



REPÚBLICA DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

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

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS
FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE
URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL DEL GAD
MUNICIPAL Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA
EN EL CANTÓN EL GUABO PROVINCIA DE EL ORO, AÑO 2022.**

AUTOR

ABG. GARY VINICIO SALAMEA YAGUAL

TUTOR

CARLOS ALBERTO BASTIDAS VACA, MGS.

MILAGRO, 2023

DECLARACIÓN AUTORÍA

La responsabilidad del contenido desarrollado en este Proyecto de Investigación, me corresponden exclusivamente; y la propiedad intelectual del mismo a la Universidad Estatal de Milagro.



Firmado electrónicamente por:
GARY VINICIO
SALAMEA YAGUAL

ABOGADO GARY VINICIO SALAMEA YAGUAL

C.I: 0704840719

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
DIRECCIÓN DE POSGRADO
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ABG. SALAMEA YAGUAL GARY VINICIO**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL DEL GAD MUNICIPAL Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA EN EL CANTÓN EL GUABO PROVINCIA DE EL ORO, AÑO 2022", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	57.33
DEFENSA ORAL	30.00
PROMEDIO	87.33
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Firmado electrónicamente por:
**JOSUE JESUS
CABRERA
RUILOVA**

**Mba CABRERA RUILOVA JOSUE JESUS
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:
**GLADIS DEL
CONSUELO
VINUEZA
BURGOS**

**M.A.E. VINUEZA BURGOS GLADIS DEL CONSUELO
VOCAL**



Firmado electrónicamente por:
**CARLOS ROBERTO
OCHOA GONZALEZ**

**Dip. OCHOA GONZALEZ CARLOS ROBERTO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

Milagro, 25 de marzo de 2022

CERTIFICACIÓN DE 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 CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL DEL GAD MUNICIPAL Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA EN EL CANTÓN EL GUABO PROVINCIA DE EL ORO, AÑO 2022**, elaborado por el **ABG. GARY VINICIO SALAMEA YAGUAL** 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**.

CARLOS ALBERTO BASTIDAS VACA, MGS.
C.I. 1001663259

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de tesis va dedicado en primer lugar a Dios por darme la fuerza espiritual y emocional para seguir adelante y poder lograr mis objetivos, a mis padres, a mis hermanos, por la motivación que brindan cada día para superarme, los cuales han sido un pilar fundamental, y a mis profesores y amigos por ser parte de mi proceso. Agradezco a mi tutor Magister Carlos Alberto Bastidas Vaca por sus numerosas horas que ocupó en ayudarnos a desarrollar cada capítulo de esta tesis.

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mis padres, ya que con su paciencia, ejemplos y excelentes consejos me supieron guiar de la mejor manera a lo largo de mi vida, estoy seguro que sin su apoyo moral, no hubiera sido posible culminar mi carrera profesional.

GARY VINICIO SALAMEA YAGUAL

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

Jorge Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, de manera voluntaria, libre y espontánea procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo Investigativo, elaborado como requisito previo la obtención de mi título de Cuarto Nivel, con el título: **LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL DEL GAD MUNICIPAL Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN CIUDADANA EN EL CANTÓN EL GUABO PROVINCIA DE EL ORO, AÑO 2022**, que corresponde a la Dirección de Investigación y Posgrado.

Milagro, 31 de mayo del 2022

ABG. GARY VINICIO SALAMEA YAGUAL
C.I: 0704840719

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Problematización	3
1.1.1 Delimitación del problema.....	7
1.2 Formulación del problema.....	7
1.3 Sistematización del problema	8
1.3.1 Determinación del tema.....	8
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
1.5 Justificación	10
CAPÍTULO II.....	12
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes Históricos.....	12
2.1.1 Historia del Cantón El Guabo.....	12
2.1.2 Filosofía Institucional del GAD Municipal de El Guabo	12
2.1.2.1 Misión	12
2.1.2.2 Visión	12
2.1.3 Servidores Municipales	13
2.1.4 Gestión Organizacional por procesos en el GAD Municipal del cantón e El Guabo.....	13
2.1.5 Dirección de Urbanismo y Administración Territorial	14
2.2 Antecedentes Referenciales.....	17

2.3	Fundamentación Teórica.....	18
2.3.1	Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin	18
2.3.2	Modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman, Berry	18
2.3.3	Modelo SERVPERF (Service Performance)	19
2.3.4	Modelo de premio Malcolm Baldrige.....	20
2.3.5	Modelo de Deming Prize.....	21
2.3.6	Modelo de tres etapas.....	22
2.3.7	Modelo de la calidad de Grönroos	22
2.3.8	Modelo de Servucción de calidad de Eiglier y Langeard.....	23
2.3.9	Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)	24
2.4	Fundamentación Legal.....	26
2.4.1	Constitución de la República del Ecuador	26
2.4.2	Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025.....	27
2.4.3	Ley Orgánica de Régimen Municipal	28
2.4.4	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.....	28
2.4.5	Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP	29
2.4.6	La Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y que dependen de la Función ejecutiva.....	29
2.4.7	La Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público.....	30
2.5	Marco Conceptual.....	31
2.5.1	Calidad	31
2.5.1.1	Calidad de servicio.....	31
2.5.1.2	Calidad en la atención al cliente.....	32
2.5.2	Servicio	33
2.5.2.1	Criterios de evaluación de los servicios	34
2.5.2.2	Formas para mejorar el servicio.....	34
2.5.3	Vocación de servicio	35
2.5.4	Cultura de servicio	36
2.5.5	Talento Humano	36
2.5.5.1	Servidores públicos.....	37
2.5.5.2	Capacitación	37
2.5.5.3	Relaciones y clima laboral	38
2.5.6	Canales de atención y comunicación.....	38
2.5.7	Diferencia entre cliente, usuario y consumidor.....	39

2.5.8 Satisfacción del cliente.....	40
2.5.8.1 Factores determinantes en la satisfacción del cliente	40
2.5.8.2 Fidelización del cliente	41
2.5.9 Percepción del cliente sobre la atención recibida	41
2.5.9.1 Expectativas y percepción	42
2.5.10 Departamento de atención al cliente.....	43
2.5.10.1 Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.....	44
2.5.10.2 Resolución de quejas.....	44
2.5.11 Manual de calidad.....	45
2.5.11. Herramientas para la gestión de la calidad	45
2.6 Hipótesis	46
2.6.1 Hipótesis General.....	46
2.6.2 Hipótesis Específicas	46
2.7 Variables y Operacionalización	47
2.7.1 Operacionalización de las variables.....	48
CAPÍTULO III	53
METODOLOGÍA	53
3.1. Tipo y Diseño de la investigación.....	53
3.1 Métodos.....	54
3.1.1. Métodos Teóricos.....	54
3.1.2. Métodos Estadísticos	55
3.1.2.1 Estadística de Fiabilidad (Análisis de Cronbach)	56
3.1.3. Métodos Empíricos.....	57
3.1.3.1 Técnicas e instrumentos de Investigación	57
3.2. Población y Muestra.....	57
3.2.1. Tipo de Población.....	57
3.2.2. Tipo y cálculo de la Muestra	58
CAPÍTULO 4	61
4. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	61
4.1. Prueba de hipótesis.....	61
4.2. Presentación de resultados y análisis	65
4.3. Propuesta.....	100
4.3.1. Tema.....	100
4.3.2. Justificación	100
4.3.3. Objetivos de la propuesta	100
4.3.3.1 Objetivo General	100

