

Al implementar lo que se regula en el Acuerdo Ministerial No. 0340, en el artículo 5, de los Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional. Al implementar lo manifestado y priorizar el mejoramiento de la institución para incrementar la eficacia en el desarrollo institucional. Con los resultados obtenidos se puede realizar acercamientos con motivos de investigación para recopilar información sobre la percepción de los usuarios que han sido clausurados por operativos de control por parte de esta institución. Con el análisis de los datos obtenidos se podría generar nuevas políticas para la ejecución de procesos y de evaluación del servicio de calidad.

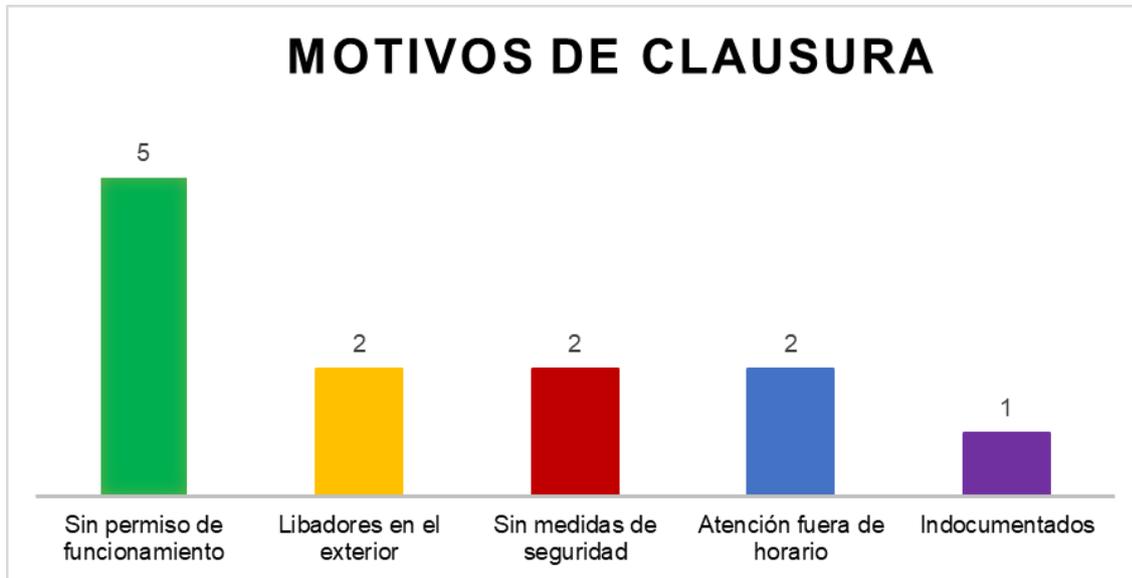
##### **4.3.3.1. Análisis de Datos Cuantitativos**

Previo a la ejecución de la entrevista se analizó los datos existentes en la base de Datos del sistema de la institución (SINMINT) en donde se puede visibilizar ya ciertas

frecuencias sobre los factores como los motivos de clausura y el tipo de establecimientos. A continuación se describe para visibilizar estos factores:

**Figura 9**

*Frecuencia de Motivos de Clausura en los Establecimientos*

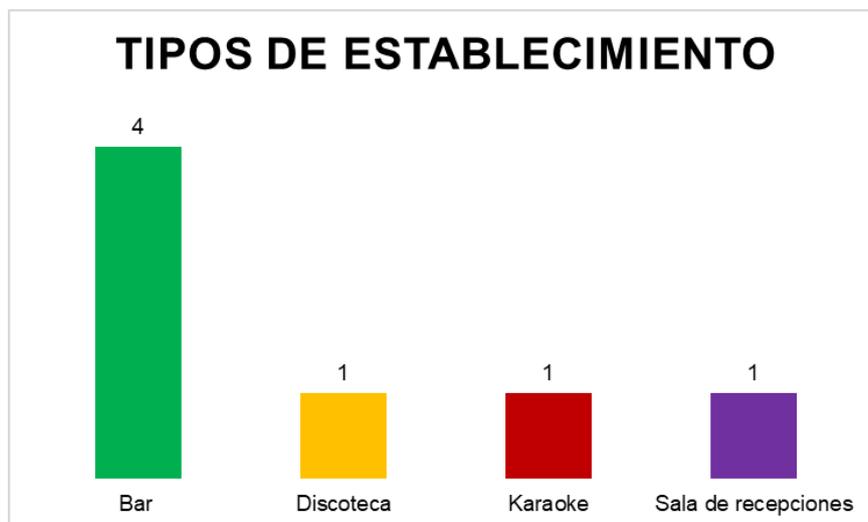


*Nota:* El motivo de clausura más frecuente entre los procedimientos que se ejecutó en el período del 2019 es que estos establecimientos tenían el permiso anual de funcionamiento caducado. Elaborado por Paguay, Solange.

De los siete establecimientos que se logró conseguir la entrevistas, cinco (5) fueron clausurados o uno de ellos fue por el permiso anual de funcionamiento, el mismo que estaba desactualizado dentro de los documentos que debe tener en orden todos los establecimientos. Luego se visibiliza que se mantienen en la misma frecuencia los motivos de encontrar libadores en los exteriores, si medidas de seguridad y atención fuera del horario, en estos establecimientos, cabe recalcar que algunos de estos establecimientos, fueron clausurado por uno o varios motivos.

**Figura 10**

*Frecuencia de Tipos de Establecimientos Clausurados*

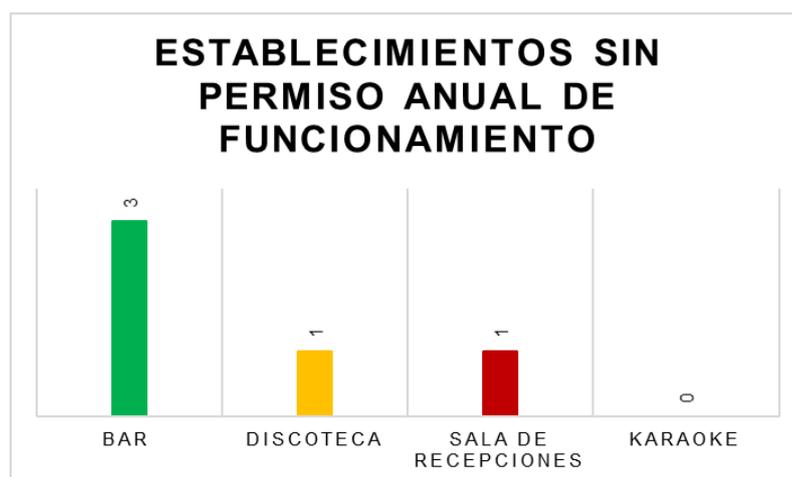


*Nota:* El tipo de establecimiento que tuvo más frecuencia de clausura son los bares en el período del 2019. Elaborado por Paguay, Solange.

Según los tipos de establecimientos que fueron clausurados en el 2019, se encuentra los bares con una frecuencia de cuatro (4), luego le siguen las discotecas, karaokes y sala de recepciones, los mismos que tienen solo uno (1). Por lo que en el listado los establecimientos clausurados la mayoría son bares.

**Figura 11**

*Frecuencia de Tipo de Establecimientos con Relación al Motivo de Clausura*



*Nota:* Dentro de los establecimientos clausurados en el 2019 por motivos de tener el permiso anual de funcionamiento vencido fueron los bares. Elaborado por Paguay, Solange.