4.3.3.2 Objetivos específicos	100
4.3.4. Principal institución ejecutora de la propuesta	101
4.3.5. Principales responsables de la ejecución de la propuesta	101
4.3.6. Beneficiarios de la propuesta.....	101
4.3.7. Estructuración general del plan de capacitación dirigido a los servidores públicos.	101
4.3.8 Planificación Operativa de la Propuesta dirigida a los servidores públicos	104
4.3.9 Cronograma de ejecución de la propuesta interventiva	114
4.3.10 Fases de la propuesta.....	115
4.3.11 Estrategias para evaluar el cumplimiento de las actividades de la propuesta.....	115
4.3.12 Presupuesto General de la propuesta.....	117
4.3.13 Financiamiento.....	118
4.3.14 Valoración de la Factibilidad	118
4.3.14. 1 Factibilidad Administrativa.....	118
4.3.14. 2 Factibilidad Legal	118
4.3.14. 3 Factibilidad Presupuestaria	118
4.3.14. 4 Factibilidad Técnica	119
4.3.14. 5 Factibilidad Ambiental	119
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES	123
BIBLIOGRAFÍA GENERAL.....	124
ANEXOS.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	48
<i>Operacionalización de las variables.....</i>	48
Tabla 2	56
<i>Alfa de Cronbach en el cuestionario del ciudadano(usuario).....</i>	56
Tabla 3	56
<i>Alfa de Cronbach en el cuestionario del funcionario público.....</i>	56
Tabla 4	58
<i>Número de funcionarios públicos del área de Urbanismo y Administración Territorial.....</i>	58
Tabla 5	60
<i>Muestra cualitativa.....</i>	60
Tabla 6	62
<i>Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis general.....</i>	62
Tabla 7	62
<i>Prueba de Chi-cuadrado de la primera hipótesis específica.....</i>	62
Tabla 8	63
<i>Prueba de Chi-cuadrado de la segunda hipótesis específica</i>	63
Tabla 9	63
<i>Prueba de Chi-cuadrado de la tercera hipótesis específica.....</i>	63
Tabla 10	64
<i>Prueba de Chi-cuadrado de la cuarta hipótesis específica.....</i>	64
Tabla 12	71
Género del usuario	71
Tabla 13	72
Edad del usuario.....	72
Tabla 14	73
Principales problemas con los funcionarios públicos.....	73
Tabla 15	74
Equipos tecnológicos.....	74
Tabla 16	75
Instalaciones físicas.....	75
Tabla 17	76
Estado de la apariencia de los funcionarios públicos	76
Tabla 18	77
Dimensión de tangibilidad.....	77
Tabla 19	78

El servicio acorde a la solicitud.....	78
Tabla 20	79
Disposición para solucionar un problema o inconveniente.....	79
Tabla 21	80
Servicio ejecutado bien desde la primera vez.....	80
Tabla 22	81
Coordinación y comunicación entre compañeros.....	81
Tabla 23	82
Dimensión de fiabilidad.....	82
Tabla 24	83
Tiempo de espera para ser atendido por el funcionario público	83
Tabla 25	84
Tiempo de espera para culminar con todo el trámite	84
Tabla 26	85
Disponibilidad y rapidez para atender las dudas e inquietudes del usuario	85
Tabla 27	86
Número de funcionarios público acorde al número de usuarios	86
Tabla 28	87
Dimensión de capacidad de respuesta	87
Tabla 29	88
El funcionario público inspira confianza y seguridad al usuario.....	88
Tabla 30	89
El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios.....	89
Tabla 31	90
Capacitaciones sobre atención al usuario.....	90
Tabla 32	91
Seguimiento de los manuales de protocolo	91
Tabla 33	92
Dimensión de seguridad.....	92
Tabla 34	93
Vocación de servicio del funcionario público.....	93
Tabla 35	94
Apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Municipio.....	94
Tabla 36	95
Agilidad en el procesamiento del trámite	95
Tabla 37	96
Satisfacción del servicio recibido	96

Tabla 38	97
Confianza del usuario hacia los procesos ejecutados por el Municipio.....	97
Tabla 39	98
Eficacia y eficiencia de la gestión del Departamento de Talento Humano respecto a la capacitación del funcionario público.....	98
Tabla 40	99
Percepción ciudadana	99
Tabla 41	104
Curso- taller: Atención al usuario	104
Tabla 42	106
Curso- taller: Competencias administrativas (Departamento de Regulación Urbana)	106
Tabla 43	107
Curso- taller: Competencias administrativas (Departamento de Avalúos y Catastro).....	107
Tabla 44	109
Curso- taller: Competencias administrativas (Departamento de Construcción y Ornato)	109
Tabla 45	110
Curso- taller: Llenar los formularios y solicitudes para los trámites	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	16
<i>Organigrama Funcional Institucional del GAD Municipal de El Guabo.....</i>	<i>16</i>
Figura 2.....	23
<i>Modelo de Grönroos</i>	<i>23</i>
Figura 3.....	71
Género del usuario.....	71
Figura 4.....	72
Edad del usuario	72
Figura 5.....	73
Principales problemas con los funcionarios públicos	73
Figura 6.....	74
Equipos tecnológicos	74
Figura 7.....	75
Instalaciones físicas	75
Figura 8.....	76
Estado de la apariencia de los funcionarios públicos.....	76
Figura 9.....	77
Dimensión de tangibilidad	77
Figura 10.....	78
El servicio acorde a la solicitud.....	78
Figura 11.....	79
Disposición para solucionar un problema o inconveniente.....	79
Figura 12.....	80
Servicio ejecutado bien desde la primera vez.....	80
Figura 13.....	81
Coordinación y comunicación entre compañeros	81
Figura 14.....	82
Dimensión de fiabilidad	82
Figura 15.....	83
Tiempo de espera para ser atendido por el funcionario público	83
Figura 16.....	84
Tiempo de espera para culminar con todo el trámite	84
Figura 17.....	85
Disponibilidad y rapidez para atender las dudas e inquietudes del usuario ..85	
Figura 18.....	86
Número de funcionarios público acorde al número de usuarios.....	86

Figura 19.....	87
Dimensión de capacidad de respuesta.....	87
Figura 20.....	88
El funcionario público inspira confianza y seguridad al usuario.....	88
Figura 21.....	89
El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios.....	89
Figura 22.....	90
Capacitaciones sobre atención al usuario	90
Figura 23.....	91
Seguimiento de los manuales de protocolo	91
Figura 24.....	92
Dimensión de seguridad.....	92
Figura 25.....	93
Vocación de servicio del funcionario público	93
Figura 26.....	94
Apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Municipio.....	94
Figura 27.....	95
Agilidad en el procesamiento del trámite	95
Figura 28.....	96
Satisfacción del servicio recibido.....	96
Figura 29.....	97
Confianza del usuario hacia los procesos ejecutados por el Municipio	97
Figura 30.....	98
Eficacia y eficiencia de la gestión del Departamento de Talento Humano respecto a la capacitación del funcionario público	98
Figura 31.....	99
Percepción ciudadana.....	99

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se centró en el estudio de la calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del GAD Municipal de El Guabo y como este afecta en la percepción ciudadana. Esta problemática latente tiene innumerables causas y consecuencias que se observan en el proceso de la realización de trámites en dicha entidad, para poder indagarla se requirió establecer objetivos, formular hipótesis y seleccionar una metodología mixta que permitiese comprender la situación. Se utilizó un cuestionario adaptado al modelo SERVQUAL, el cual tuvo un Alpha estandarizado de 0,800 compuesto de 5 categorías: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que fue aplicado a una muestra de 381 ciudadanos(usuarios) que frecuentan el Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial, además se aplicaron entrevistas a las autoridades competentes para tener una visión generalizada de la problemática.

Los resultados obtenidos revelaron que la dimensión de empatía y calidad de servicio fueron las peores calificadas puesto que las acciones de los funcionarios públicos no satisficieron las necesidades o requerimientos de los usuarios, con base a ello se planteó una propuesta encaminada a capacitar al personal de la Dirección de Urbanismo y Administración Territorial con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio.

Palabras claves: Calidad de servicio, percepción ciudadana, capacitación, cuestionario SERVQUAL, necesidades.

ABSTRACT

The present investigative work focused on the study of the quality of service provided by public officials of the Municipal GAD of El Guabo and how this affects citizen perception. This latent problem has innumerable causes and consequences that are observed in the process of carrying out procedures in said entity, in order to investigate it, it was necessary to establish objectives, formulate hypotheses and select a mixed methodology that would allow understanding the situation. A questionnaire adapted to the SERVQUAL model was used, which had a standardized Alpha of 0.800 composed of 5 categories: tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy; the same that was applied to a sample of 381 citizens (users) who frequent the Area of Urban Planning and Territorial Administration, in addition, interviews were applied to the competent authorities to have a generalized vision of the problem.

The results obtained revealed that the dimension of empathy and quality of service were the worst rated since the actions of public officials did not meet the needs or requirements of users, based on this a proposal was made to train the staff of the Department of Urbanism and Territorial Administration with the purpose of contributing to the improvement of the quality of the service.

Keywords: Service quality, citizen perception, training, SERVQUAL questionnaire, needs.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el estudio de la calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos de la Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal del cantón El Guabo y su impacto en la percepción ciudadana.

El servicio ofrecido por los servidores públicos en reiteradas ocasiones ha sido criticado y en tela de duda, puesto que no suelen guiarse bajo los principios de calidad, eficiencia y eficacia. De modo que los usuarios se sienten afectados por la forma en como son tratados y como sus requerimientos tienden a ser archivados por falta de despacho en cada uno de los trámites administrativos requeridos a la referida Dirección.

El objetivo de este trabajo investigativo es conocer de qué manera la calidad de servicio brindado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro por medio de un estudio exhaustivo que permita el mejoramiento y desarrollo del sistema de atención en la institución gubernamental.

La metodología empleada para el trabajo estará orientada bajo un enfoque un mixto, es decir usando la investigación cuantitativa y cualitativa, con técnicas como la entrevista, la encuesta y la observación apoyadas en herramientas que permitan recopilar la información esencial. Además, el trabajo tendrá un carácter documental, descriptivo y propositivo: el primero basado en fuentes fidedignas como libros, revistas científicas, manuales, leyes que ayuden a teorizar y aplicar conceptos y términos; y el segundo encaminado al trabajo de campo, partiendo de una hipótesis lógica deductiva para explicar la problemática.

El trabajo una vez concluido estará estructurado por cinco capítulos, tales como:

El capítulo I.- Contendrá la descripción del problema, formulación, establecimiento de objetivos, y la justificación.

El capítulo II.- Presentará el marco teórico con sus correspondientes antecedentes referenciales, fundamentación teórica y legal, marco conceptual, formulación de hipótesis, y la operacionalización de variables.

El capítulo III.- Comprenderá la metodología con el diseño y selección de métodos teóricos y empíricos, elección de la población y muestra.

El Capítulo IV.- Indicará el análisis de los resultados, la contrastación de hipótesis y diseño de la propuesta.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problematicación

Las instituciones públicas son entidades con autonomía administrativa y económica, guiadas por principios constitucionales que permiten planificar y ejecutar acciones en la prestación de servicios en beneficio de la población, ejerciendo un rol fundamental dentro de las estructuras gubernamentales puesto que son los medios propicios para llegar a la ciudadanía. Tal es el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, que es una institución pública, organizada bajo un determinado nivel gobierno estructurado por alcalde y concejales, quienes son elegidos democráticamente, y por medio de sus competencias trabajan en la plena satisfacción de las necesidades del cantón; y los mismos conforman el Concejo Cantonal.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Régimen Municipal, en el apartado relacionado a los Fines del Municipio, artículo 1 indica que: “La finalidad general es el logro del bien común local y primordialmente la atención a las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción” (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas-AME, 2005, pág. 13).

Sobre la base del artículo anterior, es importante indicar que la Municipalidad tiene como objetivo velar por el bien común, es decir el bienestar social atendiendo y satisfaciendo las necesidades de la ciudad y de las parroquias que se encuentran dentro de su circunscripción.

Del mismo modo, según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD indica que entre las funciones que ejerce el Gobierno Autónomo Descentralizado se destaca:

f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y

construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad. (Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados, 2010, pág. 28)

Bajo esta misma lógica, cabe recalcar que las competencias del GAD Municipal están encaminadas en la prestación de servicios públicos con estándares de eficiencia, eficacia y calidad, los cuales deben estar regidos por principios elementales como universalidad, accesibilidad, interculturalidad, solidaridad, equidad, entre otros haciendo que sus funciones estén acorde a los mandatos estipulados en la Constitución ecuatoriana, en otras palabras los municipios son entes proveedores de servicios que buscan el bienestar comunitario, puesto que tienen la facultad de crear, modificar y suprimir ordenanzas que ayudan a la administración, y al equitativo reparto de los recursos.

Por otra parte, el Municipio está compuesto por servidores, trabajadores y funcionarios (personal administrativo) quienes se encargan directamente de recibir las inquietudes de los habitantes, sin embargo, muchas veces ellos suelen ignorar esas peticiones. El rol que ejercen los servidores públicos es cuestionado constantemente puesto que no cumplen con las funciones para los cuales fueron contratados. En las instituciones públicas el pésimo servicio es notorio, y es traducido como sinónimo de ineptitud.

De acuerdo a la Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares realizada por el (INEC), las cifras revelaron que a nivel nacional en el año 2019 la percepción ciudadana sobre el funcionamiento de las instituciones que ofrecen servicios públicos se encontraba en 6.2. De la misma forma, la apreciación acerca de la atención y calidad del servidor público, en la escala del 0 al 10(en el cual 0 representa pésimo y 10 significa excelente) se localiza en 6,8 puntos al servidor de instituciones públicas

que ofrecen diversos servicios.

El servicio y la calidad de atención suelen deteriorarse cuando un funcionario no logra comprender las necesidades, las demandas y los requerimientos solicitados por el usuario (ciudadano) actuando sin amabilidad, ni agilidad de respuesta y con poco profesionalismo. La forma en como un servidor público sirve a un ciudadano influye directamente en la percepción del mismo sea positiva o negativamente. Cuando el ciudadano recibe un servicio deficiente, se siente afectado manteniendo una mala impresión no solo de la persona quién lo atiende sino de la institución en general.

En este contexto, el problema se localiza en el GAD Municipal del cantón El Guabo particularmente en el Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial donde esta situación es latente e indiferente ante la mirada de las autoridades. El mal servicio brindado por los funcionarios públicos que trabajan en esta Dirección ha repercutido en la apreciación ciudadanía y del colectivo, puesto que, al percibir un comportamiento hostil, una conducta negligente y burocrática ha hecho que la confianza, credibilidad, y prestigio de esta entidad gubernamental se desvalore.

Las irregularidades en los aspectos tangibles que involucran la prestación de servicio son visibles, puesto que existen equipos tecnológicos en mal estado que hacen que el servicio sea aun más lento de lo normal, también el espacio de trabajo es muy reduciendo haciendo que los ciudadanos deban estar incómodos haciendo largas colas al exterior del departamento.

De la misma manera la capacidad de respuesta deja mucho que desear, los ciudadanos deben esperar de entre 1 a 2 horas por el servicio, también el tiempo para culminar todo el trámite se suele extender hasta más de 1 día dependiendo del tipo de trámite que el usuario deba realizar, ya que todos son diferentes y requieren de la revisión de técnicos (inspecciones-estudio de planos), la aprobación de los directivos

de otros departamentos, permisos, solicitudes sea dirigidas al alcalde o jefes departamentales, cumplir los requisitos estando al día con el pago de impuestos prediales, agendar el turno, etc.

Respecto a la dimensión de empatía de la calidad de servicio, el funcionario público no tiene paciencia, ni suele ser tan cordial con el ciudadano de modo que lo atiende con cierta indiferencia, demostrando su poca vocación de servicio. En ocasiones no respeta ni los horarios de atención al usuario generando con ello malestar y enojo.

En la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado, el servidor público no suele brindar información relevante al iniciar el usuario su trámite, tampoco demuestra interés en los inconvenientes o problemas que al usuario se le presentan haciéndolo esperar por horas y semanas, llegando incluso a caducar y perderse la documentación. Asimismo, la comunicación y coordinación entre departamentos es ambigua ya que el usuario no logra comprender cual es el proceso correcto que debe seguir.