La frecuencia entre los tipos de establecimientos que fueron clausurados en el periodo del 2019 por tener caducado el permiso anual de funcionamientos han sido tres (3),

los bares. Recalcando que estos motivos de clausura pueden ser uno o varios. Y luego, se visibiliza las discotecas y la sala de recepciones.

.

## CONCLUSIONES

Se puede evidenciar en los resultados de los entrevistados que tienen una relación directa con los establecimientos de categoría dos que fueron clausurados en el periodo del 2019, con el desconocimiento por lo que establece la normativa vigente de ese entonces. En donde se manifiesta incluso que ignoran la normativa sobre el servicio de calidad que debe existir en el procedimiento de clausura por parte de la institución.

La Intendencia de Policía, tiene como atribuciones el coordinar los controles a los establecimientos incluyendo los de categoría dos, en donde la planificación de estos, se mantiene en reserva. Porque, el procedimiento así lo manifiesta, esto para que se pueda realizar un mejor control y así generar en la ciudadanía la percepción de que se realiza desde la igualdad para los propietarios de los establecimientos y para la seguridad de la ciudadanía en general que son los clientes de estos establecimientos.

Entre la gestión organizacional y el servicio de calidad, existe el desconocimiento de la normativa que aplican para el procedimiento de clausura y posteriormente al iniciar el trámite administrativo para la reapertura de los establecimientos clausurados, según lo manifiestan los entrevistados en su totalidad.

Dentro de la gestión organizacional para que se pueda implementar el servicio de calidad según normativa, se refleja en que en el sector público es frecuente el cambio de personal como para que se pueda realizar una evaluación continua, dentro de los procesos o procedimientos. Porque estos estarían a cargo del nuevo personal, se podría redefinir dentro del cumplimiento de las normativas en su implementación como factores de seguimiento desde el ente rector en servicios de calidad en la administración pública para que estos sean evaluados y sean transparentados los resultados de estas evaluaciones con motivaciones para las instituciones que lo logran.

Desde lo que el servicio de calidad ofrece como institución se puede apreciar que los entrevistados se enfocan en el trato por parte de la autoridades y servidores públicos,

como “atención” dando a entender que al menos en la forma de expresión oral, existe un buen trato desde la perspectiva de los entrevistados, lo que se puede considerar como un factor a favor por parte de la institución.

Esta investigación que tiene solo relevancia para el Distrito Modelo de la Zona 8, se puede replicar en los demás a nivel nacional para poder obtener datos a nivel nacional. Esto permitiría obtener resultados que puedan brindar a la administración pública del país, una realidad para realizar mejoras desde las políticas hasta la ejecución de las mismas.

## RECOMENDACIONES

A pesar de que la normativa establece que una comisión debe ser conformada por parte de la institución para realizar estos procesos del servicio de calidad dentro de la institución. Esto podría conllevar a realizar, una futura investigación a nivel más específico de las razones por las que aún no se ha implementado esto dentro de la institución.

Se comprueba que, por parte de la Intendencia General de la Policía, los establecimientos desconocen de los cronogramas que se establecen desde la institución y como se organizan para ejecutar en el territorio estos procedimientos de clausuras. Los mismos que inician por constantes denuncias que llegan a la institución. Mantener la reserva de la planificación de los cronogramas de control.

El desconocimiento de las normativas para los procedimientos de clausura y el servicio de calidad, se debe solucionar con socializaciones o difusión por medio de vídeos cortos que se pueden incluir en la plataforma o incluso colocando como parte del sistema para brindar la reapertura del establecimiento como un proceso más del trámite. Es relevante que los usuarios puedan tener conocimiento sobre los procedimientos y sobre el servicio de calidad que debe ofrecer la institución al momento de ejecutar un procedimiento para que tanto la institución como el usuario puedan mejorar sus experiencias al momento de realizar el trámite respectivo para las clausuras.

Que se consideren dentro de los procesos de evaluación por servicio de calidad con la transparentación de los resultados, como una solución para la ciudadanía en general, pueda percibir que desde la administración pública su evolución al momento de brindar los servicios ofertados por cada institución.

Considerar a futuro se podría realizar una investigación sobre el nivel de educación o algún factor psicológico que tenga relación con el servicio al cliente de esta institución

desde el trato a los usuarios, como parte de la evaluación del servicio de calidad de una institución pública.

El ente rector en servicios de calidad podría implementar motivaciones anuales a todas las instituciones y empresas públicas para que oferten sus servicios y productos desde los resultados de la evaluación por el servicio dado a la ciudadanía en general.

## BIBLIOGRAFÍA

- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de Futuro*, 22(1), 1-12.
- Almeida, M., & Zambrano, Y. (2014). Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad de servicio al cliente del MIDUVI en la provincia de Manabí. (*Tesis de grado*). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix Lopez, Calceta.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (7 de Julio de 2017). *Código Orgánico Administrativo*. Obtenido de [https://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/julio/a2\\_codigo\\_organico\\_administrativo\\_coo\\_a\\_julio\\_2018.pdf](https://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/julio/a2_codigo_organico_administrativo_coo_a_julio_2018.pdf)
- Bartoli, A., & Hermel, P. (2005). ¿Qué compatibilidad hay entre "orientación al cliente" y servicio público? *Política y gestión pública*, 24(3), 13-31.
- Bastidas, V. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Blanco, D. (2018). Cómo analizar la calidad de un artículo científico: el riesgo de sesgo y la guía de publicación CONSORT en ensayos aleatorizados. *Elsevier*.
- Camison , C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Concepto, Enfoques, Modeolo y Sistemas*. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito, en las organizaciones, segunda edición*. Mexico Mc Graw Hill Educación. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (1 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf

- Daft, L. (2017). *Organización empresarial*. Milan: Maggioli editori.
- Davalos, L. (2015). *Fundamentos de la Gestión Organizacional*. Obtenido de <https://labcalidad.files.wordpress.com/2015/08/1-2015-terminos-y-definiciones2.pdf>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Guerrero, S., Canabal, J., & Muñoz, H. (2015). Influencia de los postulados de Taylor y Fayol en el desarrollo de las técnicas modernas de la administración. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*. doi:<https://doi.org/10.22463/24221783.2259>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de observatorio.epacartagena.gov.co: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huertas, T., Suárez, E., Salgado, M., Jadán, L., & Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177.
- Lozeau, D., Langley, A., & Denis, J. (2002). The Corruption of Managerial Techniques by Organizations. *Human Relations*, 55(5). doi:Doi: 10.1177/0018726702055005427
- Macedo, G., & Delgado, J. (2020). Comportamiento organizacional en la gestión educativa 2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 1256-1276. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.147](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.147)
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 43-64.
- Ministerio de Gobierno. (13 de Octubre de 2017). *Estatuto Organico por Procesos*. Obtenido de <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/GESTIO%CC%81N-ESTATUTO->

ORGA%CC%81NICO-POR-PROCESOS-DEL-MINISTERIO-DEL-  
INTERIOR.pdf

Ministerio de Gobierno. (25 de abr de 2019). *Acuerdo Ministerial No. 0069*. Obtenido de <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/biblioteca/>

Ministerio del Interior. (25 de Febrero de 2019). *Acuerdo Ministerial Nro. 0069*. Obtenido de [https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/ACUERDO-MINISTERIAL-00691-comprimido\\_compressed.pdf](https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/ACUERDO-MINISTERIAL-00691-comprimido_compressed.pdf)

Nápoles, L., Tamayo, P., & Moreno, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16.