El departamento de Talento Humano no cumple su rol de capacitar continuamente al personal del Municipio dando como resultado servidores públicos poco comprometidos con la ciudadanía, burocráticos, quienes desconocen sus funciones y obligaciones inspirando desconfianza en su labor.

El mal servicio brindado al ciudadano es una problemática multicausal, la cual se genera por diferentes factores como: la deficiente formación académica del servidor, el incongruente perfil del profesional en relación con el área laboral, el bajo nivel de experticia del empleado, la limitada capacitación del servidor público, los deficientes sistemas de reclutamiento y selección del personal, el poco conocimiento del funcionario público en el manejo de técnicas de atención al usuario, la escasa motivación del trabajador, la limitada comunicación y la falta de vocación de servicio, los cuales han ocasionado que los procesos en los distintos trámites tomen más del

tiempo de lo requerido, haciendo que los ciudadanos no puedan completarlos y finalmente terminen desistiendo.

Asimismo, esta problemática puede suscitarse debido al excesivo número de usuarios (ciudadanos) que el funcionario debe atender, el limitado número de personal disponible para resolver las necesidades del usuario (ciudadano), el exceso de carga del trabajador, el clima organizacional desfavorable, también por el escaso equipo y herramientas tecnológicas de trabajo, entre otras, lo que ha provocado que algunos ciudadanos no sean atendidos a tiempo, aumentando el número de quejas y reclamos como señales de respuesta a la inconformidad del usuario, y por ende la pérdida de confianza al servidor público.

Aditivo a ello, la falta de manuales de protocolo para atención ciudadana y sobre todo la carente cultura de servicio ha hecho que esta situación persista hasta la actualidad, razón por la cual es indispensable investigar a profundidad este problema.

1.1.1 Delimitación del problema.

- **Área:** Administración Pública
- **Línea de investigación:** Desarrollo Productivo
- **Sublínea de investigación:** Clima y sistema organizacional
- **Campo de acción:** Gestión de Talento Humano
- **Campo de interés:** Calidad de servicio
- **Unidad de análisis:** Funcionarios públicos
- **Delimitación espacial:** Departamento de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial, del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia El Oro.
- **Delimitación temporal:** Año 2022

1.2 Formulación del problema.

¿De qué manera la calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal

afecta en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022?

1.3 Sistematización del problema

¿Cómo la tangibilidad de la calidad del servicio afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen Institucional del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

¿Cómo la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en agilidad del trámite realizado en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

¿Cómo se relaciona la dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial con el nivel de satisfacción del ciudadano en el GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

¿Cómo la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en la credibilidad institucional del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

¿De qué manera el tipo de gestión del departamento de Talento Humano afecta la dimensión de seguridad de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

1.3.1 Determinación del tema:

“La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD Municipal y su efecto en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022”

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Conocer de qué manera la calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022 por medio de un estudio que permita el mejoramiento del sistema de atención en la institución gubernamental.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar cómo la tangibilidad de la calidad del servicio afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.
- Determinar como la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en agilidad del trámite realizado en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.
- Relacionar la dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial con el nivel de satisfacción del ciudadano en el GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.
- Describir cómo la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en la credibilidad institucional del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.
- Establecer de qué manera el tipo de gestión del departamento de Talento Humano afecta la dimensión de seguridad de la calidad del servicio

prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

1.5 Justificación

La presente Investigación nace a partir de la profunda necesidad por modificar o mejorar el servicio prestado en la Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal del cantón El Guabo, puesto que se ha observado conflictos en la estructura organizacional, dando como consecuencia el apreciar una pésima calidad en el servicio brindado por los funcionarios públicos a los requerimientos de los ciudadanos y el colectivo en general.

A raíz de esta necesidad evidenciada se justifica este trabajo investigativo, con la finalidad de ofrecer una solución factible que permita el mejoramiento continuo y progresivo de esta institución en relación directa a la prestación de servicios.

Además, la investigación está orientada a presentar una contribución a la institución estudiada, puesto que se le permitirá conocer los puntos fuertes y débiles en torno al servicio prestado en este departamento. A modo que todos trabajen de forma conjunta en la toma de decisiones que promuevan la aplicación de medidas correctivas a través de estrategias o herramientas para alcanzar los objetivos y metas establecidas, recuperando así la confianza de los habitantes.

Esta investigación busca hacer una contribución social, puesto que ayudará significativamente en la formación del capital humano (servidores públicos) del GAD Municipal, logrando aumentar su motivación, desarrollando en ellos la vocación de servir, mejorando su actitud, y forma de comunicarse, convirtiéndolos en trabajadores más productivos, eficientes y eficaces en sus actividades, fortaleciendo las relaciones sociales, disminuyendo paulatinamente el nivel de quejas y reclamos, haciendo que los procesos se agilicen y simplifiquen, de forma que los ciudadanos sean atendidos de manera oportuna y eficaz llenando todas sus expectativas.

En el campo académico se espera que dicha investigación aporte en la generación de nuevos conocimientos teóricos desarrollando habilidades y destrezas, que ayuden al fortalecimiento del perfil profesional del egresado de la maestría en Administración Pública mención Desarrollo Institucional. Se espera que este estudio sea un referente para futuras investigaciones sobre la misma temática centrada en la calidad de servicio, siendo una problemática de gran interés que suscita en otras partes del país y que aún no ha sido abordada con rigurosidad.

La investigación es factible y pertinente porque el tema-problema abordado es frecuente en la mayoría de instituciones públicas donde se observan como los servidores públicos que sirven con poca amabilidad, e incluso con indiferencia a la ciudadanía, concretamente en los GADs donde las relaciones de poder tienden a invisibilizar y minimizar la voz del ciudadano.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

2.1.1 Historia del Cantón El Guabo

El Guabo fue fundado el 7 de septiembre de 1987 se caracteriza por ser un cantón productor y exportador de banano, cacao y camarón, está localizado al noroeste de la provincia de El Oro en la región Litoral o Costa, tiene una extensión de 57.996,30 hectáreas, su población asciende a los 50.0009 habitantes (2010). Limita al norte con los cantones Camilo Ponce Enríquez Guayas, al sur con el cantón Machala y Pasaje, al este con el cantón Pucará y Pasaje, y al oeste con el Océano Pacífico.

Consta de cinco parroquias, de las cuales 4 son rurales como: La Iberia, Tendales y Río Bonito y Barbones, y 1 es urbana El Guabo.

2.1.2 Filosofía Institucional del GAD Municipal de El Guabo

2.1.2.1 Misión

La respetable Alcaldía de El Guabo ha determinado la siguiente misión:

Hacer de El Guabo un mejor lugar donde vivir, impulsando el desarrollo integral de los ciudadanos, su participación activa, organizada, democrática, proyecte el crecimiento ordenado de la ciudad, a través de una gestión municipal promotora de consensos que respeta y hace respetar el marco legal establecido. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de El Guabo, 2022)

2.1.2.2 Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (2020) se ha planteado la siguiente visión: "(...) lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la colectividad, a través de la gestión administrativa apropiada de los recursos, el uso de tecnología de

información y el impulso de la actividades comerciales y turísticas” (pág. 6).

2.1.3 Servidores Municipales

De acuerdo con los datos del Equipo Consultor del GAD Municipal descritos en el PDyOT (2020) indica que el Recurso Humano es parte esencial en el funcionamiento del gobierno local, en el cual trabajan aproximadamente 302 funcionarios públicos de ellos 175 son hombres que representan el 58%; y 127 son mujeres que representan el 42%. De esta cifra mencionada el 50% forma parte de los procesos agregadores de valor, el 32% se encuentra dentro de los procesos habilitantes de apoyo, el 9% ayuda en los procesos desconcentrado y adscritos, el 5% trabaja en los procesos habilitantes de asesoría y el 4% participa en los procesos gobernantes.

2.1.4 Gestión Organizacional por procesos en el GAD Municipal del cantón e El Guabo

En el marco del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional del Municipio (2021), los procesos se desarrollan en función al grado de contribución o valor agregado alineado con la misión de la institución y se clasifican en cuatro: los procesos Gobernantes, procesos habilitantes de Asesoría, procesos habilitantes de Apoyo, procesos Agregadores de Valor.

Los procesos Gobernantes son aquellos que guían la gestión del municipio por medio de la incorporación de políticas y la emisión de normas e instrumentos que aporten en el funcionamiento de la institución; los procesos de Asesoría ayudan al fortalecimiento y asesoramiento en los todos los niveles y procesos que se los requiera; los procesos de Apoyo proveen y administran los recursos necesarios para la operatividad de los distintos procesos; los procesos Agregadores de Valor son los encargados de administrar y controlar todos los servicios y productos consignados a la colectividad (usuarios) necesarios para cumplir la misión municipal.

2.1.5 Dirección de Urbanismo y Administración Territorial

Su función está encaminada en planificar, administrar, regular y controlar el ordenamiento territorial del cantón en relación a las leyes, reglamentos, estatutos, ordenanzas establecidas. Esta área se encuentra dividida en el Departamento de Avalúos y Catastro, el Departamento de Regulación Urbana y Control de Edificaciones, y la Comisaría de Construcción y Ornato. El responsable es el Director de Urbanismo.

Según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional del Municipio (2021) son 25 las atribuciones y las responsabilidades de este departamento, entre las que se destacan:

1. Asesorar a las autoridades Municipales y a las Comisiones en relación a los temas del desarrollo urbanístico
2. Realizar informes técnicos para la venta de bienes inmuebles
3. Dirigir y certificar el informe de las declaraciones de utilidad pública o
4. Expedir cuantificaciones y emitir certificaciones para la ejecución de actos urbanísticos de acuerdo a la ordenación del territorio;
5. Regular y controlar la instalación de publicidad en el cantón, de conformidad con la normativa legal vigente;
6. Emitir informes técnicos a la máxima autoridad para que resuelva y regule el uso del suelo, implantación de nuevas urbanizaciones, zonas de protección ambiental, incorporación de nuevas zonas al desarrollo urbano;
7. Determinar las zonas de expansión urbana, estudiar y prever las posibilidades de crecimiento;
8. Exigir y controlar que en toda obra pública o privada construyan y habiliten accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades;

9. Aprobar los planos de toda clase de construcciones, los mismos que deberán cumplir los requisitos establecidos en las Ordenanzas municipales y demás normativas legales;
10. Implementar las normas administrativas sobre el uso de la tierra y la ordenación urbanística en el territorio del cantón tengan cumplida y oportuna ejecución;; entre otras (págs. 55-57).

Por otro lado, el Departamento de Avalúos y Catastros tiene la misión de actualizar el catastro urbano y rural, además del avalúo de los bienes inmuebles del cantón acorde a la normativa legal y vigente. Entre los servicios y productos que debe aportar son: el diseño del Plan Operativo Anual, Plan Anual de Compras del área, fichas digitales catastrales urbanas y rurales, informe de inspecciones, certificaciones de avalúos, plano temático del valor de la tierra, etc.

El Departamento de Regulación Urbana y Control de Edificaciones se orienta hacia el diseño, regulación y ordenamiento del desarrollo urbanístico del cantón. Controlar que las disposiciones legales como ordenanzas y reglamentos se cumplan respecto a la edificabilidad, ocupación y uso del suelo. Sus productos y servicios son: la emisión de certificados de ordenamiento, emisión de normas de Urbanización, replanteo de predios urbanos y rurales, certificados de habitabilidad, inventario del patrimonio monumental, arquitectónico, histórico y arqueológico del cantón; registro de casas comunales, certificados de uso de suelo, entre otros más.

El Departamento de Construcción y Ornato tiene como misión el controlar y vigilar el cumplimiento de licencias y permisos para la correcta construcción de edificaciones ejecutadas en el territorio, también sancionar a quienes incumplan las normas legales vigentes. Algunos servicios y productos son: el Plan de mitigación de Riesgo del área, informe de control de publicidad, informe de renovación de permisos, informe de demolición de construcciones, informe para sancionar los predios baldíos sin cerramiento, informe para la sanción por ocupación de vía pública, etc.

Figura 1.

Organigrama Funcional Institucional del GAD Municipal de El Guabo



Nota: Organigrama Funcional del GAD cantonal actualizado, administración 2019-2023. Tomado del Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de El Guabo, 2020, pág. 342).

2.2 Antecedentes Referenciales

Existen una variedad de trabajos referenciales que han aportado a la comprensión de esta temática, un trabajo investigativo de alta relevancia se denomina “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014 -2016” escrito por Tonato (2017), y tiene como objetivo analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, también está orientado a determinar el índice de percepción de la calidad del servicio, a identificar los problemas que se suscitan en la prestación del servicio y analizar el proceso que deben transitar los ciudadanos para recibir el servicio.

De la misma forma, el artículo académico con la temática “Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil” publicado por Castro (2019), cuyo objetivo específico se centró en analizar formas para mejorar el servicio al cliente en empresas públicas de la ciudad de Guayaquil, encaminado a determinar los principales problemas en la atención, a realizar una evaluación de la atención actual y sugerir mejoras para la atención al cliente en estas empresas públicas.

Otra investigación relacionada al problema estudiado se titula “Influencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Atención al Cliente que brindan los Asistentes de Servicio en los Centros Integrados de la CNT EP en la ciudad de Quito”, el cual fue elaborado por Barros (2016), tiene como finalidad analizar la influencia de la cultura organizacional en la atención al cliente, además busca identificar los elementos de la cultura organizacional, evaluar la participación del compromiso de servicio, analizar el compromiso con el servicio y los asesores en relación con el compromiso de servicio.

2.3 Fundamentación Teórica

2.3.1 Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin

Este modelo consiste en tener presente las distintas percepciones que los consumidores tienen sobre la calidad de servicios, basadas en una evaluación generalizada o global del desempeño en múltiples niveles. Los autores expresan que ninguna perspectiva es equivocada sino incompleta sin la otra. Además, sostiene que la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden cuyas dimensiones son: la calidad de la interacción, el ambiente físico, y la calidad de resultados.

Respecto a la primera dimensión, la calidad de interacción comprende al conjunto de actitudes de los servidores, la manera en cómo se relacionan con los clientes, la formación de dichos profesionales quienes ofrecen el servicio, es decir todos estos elementos que influyen en la experiencia del cliente derivada de la constante relación e interacción con los empleados de la empresa; la segunda dimensión se enfoca en las instalaciones, los factores ambientales y sociales es decir los elementos tangibles de la institución; la última dimensión es sobre la calidad de resultados abarca los beneficios que obtiene el cliente, en sí es el resultado final del servicio consumido (Torres & Vásquez, 2015).

2.3.2 Modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman, Berry

Es un modelo clásico universal basado en una escala de medición de la calidad de servicios, y consta de aproximadamente 22 interrogantes para evaluar la percepción del usuario con dimensiones o indicadores específicos como: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

El primer indicador se relaciona a los aspectos tangibles como los equipos de trabajo, las instalaciones, los materiales y el personal; el segundo se refiere a la habilidad y compromiso de prestar el servicio de manera precisa, cuidadosa y fiable; el tercero considera al conjunto de conocimientos, habilidades y atención que brindan los

empleados generando credibilidad y sentimientos de confianza en el usuario; el cuarto indicador es relativo a la forma de comprender las necesidades y demandas que usuario solicita, atendiéndolo de manera personalizada; el último indicador concierne al interés del empleado en querer ayudar al usuario (Osejos & Merino, 2020).