Ortiz, J. (2012). Acercamiento a la actualidad de Max Weber. *Reencuentro*(64), 21-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/340/34023236003.pdf>

Ospina, J., & Padilla, A. (2019). Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias. *Criterio Libre*, 17(30), 49-73.

Ovretveit, J., & Gustafson, D. (2002). Evaluation of quality improvement programmes. *BMJ Quality & Safety*, 11(3), 270-275.

Reyes, P., & Simón, N. (2001). Los círculos de control de calidad en empresas de manufactura en México. *Contaduría y Administración*(201), 37-60.

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico . *Cuicuilco*, 18(52), 39-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>

Sanchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, IV(7), 51-72.

Servicios BnF Datos. (01 de 06 de 2004). *Calidad Pública Francia*. Obtenido de <http://www.qualite-publique.org/>

Tamayo, Y., Del Río, A., & García, D. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. 5(11), 70-77. doi:DOI: 10.1016/S2215-910X(14)70021-7

Valsamma, P. (2006). *ANÁLISIS CUALITATIVO DE LA AUTOESTIMA DE MUJERES CASADAS, SEPARADAS Y MADRES SOLTERAS EN LA CIUDAD DE OAXACA*. Obtenido de [www.bib.uia.mx](http://www.bib.uia.mx): <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014700/014700.pdf>

- Vergara, L. (23 de Noviembre de 2018). *Eficiencia, Eficacia, y Calidad en la Gestión Pública*. Obtenido de <http://lorenavergarasuarez.blogspot.com/2018/11/eficiencia-eficacia-y-calidad-en-la.html>
- Vergara, L. (2019). Calidad de servicio Administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro, Sede Barranca 2014. (*Tesis de posgrado*). Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3548/Le%C3%B3nidas%20Gerardo%2C%20VERGARA%20RAMIREZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viñas, V. (2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(32), 1-13.

## ANEXOS

### Anexo 1

### Figura 12

Foto de Citación de la Comisaría

Gobernación del Guayas  
Ministerio de Gobierno

COMISARÍA NACIONAL DE POLICÍA CANTÓN

**CITACIÓN** N° 0054301

A: \_\_\_\_\_

CÉDULA: \_\_\_\_\_

FECHA Y HORA: \_\_\_\_\_

POR LA PRESENTE QUEDA USTED CITADO A COMPARECER ANTE ESTA COMISARÍA EN LA FECHA Y HORA ANTES SEÑALADA

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE LA CITACIÓN: \_\_\_\_\_

TIPO DE ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_

RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

CIRCUITO: \_\_\_\_\_ SUBCIRCUITO: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

Ab.(a)  
COMISARÍA NACIONAL DE POLICÍA  
DIRECCIÓN DE LA DEPENDENCIA

USUARIO/A  
C.I.: \_\_\_\_\_

SELLO PROTECTOR HENRY GARCÍA - R.U.C. 09142017391 - AUF. 8839 - 2.000 BL. DE 150x21 - DESDE 000001 HASTA 000000

Nota: Se observa en blanco. Tomado por Paguay, Solange.

## Anexo 2

### Figura 13

Foto de una Citación Llenada

Gobernación del Guayas  
Ministerio de Gobierno

COMISARÍA NACIONAL DE POLICÍA CANTÓN Karakal

**CITACIÓN** N° **0057117**

A: María Vasquez

CÉDULA: 2701847022

FECHA Y HORA: 5 NOVIEMBRE 2021 11:00

POR LA PRESENTE QUEDA USTED CITADO A COMPARECER ANTE ESTA COMISARÍA EN LA FECHA Y HORA ANTES SEÑALADA

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO: Puerto Iruca

MOTIVO DE LA CITACIÓN: CLAUSTRADA

TIPO DE ESTABLECIMIENTO: Bae

RAZÓN SOCIAL: Bae Josefito

CIRCUITO: Puerto Iruca SUBCIRCUITO: Puerto Iruca

FIRMA: [Signature]

Ab.(a) [Signature] USUARIO/A  
COMISARÍA NACIONAL DE POLICÍA C.I.: 2701847077

DIRECCIÓN DE LA DEPENDENCIA

COELLO RIZZO HENRY DAVID • R.U.C. 0914253737001 • AUT. 9939 • 2.000 BL DE (10062) • DESDE 0030001 HASTA 0230000

*Nota:* Se visibiliza la información poco relevante para la evaluación del servicio de calidad. Tomado por Paguay, Solange.

### Anexo 3

### Figura 14

### Formulario de la Intendencia General de la Policía

Ministerio del Interior		"ACTO ADMINISTRATIVO DE INICIO DE INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR"	
		N° _____	
APARTADO PRIMERO			
Identificación de la persona o personas presuntamente responsables o modo de identificación:			
Nombre/Razón Social:	Calidad de:		
Cédula/Pasaporte/RUC:	Teléfono:		
Dirección Domiciliaria:			
Dirección de Trabajo:			
Otros datos:			
Dirección electrónica (si se conoce):			
APARTADO SEGUNDO			
Lugar de la infracción administrativa			
Nombre del establecimiento:			
Dirección:			
Lugar:			
Fecha:		Hora	
APARTADO TERCERO			
Hechos constatados, informes/documentos:			
APARTADO CUARTO			
ACUERDO MINISTERIAL			
Infracciones y sanciones administrativas:			
APARTADO QUINTO			
<p>1. El presente procedimiento se inicia en contra del presunto infractor identificado o individualizado en el Apartado Primero de este Acto Administrativo de Inicio de Instrucción.</p> <p>2. La infracción administrativa se ha cometido en el lugar determinado en el Apartado Segundo de este Acto Administrativo de Inicio de Instrucción.</p> <p>3. El presunto infractor ha incurrido en la conducta determinada en el Apartado Cuarto de este Acto Administrativo de Inicio de Instrucción. Con tales antecedentes dispóngase: De conformidad con el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo, el administrado tiene el término de DIEZ días para alegar, aportar documentos o información que estime convenientes y solicitar la práctica de diligencias probatorias o su allanamiento a los hechos imputados. La falta de contestación del presunto infractor se considerará como dictamen este acto administrativo de inicio de instrucción conforme lo señala el artículo 253 del Código Orgánico Administrativo y se remitirá inmediatamente al órgano competente para resolver de conformidad con lo señalado en el artículo 257 numeral cuarto del Código Orgánico Administrativo.</p>			
MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS (Art. 189 Código Orgánico Administrativo):			
Notifique:- i) _____ INSTRUCTOR Distinga: Nombre: _____		Lo Certifica:- i) _____ SECRETARIO-AD-HOC Nombre: _____	
BOLETA DE NOTIFICACIÓN:			
Acto de Inicio de Instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador			
RAZÓN: Siento por tal, que he sido notificado con el acto administrativo de inicio de instrucción precedente en _____ y fecha arriba indicada.			
Presunto infractor Nombre: _____ C.C. _____		El Notificador Nombre: _____ C.C. _____	
RAZÓN: Siento por tal, que en virtud de que el presunto infractor no ha querido suscribir la notificación y entrega del presente acto administrativo de inicio de instrucción, atestiguo tal entrega quien suscribe junto con el notificador.			
i) El testigo Nombre: _____ C.C. _____		ii) El Notificador Nombre: _____ C.C. _____	
ORIGINAL INSTRUCTOR		EP ANTHALY LOBATO L.	

*Nota:* Acto Administrativo de Inicio de Instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador (En blanco). Tomado del Ministerio del Interior.

Anexo 4

Figura 15

Formulario de la Intendencia General de la Policía con Datos

**"ACTO ADMINISTRATIVO DE INICIO DE INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR"**  
N° 16137-2021

APARTADO PRIMERO  
Identificación de la persona o personas presuntamente responsables o modo de identificación:

Nombre/Razón Social: <b>Maria Vasquez</b>	Calidad de: <b>Propietario</b>
Cédula/Pasaporte/RUC: <b>0701847022</b>	Teléfono:
Dirección Domiciliaria: <b>Wento Iruca</b>	
Dirección de Trabajo: <b>N/A</b>	
Otros datos: <b>N/A</b>	
Dirección electrónica (si se conoce): <b>N/A</b>	

APARTADO SEGUNDO  
Lugar de la infracción administrativa

Nombre del establecimiento: <b>Bar Jewelito</b>	
Dirección: <b>Wento Iruca</b>	
Lugar: <b>Wento Iruca</b>	
Fecha: <b>29-10-2021</b>	Hora: <b>21:430</b>

APARTADO TERCERO  
Hechos constatados/informes/documentos:

**NO PAF, NO MEDIDAS SEGURIDAD, 4 MEJOR EDAD**

APARTADO CUARTO  
ACUERDO MINISTERIAL

Infracciones y sanciones administrativas:

**Art 21 #10      Art 23 #1      Art 23 #2**

APARTADO QUINTO

1. El presente procedimiento se inicia en contra del presunto infractor identificado o individualizado en el Apartado Primero de este Acto Administrativo de Inicio de Instrucción.  
2. La infracción administrativa se ha cometido en el lugar determinado en el Apartado Segundo de este Acto Administrativo de Inicio de Instrucción.  
3. El presunto infractor ha incurrido en la conducta determinada en el Apartado Cuarto de este Acto Administrativo de Inicio de Instrucción. Con tales antecedentes dispongo: De conformidad con el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo, el administrado tiene el término de DIEZ días para alegar, aportar documentos o información que estime convenientes y solicitar la práctica de diligencias probatorias o su anillamiento a los hechos imputados. La falta de contestación del presunto infractor se considerará como dictamen este acto administrativo de inicio de instrucción conforme lo señala el artículo 252 del Código Orgánico Administrativo y se remitirá inmediatamente al órgano competente para resolver de conformidad con lo señalado en el artículo 257 numeral cuarto del Código Orgánico Administrativo.

MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS (Art. 189 Código Orgánico Administrativo):

**CLAUSURA**

Notifíquese - f) _____	Lo Certifica - f) _____
INSTRUCTOR Nombre: <b>Ab. Ana Garcia</b>	SECRETARIO-AD-HOC Nombre: _____

**BOLETA DE NOTIFICACIÓN.**  
Acto de Inicio de Instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador  
RAZÓN: Siento por tal, que he sido notificado con el acto administrativo de inicio de instrucción precedente en \_\_\_\_\_ y fecha arriba indicada.  
f) **X** **29-10-2021**  
Presunto infractor: **Maria Vasquez** El Notificador  
Nombre: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C. **0701847022** C.C. \_\_\_\_\_  
RAZÓN: Siento por tal, que en virtud de que el presunto infractor no ha querido suscribir la notificación y entrega del presente acto administrativo de inicio de instrucción, atestigo tal entrega quien suscribe junto con el notificador.  
f) \_\_\_\_\_ f) \_\_\_\_\_  
El Testigo \_\_\_\_\_ El Notificador \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
C.C. \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_

ORIGINAL INSTRUCTOR EP: NATHALY LOBOSGOS

Nota: Acto Administrativo de Inicio de Instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador (Llenada). Tomado por Paguay, Solange.

**Anexo 5**

**Tabla 5**

*Código de Establecimientos, Entrevistas*

<b>Código del Entrevistado/a</b>	<b>Establecimiento Entrevistado</b>	<b>Edad del Entrevistado/a</b>	<b>Género del Entrevistado/a</b>	<b>Motivo para la Clausura del Establecimiento</b>	<b>Tipo de Establecimiento</b>	<b>Cargo del Entrevistado/a</b>	<b>Foto Entrevistado/a</b>
E1	El Rincón de La Zamba	40	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Permiso Anual de Funcionamiento</li> <li>• Libadores en el exterior</li> <li>• Sin Medidas de seguridad</li> </ul>	Bar	Administradora	
E2	Drinkings	39	Hombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Permiso Anual de Funcionamiento</li> <li>• Libadores en el exterior</li> </ul>	Bar	Responsable Legal	
E3	Gentle Drink	43	Hombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención fuera de horario</li> </ul>	Bar	Encargado	

Código del Entrevistado/a	Establecimiento Entrevistado	Edad del Entrevistado/a	Género del Entrevistado/a	Motivo para la Clausura del Establecimiento	Tipo de Establecimiento	Cargo del Entrevistado/a	Foto Entrevistado/a
E4	Bar El Tribal	44	Hombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Permiso Anual de Funcionamiento</li> </ul>	Bar	Administrador	
E5	Salsoteca Yare	56	Hombre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Permiso Anual de Funcionamiento</li> <li>• Falta de colaboración con la autoridad</li> </ul>	Discoteca	Administrador	
E6	Disco-Peña-Karaoke Miuss	37	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención fuera de horario</li> </ul>	Karaoke	Administradora	

Código del Entrevistado/a	Establecimiento Entrevistado	Edad del Entrevistado/a	Género del Entrevistado/a	Motivo para la Clausura del Establecimiento	Tipo de Establecimiento	Cargo del Entrevistado/a	Foto Entrevistado/a
E7	Centro de Eventos La Torres	48	Mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin Permiso Anual de Funcionamiento</li> <li>• Indocumentados</li> <li>• Sin Medidas de seguridad</li> </ul>	Sala de Recepciones	Coordinadora de eventos	

*Nota:* Detalle de los establecimientos entrevistados. Elaborado por Paguay, Solange.

**Anexo 6**

**Guía de las Preguntas de Entrevista Semi Estructurada**

**La gestión organizacional y la Calidad del servicio en las clausuras de establecimientos  
Categoría 2 de la Intendencia General de Policía del Guayas en el  
Distrito Modelo**

Estimado usuario, el objetivo de la entrevista es conocer su opinión sobre la gestión organizacional y la calidad del servicio en las clausuras de los establecimientos categoría 2 por parte de la Intendencia General de Policía. Para lo cual, se solicita muy gentilmente, responder acorde al nivel de frecuencia, detallada en el cuadro adjunto. La información es confidencial y será utilizada para fines académicos

Edad: ..... Género: *Mujer*  *Hombre*

Tipo de establecimiento: .....

Ubicación: .....

Cargo: .....

Motivo de clausura: .....

1	Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.
2	Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras.
3	¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?
4	Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.
5	Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.
6	Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.
7	Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?
8	¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?
9	Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

## CLAUSURA DE ESTABLECIMIENTOS

10	Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.
11	Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.
12	Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.
13	Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.
14	Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué.
15	Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia.

*Nota:* Cuestionarios de preguntas para aplicar a los representados de establecimientos clausurados.  
Elaborado por Paguay, Solange.

## **Anexo 7**

### ***Transcripción de Entrevistas Semi Estructuradas***

#### **Establecimiento: El Rincón de la Zamba**

Edad: 40 años

Género: Mujer

Tipo de establecimiento: Bar

Ubicación: Av. Isidro Ayora y Gabriel Roldós N/A

Cargo: Administradora

Motivo de clausura: SIN PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO/ SIN MEDIDAS DE SEGURIDAD/ LIBADORES EN AREA

1. Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.