Este modelo trata de medir la satisfacción del usuario por medio del contraste entre las expectativas y apreciación del servicio para iniciar las medidas correctivas indispensables en el mejoramiento de la calidad. Presenta factores adherentes a las expectativas como: las necesidades personales, las experiencias con el servicio, las comunicaciones externas y recomendaciones de conocidos - amigos. Esta última conserva un papel fundamental en la compra de servicios puesto que los clientes potenciales se convierten en portavoces positivos para la empresa, ayudando que esta aumente su número de usuarios y futuros clientes fijos (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993).

2.3.3 Modelo *SERVPERF* (Service Performance)

Es un modelo alternativo y mejor construido que el SERVQUAL, puesto que hace hincapié a la valoración del desempeño, la calidad del servicio medido como una actitud y no como una expectativa del usuario. Esta calidad evalúa el servicio empleando estrategias viables como la capacitación y motivación del personal para lograr obtener un alto rendimiento y así cumplir los objetivos de la institución (Ramos et al., 2020).

Es un modelo fundamental dentro del servicio y posee los mismos elementos (dimensiones) del modelo SERVQUAL, se caracteriza por tener un alto grado de fiabilidad concretamente un coeficiente Alpha de Cronbach de 0,9098 y de Alpha estandarizado de 0,923, en pocas palabras conserva mayor validez predictiva. Está compuesto por 5 categorías como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En el cuestionario de SERVPERF, tipo escala de Likert se realiza una suma de todas las puntuaciones de percepción para que la calidad del servicio sea elevada. Entre sus ventajas se destacan: la facilidad y rapidez en la aplicación del cuestionario, además la sencillez de la interpretación, análisis y reflexión del instrumento y finalmente la predicción para obtener alcanzar la satisfacción del cliente (Grapain et al., 2021).

2.3.4 Modelo de premio Malcolm Baldrige

Es un modelo propio de EE.UU., el cual reconoce la excelencia de las practicas organizacionales, reúne una serie de criterios los cuales deben ser tomados en cuenta en una empresa u organización. Entre los siete criterios a considerar se encuentran el liderazgo, la planeación estratégica, enfoque en el cliente, gestión de procesos, enfoque de la fuerza de trabajo, los resultados, y finalmente la medición, análisis y gestión de conocimiento.

Liderazgo es la forma en cómo los ejecutivos conducen la empresa, sobrellevando las responsabilidades, incorporando estrategias, y métodos que les permitan alcanzar la excelencia; la planeación estratégica programa minuciosamente las líneas estratégicas, los pasos y acciones a seguir, guiados por un objetivo planteado por la institución; el enfoque en el cliente, toma en cuenta todas las expectativas del cliente y las exigencias del mercado; medición, análisis y gestión del conocimiento analiza la gestión, y desempeño de la organización para sustentar los procesos de la organización; el enfoque de la fuerza de trabajo, se centra en el potencial de los empleados el cual está alineado con los objetivos instituciones, la estrategia e incluso los planes de acción; la gestión de procesos se orienta en los aspectos claves como la producción, entrega y soporte con el propósito de crear valor a los consumidores y por ende a la institución u organización; finalmente los resultados son el reflejo del análisis del desempeño, y la mejora continua en beneficio

de la satisfacción del usuario y del mercado (Silva , Feijó, & Feijó, 2020).

En concreto, este modelo busca que los líderes empresariales demuestren gestión organizacional, mejorando la calidad de los productos o servicios bajo parámetros de eficiencia y eficacia pensando en la satisfacción de los usuarios.

2.3.5 Modelo de Deming Prize

Este modelo debe su nombre a Edwards Deming, quién fue su precursor, además es conocido por otros nombres como ciclo PHVA, el cual significa Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. El modelo es el soporte de los sistemas de gestión de calidad en la actualidad, tiene como finalidad disminuir los costos, disminuir los errores, mayor eficiencia, rapidez, emplear las máquinas, tiempo y materiales de la mejor manera, es decir alcanzar la mayor productividad de las empresas. El modelo está compuesto por cuatro fases periódicamente evaluadas.

La primera fase constituida por la planificación busca detectar el problema, formular objetivos, los indicadores y elegir de manera inteligente los métodos y herramientas idóneas para lo cual utiliza algunos recursos como la lluvia de ideas, el diagrama de Gantt, el análisis de fallos y efectos, entre otros; la segunda fase concierne a la forma de hacerlo por medio de un plan piloto para poder verificar las acciones planeadas, modificar el plan inicialmente construido, anotar el desarrollo del plan con sus resultados y armar el equipo de trabajo para idear una solución; la tercera fase corresponde a chequear o verificar lo planificado utilizando una check list o diagrama de Pareto el cual nos permita comprobar y controlar los elementos esenciales que conciernan a la calidad del producto o servicio; la última fase se refiere al actuar (acción) tiene como finalidad ajustar la planificación puliendo todos los errores anteriormente descubiertos, se debe brindar la solución estableciendo las condiciones apropiadas para mantenerlo, para ejecutarlo e implementarlo de manera definitiva, en caso opuesto volver a pasar por las fases anteriores.

Este modelo de excelencia busca que las instituciones, entidades u organizaciones se autoevalúen, analicen la situación en las que se encuentran, determinen objetivos y logren superarlos para lograr transformarse constantemente (Mata, Mata, & Terranova, 2020).

2.3.6 Modelo de tres etapas

Desde el enfoque del marketing a largo plazo, las tres etapas tienen como objetivo satisfacer las necesidades de sus mercados objetivos.

En la etapa inicial, es importante crear un interés dentro de la organización y con los servicios que ofrece debido a que los clientes potenciales no están seguros del servicio que necesitan, por lo tanto se debe recurrir al marketing tradicional con la publicidad, la promoción de ventas, las relaciones públicas y la venta directa (boca a boca); en la segunda etapa es el proceso de compra donde el interés general se cristaliza en ventas, por tanto surgen promesas sobre compromisos hechas por el vendedor; en la última etapa se genera el consumo e incluso se crean nuevas ventas con relaciones duraderas con el cliente (Grönroos, 1990).

2.3.7 Modelo de la calidad de Grönroos

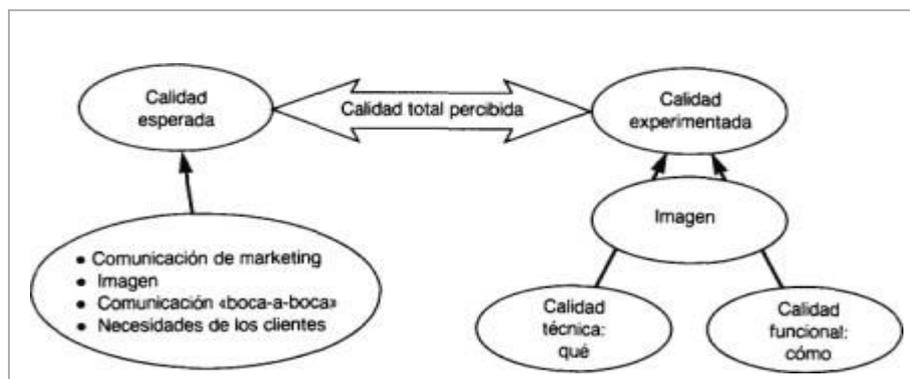
Señala que la calidad de servicio resulta de la integración de tres tipos de dimensiones, tales como: la calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa en las cuales influyen en la apreciación del usuario sobre el servicio o bien, siendo la imagen un elemento esencial para medir la calidad. Esta calidad percibida es subjetiva y se genera en relación a la calidad experimentada que satisface la calidad esperada, es decir cuando el servicio recibido ya experimentado está ligado a las expectativas generadas por el mismo. En otras palabras, el usuario se encuentra impactado por el resultado del servicio, así como por la forma en como lo percibió y por la imagen corporativa. En casos cuando las expectativas del usuario son poco realistas, esta

calidad total percibida tiende a ser baja, a pesar de que la calidad experimentada es objetivamente buena (Grönroos, 1990).

Estas expectativas sobre la calidad esperada corresponden a factores como: la comunicación de marketing, comunicación boca-oído (recomendaciones), la imagen institucional o corporativa y sobre todo las necesidades del usuario. En este sentido también la experiencia de la calidad está ligada a la imagen corporativa y a dos componentes claves como son la calidad técnica y la calidad funcional. La primera centrada en el soporte físico, la organización interna; la segunda se refiere a la forma como el consumidor recibe el servicio.

Figura 2.

Modelo de Grönroos



Nota: El gráfico representa el funcionamiento del modelo sobre la calidad total percibida. Tomado de (Grönroos, 1990, pág. 41).

2.3.8 Modelo de Servucción de calidad de Eiglier y Langeard.

Este modelo fue propuesto por Pierre Eiglier y Eric Langeard a finales de los años 80, el cual comprende un sistema de procesos y estrategias coordinadas con elementos físicos y humanos que permiten la relación entre cliente y empresa indispensables para la prestación de servicios. En el cual se conjugan algunos elementos como: el cliente, soporte físico, el personal en contacto y el servicio.

El cliente es aquel sujeto consumidor que adquiere el servicio y se beneficia de

sus propiedades o atributos, por lo tanto, se requiere necesariamente de su presencia para que adquiera el servicio; el soporte físico son los materiales esenciales para la producción del servicio, los cuales servirán tanto para el personal (trabajadores) como para los clientes, estos a la vez se dividen en dos grupos: los instrumentos para el servicio como los equipos, las herramientas, las máquinas y los muebles; y el entorno que rodea a los instrumentos como la decoración, los edificios, la localización.

Del mismo modo, el personal en contacto son los empleados quienes trabajan en la empresa para generar el servicio y se encuentra en constante interacción con el usuario como los recepcionistas, azafatas, cajeros, entre otros; el servicio es el objetivo principal del sistema, y es el resultado de tres elementos correlacionados como son: el cliente, el soporte físico y el personal en contacto, es decir es el beneficio que satisface la necesidad del usuario, por ejemplo disfrutar nadar en una piscina, o el poder relajarte en un spa (Eiglier & Langeard, 1989).

Otros elementos complementarios son el sistema de organización interna y el manejo de los otros clientes. El primero engloba la parte invisible a la percepción del cliente porque corresponde a todas las acciones que impulsan la operación y administración del servicio (logística); el segundo está encaminado al cliente y a las distintas interacciones que se producen en su participación (filas de espera).

Este modelo trata de implementar el proceso de creación de servicios con la misma rigidez que la creación de productos, haciendo que su funcionamiento le impulse a brindar un servicio de calidad. En resumen, el modelo busca planificar, controlar y manejar el proceso del servicio para mejorar los niveles de satisfacción del mercado, identificando a los actores objetivos, sus elementos y las relaciones propias del proceso (Monroy, 2015).

2.3.9 Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)

Este modelo europeo permite que las organizaciones se auto observen,

analicen, evalúen para que puedan proponer acciones y líneas (planes) de mejora en la gestión para lograr alcanzar la excelencia, independientemente del sector, tamaño, estructura en la que se encuentren, siempre bajo principios éticos y sociales. Fue creado en 1988 por la integración de 14 empresas, se enfoca en la excelencia del liderazgo, la política, estrategia incluso en la gestión de recursos, personal y las diversas alianzas (Henriquez & Henriquez, 2019).

Para la incorporación de este modelo es necesario que exista un compromiso y liderazgo por parte de la gerencia, asimismo, que participen todos los miembros de la organización desde el nivel de responsabilidad que les corresponda. Además, el modelo sugiere que, para alcanzar la satisfacción del cliente, la aceptación social y satisfacción personal la organización debe guiarse por fundamentos como: liderazgo, política y estrategia, gestión de personas, gestión de recursos y alianzas, también de gestión de los procesos.

Este modelo está basado en 9 criterios, de ellos 5 pertenecen a los agentes facilitadores y los 4 restantes son los resultados. Dentro de los agentes facilitadores como: liderazgo, personas, política y estrategia, finalmente alianza y recursos; y entre los resultados se seccionan en resultados en personas, resultados en clientes, resultados en sociedad y resultados claves.

El criterio de liderazgo señala que los directivos, mandos superiores y medios deben desarrollar y seguir la misión y visión de la organización, desarrollando valores que les ayuden a lograr el éxito a través de acciones comprometidas garantizando el funcionamiento del sistema de gestión; el criterio sobre política y estrategia hace referencia a los diversos planes, políticas, meta, objetivos, procesos y metas que la organización debe plantearse para alcanzar la misión y visión.

El siguiente criterio relacionado a las personas indica la forma en cómo la organización aprovecha el potencial del personal (trabajadores), ya sea de manera individual, en equipo u organizacional, en sí cómo planifica las actividades de apoyo y

las estrategias necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos en la entidad; el criterio sobre alianzas y recursos se orienta en la planificación y gestión de las alianzas externas y de los recursos internos apoyados en la estrategia y política implementada para el eficaz funcionamiento de la organización; el criterio acerca de los procesos concierne al diseño, mejoramiento y gestión de los procesos organizacionales regidos por una política y estrategia generando un valor a los usuarios y grupos de interés.

Por otro lado, en los indicadores de resultados en clientes se destacan todos los logros que la organización está alcanzando en conjunto con los clientes externos; los resultados en personas son aquellos logros que posiblemente la organización está alcanzando en relación a las personas que la integran; los resultados en la sociedad son los logros de la organización está obteniendo dentro del conglomerado social(sociedad); y los resultados clave son los logros que la organización está adquiriendo con el rendimiento planificado.

2.4 Fundamentación Legal

2.4.1 *Constitución de la República del Ecuador*

De acuerdo con la Constitución, en el capítulo tercero sobre los Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, sección novena Personas usuarias y consumidoras, artículo 53 señala: “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008, pág. 44).

En ese sentido es obligación de las instituciones públicas que prestan algún tipo de servicio el establecer y aplicar métodos de medición y evaluación para aumentar la satisfacción del usuario, de modo que mejoren sus sistemas de atención de manera progresiva.

Citando a la misma Constitución ecuatoriana del 2008, en el capítulo séptimo

sobre Administración Pública, sección segunda concerniente a la Administración Pública en el artículo 227 sostiene: “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” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008, pág. 119).

Bajo este argumento, la administración pública es un servicio destinado a la comunidad, por lo que debe guiarse en relación a principios como la descentralización, desconcentración y coordinación, es decir poseen legítima autonomía y al mismo tiempo requieren contar con la aprobación del Estado, está basada en la planificación, en la transparencia, evaluación de modo que los procesos, actividades, y acciones siempre deben ser programas, claras y verificadas, siendo estos eficaces, eficientes y de calidad.

Otro artículo relacionado a este capítulo séptimo, en la sección tercera acerca de los Servidoras y Servidores Públicos, en el artículo 229 el cual indica: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2008, pág. 119).

En este sentido, los servidores públicos trabajan para el Estado, es decir para las necesidades que la población presente, por tanto, prestan sus servicios, ejercen un puesto, o cargo realizando una función u ocupando una determinada dignidad en este sector.

2.4.2 Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

Con base en el Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, relativo a los objetivos del Eje Institucional, cuya meta al 2025 específicamente es: “Aumentar el índice de percepción de calidad de los servicios públicos de 6, 10 a 8,00” (Secretaría

Nacional de Planificación, 2021, pág. 96).

Dentro de este marco, el Estado busca mejorar las instituciones gubernamentales generando un valor público que garantice servicios de buena calidad, con personal eficiente y productivo dispuesto a servir a la ciudadanía.

2.4.3 Ley Orgánica de Régimen Municipal

Desde esta Ley Orgánica de Régimen Municipal, capítulo II, referente a los Fines Municipales, artículo 11 enfatiza: “A la municipalidad le corresponde, cumpliendo con los fines que le son esenciales, satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, especialmente las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos gubernativos” (Congreso Nacional, 2001, pág. 4).