No tengo conocimiento de la existencia de la organización de cronograma para los controles. Cuando llega el comisario, no llega solo, va con la policía. Y me han dicho que van a realizar el respectivo control y comienzan a revisar todo el bar. A los clientes que están ahí le piden sus documentos. Pero, ellos no me han dicho que tienen un plan para realizar estos controles en los bares. A veces, creo que lo hacen en todo este sector o solo van a un solo bar.

2. Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras. Cuando se acercaron al local por el control, me han comunicado la clausura. Me pidieron los documentos del local y no tenía el permiso anual de funcionamiento al día, adicional estaban cerca del local en las afueras un grupo de personas bebiendo y con ello ya fue el argumento para realizar la clausura. Eso me explicaron y luego me dijeron algo de la ley y ahí si no recuerdo, también me dijeron que podía sacar las cosas que se podrían dañar en la refrigeradora o pertenencias antes de colocar el sello, es todo lo que me supieron decir sobre la clausura.

3. ¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?

Desconozco lo que dice la ley sobre este proceso. No le sabría dar una razón. Pero

la policía con las autoridades siempre hace los mismos, quiero decir que actúan igual. Y supongo que debe ser porque ellos saben cómo deben proceder para realizar estos controles. Sino como podríamos explicar que ellos llegan como sabiendo que hacer y que decir. O que pedirnos porque son bien específicos con lo que revisan o piden para ver si existe alguna anomalía o irregularidad.

4. Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.

Al momento que me han comunicado sobre la clausura, me dicen los motivos, el cual reconozco que fue mi error. Porque no tenía los papeles al día, adicional encontraron a un grupo bebiendo fuera del bar en la calle y por eso también nos pusieron el sello de la clausura. Ya luego de revisar los documentos, el bar, me dijeron las razones de la clausura. Entonces, si me informaron porque me estaban cerrando el bar.

5. Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.

Ellos me dijeron que saque todo lo perecible, y sí estaban pendientes de mis dudas sobre la clausura. Me estaban escuchando lo que decía cuando me acercaba al comisario. Incluso cuando estaba recién informando de la clausura, si me contestaron lo que les pregunté. Era como una conversación. Ellos hablaban y si preguntaba algo me respondía.

6. Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.

Sí me supieron decir que tenía que hacer para poder abrir el local. No se estaban consultando nada entre ellos. El comisario me supo decir las cosas sobre el cierre del bar. Y hasta donde me toco realizar los trámites posteriores, me dijo que tenía que ir a las oficinas, no parecían con la información que me daban que vayan a dudar de lo que había que hacer. Por lo que si considero que tienen los conocimientos suficientes para informar.

7. Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?

Con el personal que se ha presentado a esta clausura sí me brindo esa confianza,

por la forma de decirme que estaba el local clausurado. Pero así aún a veces uno tiene miedo porque se ha escuchado muchas cosas sobre esos controles y sobre todo de los policías. Por eso es que a pesar de todo uno tiene que estar pendiente en el momento que realizan el control en el local. Porque uno también tiene que cuidarse, hay personas y personas.

8. ¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?

Este grupo fue muy educado al momento de comunicarme y al responder mis inquietudes. Se han portado muy bien. Nada de palabras soeces, ni vulgaridades. Muy correctos al hablar, No tengo ninguna queja sobre eso. En ocasiones, si he visto que se han portado todo lo contrario, pero no en el bar. Pero eso es ya por la resistencia que a veces ponen las personas para que no les coloquen el sello.

9. Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

Ellos me dijeron que el local sería clausurado, con los motivos de la clausura, lo que tenía que hacer, por cuanto tiempo sería la clausura, y el trámite que tenía que realizar para la reapertura. Antes de eso, ellos hicieron la respectiva revisión del local para revisar si existía alguna irregularidad. Adicional, revisaron los productos de ventas por lo mismo de las irregularidades y los papeles del local. Es así como detectaron irregularidades en la seguridad del local, que el permiso de funcionamiento no estaba vigente y la mala suerte de que estaban fuera del bar un grupo libando, eso fue lo que más nos afectó al momento de la sanción.

10. Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.

Solo ingresaron diciendo que estaban realizando control y algunos estaban grabando con sus celulares y pidieron la documentación, mientras otros estaban revisando todo el local. Hasta informarme que sería clausurado y los motivos. Pero creo que sí, porque no tuve inconvenientes con la información que me dieron ni en la forma como me trataron, todo fue muy correcto, incluyendo los motivos y la sanción. Pienso que si usan el servicio de calidad.

11. Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.

Me explicaron lo que dice la ley, por lo que con ello me dijeron que saque lo que se podía dañar por los perecibles y pusieron el sello. Estaba nerviosa, pero ellos fueron muy respetuosos cuando me hablaban. Muy detallistas con la información que me estaban dando. Solo que yo me quedaba en blanco y cuando reaccione fue que comencé a realizar preguntas sobre lo que estaban diciendo, pero ellos me estaban dando información.

12. Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.

Si me dieron una notificación en ese momento en donde se puede ver la información del artículo, el motivo y el tiempo de clausura. Y cuando debía presentarme y dónde. Ahora sobre si son evaluadas no, porque ahí no hay ninguna parte donde a uno le pidan evaluar, no recuerdo que alguno de ellos me haya pedido esa información sobre el servicio de ellos. Incluso en el sistema tampoco.

13. Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.

Las personas que me atendieron en la oficina fueron muy amables y no se demoró mucho el trámite. Todo estaba claro desde que me notificaron, todos los pasos se cumplieron como me habían dicho desde un principio. Revisaron en el sistema mi caso, y me guiaron y con ellos fue fácil el trámite. Para mí la atención es buena.

14. Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué

Si, porque es lo que está establecido en la ley y porque el trámite fue rápido en las oficinas. Por eso no considero que no se haya cumplido. Si se cumple el tiempo que es. Ni más ni menos. Es lo que me pusieron en la sanción lo que me dijeron que estaba en la ley. De ahí nada, había que esperar. A pesar de que si afecto mucho al negocio que estuviera cerrado ese tiempo.

15. Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia.

No recibí ninguna normativa sobre la calidad. Lo que ellos me ayudaron con el trámite y luego con el quitar el sello con tranquilidad para poder tener acceso para trabajar. Todo se fue dando normalmente. Solo me dieron los papeles para que pueda abrir y no me dieron ninguna normativa. Normal, son servidores que me supieron dar pautas para mi trámite.

**Establecimiento: Drinkings**

Edad: 39 años

Género: Hombre

Tipo de establecimiento: Bar

Ubicación: Av. Francisco de Orellana, Sauces 8, Mz. 54, Solar 17

Cargo: Responsable Legal

Motivo de clausura: SIN PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO/ LIBADORES EN EL EXTERIOR

1. Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.

No sabía que existe un cronograma de control. Solo sé que ellos llegan al bar sin avisar que van hacer control. Y cuando llegan vienen muchos policías y con ello, algunos clientes se asustan y se van o si iban a ingresar ya no ingresan. Ninguno de las autoridades avisa que vienen para acá. No sé cómo ellos se organizan, pero vienen así y te piden documentos. Ah, cierto, también graban lo que están haciendo, no solo uno sino varios comienzan a grabar.

2. Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras. No sé cuál es el procedimiento. Cuando estaban en el bar y se dieron cuenta que el permiso estaba atrasado me dijeron que tenían que clausurar el local, pero adicional en ese momento había un grupo de chicos en la calle libando y ese fue la otra razón para hacerlo. Con eso me dijeron que la ley establece que debían clausurar el bar. Eso me lo dijeron y luego pusieron el sello. Todo esto pasó en ese momento que llegaron para el control.

3. ¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?

No sé la ley. Desconozco. Pero si ya ellos están en la zona realizando los controles, corre rápido la voz, pero si no es así, pues te caen y ya vez las luces de las patrullas y la cantidad de policía bajándose y con las luces de los celulares encendida. Es porque van a ingresar con las autoridades hacer toda la respectiva revisión el bar. Pero, ellos creo que siempre hacen lo mismo en sus acciones. Creo que debe ser

porque ya saben que deben hacer.

4. Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.

Cuando llegaron me informaron del control y los motivos por lo que colocarían el sello. Había personas fuera del bar que estaban libando, ingresaron al local, revisaron todo el local y los papeles. Con eso se dieron cuenta que me faltaba el permiso que estuviera vigente. Y por eso me dijeron que era motivo de colocar el sello en el ingreso.

5. Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.

Entre tanto movimiento, se habló con el comisario sobre la clausura. Porque ellos igual están pendientes revisando, pues, todo, para ver si hay alguna cosa ilegal. Con las bebidas que están de venta revisan todo el local desde donde lo tenemos guardado hasta lo que están en la nevera. Revisan todo lo que tiene que ver con la seguridad. Y los papeles del local. Mientras revisan eso, me van haciendo preguntas, y así me van diciendo la razón de la clausura.

6. Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.

Bueno, el comisario me supo responder mis inquietudes en ese momento. No lo vi dudando. Fue muy claro y muy detallista al momento de darme la razón para la clausura. Fue muy preciso, y me dio pautas para realizar el trámite en la oficina, como para que vaya llevando todos los papeles necesarios para facilitar mi trámite. Considero si tiene conocimientos sobre este proceso.

7. Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?

Cuando llegaron, como fueron muy educados al llegar y eso me hizo sentir nervioso por el grupo, pero a la vez tranquilo porque me orientaron. Pero si da miedo, porque uno se acuerda de tantas cosas que ha escuchado sobre esos controles, que a veces te ponen cosas para cerrarte el local y así, pero los que fueron son así porque ellos

sí estuvieron pendientes de revisar y todo, pero legal, nada de trampas. Todo en regla con ellos.

8. ¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?

Me trataron bien, me explicaron el motivo de clausura y lo que tenía que hacer para la reapertura. Nada de uso de palabra vulgares o patanes y cosas así. Muy correctos en sus expresiones y en lo que me decían su lenguaje era muy educado. Para que, no tengas quejas sobre el trato. A pesar de que era para cerrarme el local, se portaron muy bien conmigo.

9. Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

Ellos me iban diciendo lo que estaban haciendo y me respondían a mis preguntas con tranquilidad. Muy pausados, como que dando a entender que querían saber si estaba entendiendo todo o no sobre lo que decían, entonces, era como que me miraban para ver si les estaba entendiendo o no. Fueron muy educados.

10. Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.

No lo sé, ellos solo llegaron a realizar el control y luego de realizar una revisión del local, con la revisión de los documentos, me dijeron el motivo de clausura.

11. Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.

Ellos además de decirme lo que la ley dice, me dijeron lo que tenía que realizar luego para realizar el trámite en las oficinas y me autoricen abrir el local de nuevo.

12. Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.

Me notificaron en ese momento y ahí estaba el motivo, el artículo y cuando debía ir

## CLAUSURA DE ESTABLECIMIENTOS

realizar el trámite a las oficinas.

13. Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.

En la oficina me trataron muy bien, fueron muy amables y el trámite fue rápido.

14. Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué

Si fueron rápido, según lo que dice la ley, se ha cumplido.

15. Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia

No, cuando fui no supe de ninguna normativa por calidad.

**Establecimiento: Gentle Drink**

Edad: 43 años

Género: Hombre

Tipo de establecimiento; Bar

Ubicación: Guayacanes, Guayacanes N/A

Cargo: Encargado

Motivo de clausura: ATENCION FUERA DE HORARIO

1. Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.

Bueno, yo no tengo idea sobre ese tema. Ni he sabido que ellos hacen un cronograma. Ni siquiera se ha visto que ellos se organicen con nosotros por ese tema del control. Al menos, que yo sepa, no te avisan, todo es sorpresa. Así de un momento a otro. Tal vez, entre ellos si se avisen, para caer acá. De verdad, que es difícil saber cuándo vendrán. De repente vez la puerta y ves las luces de la patrulla y ya sabes que son ellos. Y las luces de los celulares que están grabando todo.

2. Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras.

Bueno, ellos simplemente llegan hacen el operativo de control en el local y te dicen la razón de la clausura. A nosotros nos cayeron porque ya estábamos fuera del horario de cierre. Y sí fue nuestro error seguir con la atención a los clientes. Incluso cuando llegaron la policía comenzó a pedirles sus identificaciones a los que estaban dentro del bar y obviamente a nosotros nos pidieron los papeles del bar para verificar si todo estaba en regla y gracias a dios si lo teníamos al día.

3. ¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?

Bueno, la ley no sé qué dice. Ellos son los que me indican, pero yo no sé qué está en la ley. Lo recuerdo es que ellos llegaron con patrullas y todo. Ingresaron porque estábamos atendiendo aún y ya era la hora de que estuviera cerrado. Les pidieron a los clientes que saquen sus cedula. Y a nosotros nos dijeron que querían revisar si los papeles del local estaban al día. Y bueno, teníamos al día los papeles y todo dentro del bar estaba bien. Y el tema fue porque estábamos atendiendo cuando a esa hora

ya debimos tener cerrado el local. Por eso fue. Y si creo que ellos deben de seguir porque siempre actúan igual. Así que pienso que sí.

4. Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.

Claro, ellos hacen el respectivo control y me supieron decir que había incumplido y la sanción por ello. Tenía el bar abierto cuando ya debía tenerlo cerrado para los clientes, entonces cuando llegaron fue por este motivo, y es ahí que me pidieron los papeles del local y como estaba al día, solo tenía porque estaba atendiendo fuera del horario que está establecido por la ley.

5. Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.

Bueno, lo que me di cuenta es que ellos te si te dan la información y te explican sobre la clausura.

6. Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.

Por supuesto, el comisario me supo decir que era lo que había incumplido y que eso está en la ley y que es con sanción.

7. Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?

Bueno, me dio nervios cuando llegaron al local, pero viendo como actuaban conmigo pues me quede tranquilo.

8. ¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?

El grupo que fue para el operativo fueron muy serios, estaban hablando con tranquilidad y me explicaron cómo era el proceso para abrir de nuevo el local.

9. Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

El comisario me decía que era una sanción por 15 días y que tenía que hacer un

trámite para que me autoricen abrir el local después del tiempo de sanción.

10. Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.

Bueno, ellos creo que tratan de hacer su trabajo, inspeccionan el local, revisan los documentos y luego me indican que tengo que sacar los perecibles y que debo cumplir con la cita para continuar con el trámite.

11. Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.

Me dijeron que en la ley está la sanción por incumplimiento, y que en mi caso sería 15 días, y que me acerque a la oficina para realizar el trámite.

12. Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.

Si, ellos me entregaron un papel en donde está la sanción, el artículo de ley y la cita. No sé sobre eso del servicio de calidad.

13. Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.

Me atendieron, me explicaron, y no me demoré mucho con eso.

14. Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué

Bueno sí, porque me atendieron y no me demoré en el trámite.

15. Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia

En realidad, cuando fui hacer el trámite no me dijeron nada de esa normativa.

**Establecimiento: Bar El Tribal**

Edad: 44 años

Género: Hombre

Tipo de establecimiento: Bar

Ubicación: Alborada 11ava Etapa, Albocentro 5

Cargo: Administrador

Motivo de clausura: SIN PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO

1. Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.

A mí no me han informado nada de eso. Acá llegan de manera sorpresiva. A todos los bares les caen de manera sorpresa. Los únicos que saben son ellos, los policías porque ellos tienen que estar ahí para realizar los controles. No, no, nadie sabe eso. Eso solo te cayeron al bar y ya nada. Ahí toca sacar los papeles del bar y revisan. Incluso se ponen a revisar todo el bar por sí acaso encuentren algo ilegal, pero si no es con los papeles.

2. Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras. Cuando llegan, dicen que van a realizar el control piden documentación y revisan todo el local y así luego me indican el porqué de la clausura. Ya que en mi caso no teníamos al día los papeles del bar. Y con eso ya nos pidieron que saquemos nuestras pertenencias y las cosas perecibles para ellos cerrar el bar y colocar el sello de clausura en el ingreso del bar. Si fue nuestro error abrir y atender a los clientes ese día.

3. ¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?

No me he fijado de lo que dice la ley sobre eso. No, he leído. Ellos solo llegan, graban y revisan y te dicen que estas clausurado. A nosotros cuando vieron que los papeles del bar no estaban al día, revisaron el local y no encontraron ninguna irregularidad y así con los clientes y los productos de venta. Todo fue por los papeles que no estaban al día. Yo pienso que sí porque siempre hacen lo mismo cuando ingresar a realizar el control, saben que pedir, que revisar y así.

4. Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.

En ese momento me dicen antes de cerrar para saque las cosas que se puedan dañar durante el tiempo que dura el sello en el ingreso. Porque cuando llegaron me pidieron los documentos del bar y mientras tanto otros estaban revisando que el bar y otros pedían la identificación a los clientes, si me pusieron el sello fue porque no tenía el permiso anual al día.

5. Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.

Cuando les pregunto algo, ellos me dicen lo que sucede. Si me responden.

6. Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.

Parece que sí, porque a mí si me dijeron y según lo que dijeron eso mismo tuve que hacer. Entonces, si saben cómo es eso.

7. Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?

Ese día que fueron si parece que fue legal la clausura, porque así me dijeron que dice la ley. Y además que fueron y grabaron todo.

8. ¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?

Ellos me trataron no me gritaron o sea si fueron serios y educados. No usaron lenguaje fuerte.

9. Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

A todo lo que le pregunte, me decían y ellos ahí me decían que la ley y el artículo, no recuerdo, pero si me acuerdo de la sanción para cerrar el local, y que debía hacer para abrir de nuevo el local.

10. Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.

No me he fijado, yo creo que sí, porque ellos se portaron bien cuando fueron a clausurar el local.

11. Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.

Me dijo que en la ley estaba sancionado el no tener el permiso y me dijeron cuál sería la sanción y que saque lo que tenga en las neveras que se pueda dañar durante el tiempo de clausura.

12. Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.

A mi entregaron un papel en donde se me citaba a la oficina para el trámite y además ahí estaban la sanción y el motivo del cierre.

13. Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.

Cuando fui por esos trámites no fue engorroso como en otros lados, fue un tiempo normal, me atendieron y de ahí salí y esperé para abrir el local.

14. Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué

Si por lo que dice la sanción sí. Fue en ese tiempo que puede abrir el local.

15. Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia

Cuando hice trámite no supe nada de esa normativa. A mí no dijeron nada de eso.

**Establecimiento: Salsoteca Yare**

Edad: 56 años

Género: Hombre

Tipo de establecimiento: Discoteca

Ubicación: Alborada 11ava Etapa, Albocentro 5

Cargo: Administrador

Motivo de clausura: SIN PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO/ FALTA DE COLABORACION CON AUTORIDAD

1. Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.

Aquí llegaron y se pusieron a pedir los documentos a los clientes y los del local y yo no sabía que ellos iban a ir. Eso no sabe, cuando vienen ellos. Te caen y cuando te das cuenta están en la puerta y ves luces de la policía y que ingresan. Lo único que te enteras que ya están ahí en el local. Pero hacen eso porque si avisan no podrían hacer bien sus controles. Y a veces lo que quieren ver es si encuentran alguna irregularidad o que no estes con algún producto ilegal.

2. Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras. Recién estaban ahí me dijeron que iban a cerrar el local. Al darse cuenta que no teníamos los papeles de la discoteca al día. Y por ello nos enfrentamos un poco con la policía para que no cierre la discoteca y eso emporó todo. Porque al no colaborarles en la salida de los clientes y sucesivamente pues nos pusieron más días de clausura y esto nos afectó mucho para continuar trabajando, si solo hubiéramos dejado que sea por el permiso hubiera sido corto el periodo de cierre.

3. ¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?

No sé, porque ellos no dicen nada de eso. Solo se aparecen en grupo y ya lo hacen. Pero creo que debe ser así porque todos actúan igual, es como que están ya listos para pedir y saben que pedir y que hacer, todos están como organizados. Es como si ya saben. Por eso pienso que sí. No sé qué dice la ley. Pero por cómo hacen las cosas pienso que sí.

4. Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.

Si, lo que pasa que no queríamos que nos cierren la discoteca y ya pues. Por eso nos pusieron más días. Porque nos encontraron que no teníamos el permiso de funcionamiento al día y pusimos presión para evitar que colocaran el sello y eso nos perjudico más según me supieron manifestar.

5. Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.

Atentos a mis preguntas, no tanto porque ellos estaban entre revisión del local y de los clientes. Pero si entre ratos me daban una respuesta.

6. Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.

Eso sí, ellos si saben. Por eso van y ya saben qué hacer y que documentos pedir. Y te dicen cuál es la sanción y lo que te toca hacer para poder abrir de nuevo el local.

7. Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?

Más o menos, porque se ha escuchado rumores y uno tiene que estar pendiente. Pero cuando me cerraron el lugar, pues me dijeron en lo que incumplí y si tienen la razón.

8. ¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?

Bueno a pesar de que no querían que me cierren el local porque nos quedamos sin trabajar por ese tiempo, no se portaron mal, fueron legales son la sanción.

9. Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

Ellos te escuchan lo que dices y ellos te van diciendo lo que sucede y que dicen que tienes que ir hacer trámite para poder sacar la autorización para poder trabajar de nuevo.

## CLAUSURA DE ESTABLECIMIENTOS

10. Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.

Me imagino que sí, porque ellos van y hacen lo que tiene que hacer y ya cumplen y cierran el local.

11. Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.

Me dijeron que según el artículo de la ley y que había incumplido y por era la sanción y así me cerraron y nos quedamos sin trabajar.

12. Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.

Cuando estaban por cerrar me dieron un papel donde me citaban para que vaya a presentarme en un tiempo determinado. Y de ahí hacer trámites.

13. Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.

Estaban ahí pidiendo los documentos para revisarlo y estaban ahí muy amables. Y fue así rápido.

14. Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué

Bueno, cuando te dan un mes de cierre es perjudicial, es mucho. Pero, bueno así lo que dice la ley.

15. Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia

No me dijeron nada de eso.

**Establecimiento: Disco Peña Karaoke Miuss**

Edad: 37 años

Género: Mujer

Tipo de establecimiento: Karaoke

Ubicación: Av. Rodolfo Baquerizo Nazur, Alborada 11ava Etapa, Albocentro 5

Cargo: Administradora

Motivo de clausura: ATENCIÓN FUERA DE HORARIO

1. Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.

No sabía que hay un cronograma para la clausura. Pero eso debe entre ellos. Porque a nosotros no nos dicen nada, nosotros solo vemos las luces en el ingreso y que vienen en grupo y ahí lo primero que hago es buscar los papeles del karaoke. Es como bien sabido que eso se ponen a pedir y eso hay que tener listo cuando ingresa, porque ellos usan sus celulares para grabar todo lo que están haciendo. Es complicado saber cuándo vienen.

2. Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras. Cuando llegaron ahí fue nos dijeron que iban a realizar la revisión y que presenten los documentos del karaoke. A los clientes les comenzaron a pedir su identificación. Para asegurarse de que todos eran mayores de edad y por la hora. Ya era muy tarde y nos excedimos en la hora para seguir atendiendo a los clientes que estaban ahí. Teníamos todos los papeles del negocio al día, pero si fue nuestro error no cerrar el karaoke en el horario establecido. Nos clausuraron, al salir todos y sacar los productos perecibles.

3. ¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?

La verdad es que yo no he revisado la ley lo que dice, no sé qué decirle sobre eso. Incluso cuando llegan no dicen la ley dice que, sino que llegan y es como si saben que pedir o que hacer, pedir papeles o revisar lugares específicos. Todo eso me imagino que deben saber, que se preparan para eso. Ellos al menos dan la impresión de que si saben lo que hacen. Eso me hace creer que sí.

4. Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.

Ah, claro que sí, este en ese momento me explicaron.

5. Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.

Cuando llegan están aquí y allá revisando, mirando todo, grabando y haciendo preguntas de lo que ven y así es como hacen ese control.

6. Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.

Si, porque cuando llegan hablan una pregunta y te responden y eso hacen.

7. Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?

Bueno hay grupo y autoridades que a veces se un poco altaneros, pero ellos se portaron bien, para que decir lo contrario.

8. ¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?

No, ellos si fueron respetuosos con los clientes y hasta con nosotros.

9. Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

Ellos ahí te hablan del artículo de la ley y que sanción van a poner y lo que tengo que hacer para que me autoricen trabajar en el karaoke.

10. Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.

Para que sí porque ellos son cordiales y respetuosos.

11. Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que

## CLAUSURA DE ESTABLECIMIENTOS

usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.

Ellos me revisan los documentos y como no cumplí con el horario pues me pusieron la sanción según lo que dice ley que es de 15 días.

12. Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.

Cuando van a cerrar me dan un papel notificando que tengo un tiempo para presentarme a realizar el trámite.

13. Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.

Normal, me pidieron documentación, me hicieron preguntas y de ahí revisaron en la computadora y luego de terminó el trámite.

14. Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué

Bueno es lo dice la ley, pero por parte de las autoridades si cumplen.

15. Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia

Cuando estuve ahí con los trámites no me dijeron nada esa normativa.

**Establecimiento: Centro de Eventos La Torre**

Edad: 48 años

Género: Mujer

Tipo de establecimiento: Sala de Recepciones

Ubicación: Chile 300 Luque N/A

Cargo: Coordinadora de Eventos

Motivo de clausura: SIN PERMISO ANUAL DE FUNCIONAMIENTO/  
INDOCUMENTADOS/ SIN MEDIDAS DE SEGURIDAD/

1. Describa como se les ha dado a conocer el cronograma de los controles por parte de la Intendencia.

Hasta donde sé, ellos caen al lugar y hacen sus controles. Imagínese si nos avisarán, estaríamos siempre listos y sin ninguna anomalía. No, no, ellos para hacer ese trabajo ellos tienen que caer y listo. Cae el cae. Nadie se salva de eso. Cuando uno ya ha tiene un registro como reincidente pues es como ya te cogen de pato para todos los controles que tengan que realizar. Que si no es el permiso es por los extintores sino es eso es por menores de edad y así, suelen hacer.

2. Especifique la forma en que les han explicado los procedimientos de clausuras. Lo normal, llegan revisan, piden documentos, y te dicen porque te va a cerrar el local y tiempo que va estar cerrado. Porque el año anterior ya me había clausurado el salón. Y ahora estábamos otra vez lo mismo porque no tenía el permiso al día. Y cuando fueron encontraron dentro los invitados del evento personas que no portaban sus documentos de identificación. Cuando revisaron los extintores no tenían vigente su recarga y con eso ya era más que suficiente para colocar el sello de clausura en el ingreso del salón.

3. ¿Cree usted que los procedimientos de clausura se aplican como indica la normativa?

Realmente no he puesto a leer como es el procedimiento en la ley, pero me imagino que ellos actúan según lo que estipula ahí. Porque actúan de similar manera como el año anterior. Siempre piden los documentos, revisan las instalaciones lo de seguridad y el estado del establecimiento. Piden identificación a los invitados y por eso me da

esa percepción de que ellos actúan me imagino bajo algún procedimiento.

4. Comente si ha sido informado sobre los motivos que han llevado a la acción de la clausura.

Si te comentan cuales son los motivos por la cual de cierran el local.

5. Explique de que forma el personal encargado de las clausuras, están atentos a las inquietudes por parte de los propietarios de los locales.

Yo veo que ellos se dedican es a revisan y a colocar sello y que puedas sacar lo que necesites que en este tiempo que esté cerrado local no se vaya a dañar. Yo casi ya no pregunto mucho.

6. Comente si el personal encargado de las clausuras tiene los conocimientos adecuados para responder con seguridad las preguntas.

Supongo que sí, este la comisaria estuvo algo apática a lo que estaban haciendo para cerrar.

7. Bajo su perspectiva, confía en la integridad de las personas encargadas de ejecutar la clausura. ¿Porqué?

No me agrada mucho cuando las autoridades van todos prepotentes a realizar estos cierres.

8. ¿Cómo es el trato que recibe al momento que se ejecutan las acciones de clausura por parte del personal de la Intendencia?

La comisaria era estricta, no daba mucha oportunidad para acercarse a preguntar nada.

9. Describa la forma en que el personal encargado de la clausura responde a las inquietudes, ¿Cómo proceden a explicarles?

Eran sus respuestas cortas, y algo autoritaria.

10. Percibe usted si los funcionarios utilizan un servicio de calidad al momento de la clausura, indique que explicación reciben en ese momento.

Creo que sí, aunque no le sabría decir con seguridad.

## CLAUSURA DE ESTABLECIMIENTOS

11. Qué tipo de información le proporcionó el personal de la intendencia para que usted comprenda los motivos de la clausura, describa como ha experimentado ese momento.

Nada más que había incumplido y que se iba cerrar y que saque lo necesario del local. para que ellos pueden colocar el sello en el ingreso.

12. Explique si ustedes reciben las notificaciones donde se detalla tanto las infracciones cometidas y si estas son evaluadas acorde al servicio de calidad empleado en el momento de la clausura.

Me entregaron un papel y que acerque a sus oficinas.

13. Detalle qué tipo de atención recibió al momento de realizar los trámites administrativos para la reapertura.

Ahí fueron directos, ellos ya saben qué hacer en el sistema.

14. Considera que los tiempos empleados para la reapertura del establecimiento hacen que se sienta satisfecho de la atención recibida, explique el porqué

Ellos no se demoran, cumplen con lo que dice la ley.

15. Indique si al momento de realizar los trámites de reapertura, recibe alguna normativa de la calidad empleada por parte de la Intendencia

Sinceramente no sé de eso. No había escuchado sobre eso.