Partiendo de lo expuesto, el Municipio es órgano responsable que mediante sus competencias tiene que lograr satisfacer las demandas de la población, ofreciéndole servicios de buena calidad acorde a las exigencias del desarrollo urbano.

2.4.4 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Teniendo en cuenta al COOTAD, capítulo II Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, sección primera sobre la Naturaleza Jurídica, sede y funciones, artículo 54 de las funciones concretamente literal f, estipula:

Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad. (Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados, 2010, pág. 28)

En función al artículo descrito los servicios públicos y la obra pública son de competencia exclusiva del GAD Municipal, por lo tanto, este organismo debe buscar

los mecanismos más apropiados para que estos alcancen criterios de calidad, eficacia y eficiencia orientados a principios universales que permitan la plena satisfacción de las necesidades.

2.4.5 Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

De acuerdo con la LOSEP, Título III acerca del Régimen Interno de Administración del Talento Humano, Capítulo I sobre los Deberes, derechos y prohibiciones, artículo 22, literal b ratifica: “Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2010, pág. 15).

Dentro de este orden de ideas, entre los deberes del servidor público se encuentra el cumplir con las obligaciones que se le otorgan siempre con solidaridad, eficiencia y calidez, además actuar con agilidad, prontitud y responsabilidad para el beneficio de la colectividad.

En el mismo artículo 22 de esta Ley Orgánica pero en el literal f, revela: “Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2010, pág. 15).

Este artículo hace énfasis a la oportuna información y óptima atención que debe brindar el servidor al usuario, puesto que son parte indispensables de sus funciones y debe ejecutarlas con eficiencia para avalar el derecho de la ciudadanía a recibir servicios de calidad.

2.4.6 La Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y que dependen de la Función ejecutiva

En relación a esta norma, sobre las Disposiciones Generales, en la primera sección hace mención como el Ministerio tiene que determinar los parámetros para que las instituciones públicas sean evaluadas:

El Ministerio del Trabajo conforme a sus competencias emitirá la correspondiente norma técnica, estableciendo los parámetros de evaluación y certificación de calidad del servicio público, para las instituciones públicas de las otras funciones del Estado, Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales. (Ministerio de Trabajo, 2017, pág. 5)

En función a lo expuesto, los GADs también deben someterse a ser evaluados por la Norma Técnica para poder alcanzar la certificación en la calidad del servicio público y así poder servir óptimamente a la ciudadanía.

2.4.7 La Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público

Como expresa el Capítulo III, artículo 10 relativo al Programa Nacional de Excelencia:

(...) pretende transmitir el compromiso que tienen las instituciones públicas con la ciudadanía en general. Este compromiso se traduce en hacer efectivo un contrato social por el que las entidades buscan activamente su adaptación a las necesidades y expectativas de las y los usuarios/ciudadanos externos, que son su razón de ser y que como ciudadanos quieren ver cumplidos sus derechos. (Ministerio de Trabajo, 2018, págs. 5-6)

En este sentido, el Estado busca que sus instituciones trabajen de forma eficaz, aplicando este programa PROEXCE, para evaluar la capacidad de las entidades y poder lograr la excelencia dentro de la administración pública, actuando consciente al momento de cumplir las expectativas y requerimientos del usuario.

2.5 Marco Conceptual

2.5.1 Calidad

La calidad es una propiedad o atributo de un bien/servicio directamente relacionada con la satisfacción de necesidades del usuario. La calidad comprende a un concepto dinámico y flexible en permanente evolución sometido a continuas modificaciones y mejoras puesto que está ligado a diversos factores como preferencias, ideologías, gustos, expectativas, emociones, sentimientos, criterios y juicios de valor del consumidor.

Las empresas u organizaciones buscan alcanzar una certificación que avale la excelencia de sus sistemas de calidad, no obstante, esto no debe ser el fin sino el inicio de una constante planificación. El enfoque de la calidad se visualiza desde distintas perspectivas: la calidad del cliente, la calidad del diseño y la calidad de producción. La primera corresponde a los deseos que el usuario requiere satisfacer acorde a sus necesidades de compra; el segundo concierne a lo que la empresa u organización ha planificado y quiere producir derivado de sus objetivos y de lo que cree que el usuario necesita; el tercer resulta del grado de cumplimiento y de las especificaciones del diseño sea tanto del servicio o producto (Cuatrecasas & González, 2017).

2.5.1.1 Calidad de servicio

Es una medida con atributos subjetivos e intangibles que se conforma por una serie de especificaciones, acciones planificadas coordinadas importantes en la prestación de un servicio, las cuales logran llenar las expectativas, necesidades y requerimiento de los usuarios. Permite afianzar las relaciones entre usuario y proveedor, aumento o atracción de clientes, con buenas referencias personales. En concreto, la calidad del servicio es un concepto multidimensional determinado por la evaluación subjetiva del usuario en el cual toma de referencia una variedad de

dimensiones en las que se configuran las expectativas con la experiencia real al recibir el servicio y el nivel de satisfacción del mismo (Godoy , Piña, & Mejías, 2018).

Las empresas u organizaciones deben crear procesos continuos de mejora en los cuales diseñen controles sobre las percepciones del usuario, conocer y determinar los motivos de las deficiencias en la calidad del servicio, y adoptar nuevas medidas para el mejoramiento del servicio convirtiéndose en entidades más competitivas en el mercado (Sánchez, 2019).

2.5.1.2 Calidad en la atención al cliente

La calidad en la atención es primordial para lograr conservar y afianzar la clientela, permitiendo mantener relaciones comerciales duraderas con mayores ingresos y rentabilidad, por tanto, exige la incorporación de estrategias y acciones que sirvan para garantizar la plena satisfacción de los usuarios, su fidelización y confianza.

Entre sus características relevantes están: la empresa debe brindar una atención rápida, cortés y personalizada durante y después del proceso de compraventa; la empresa debe usar un lenguaje claro y sencillo de modo que el usuario pueda comprender el mensaje del proveedor; la empresa debe contar con un departamento de comunicación para que los usuarios tengan la facilidad de informar cualquier inconveniente desde diversos canales de atención sea este teléfono, internet o presencial.

También el servicio telefónico de la empresa debe ser gratuito y estar disponible las 24 horas durante todo el año con un sistema de llamadas grabadas; la empresa debe mantener una coordinación adecuada entre todos los departamentos manejando una información absoluta; la empresa y sus trabajadores deben generar confianza en la difusión de información, en el sentido que cuando el usuario requiera información ellos dominen con soltura dichos datos informativos; y la empresa debe valorar al cliente antes, durante y después de la compraventa (Ariza & Ariza, 2021).

2.5.2 Servicio

Para Maldonado (2018) el servicio engloba una diversidad de actividades las cuales deben ser planificadas por diversas personas (empresarios, servidores, trabajadores, empleados, funcionarios) que trabajan ya sea para el Estado (público) o de manera particular (privada) para empresas, establecidas dentro de un marco en torno a una expectativa.

Algunas características del servicio son: la intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, perecibilidad, y ausencia de propiedad. La intangibilidad significa que los servicios no pueden probarse, sentirse, observarse, percibirse, antes de ser adquiridos, tampoco pueden inventariarse fácilmente; heterogeneidad, aunque dos servicios sean similares nunca serán idénticos debido al proceso y al personal que la empresa posee, ya que las entregas de un mismo servicio son ejecutadas por diversas personas, en situaciones, momentos, y ambientes diferentes; inseparabilidad de la producción y consumo son parcial o totalmente simultáneos; la perecibilidad, un servicio no prestado no se puede ejecutar en otro momento ya que estos no se pueden almacenar; y la ausencia de propiedad, los compradores de servicios o usuarios solo tienen derecho a recibir la prestación, el acceso, uso o arriendo pero nunca serán los propietarios de este, simplemente se quedan con las experiencias ya vividas.

La clasificación del servicio en dos grupos: los servicios públicos y los servicios privados. El primer grupo está relacionado a las prestaciones y obligaciones del Estado, específicamente la administración pública quien se encarga de ayudar al colectivo con los servicios dentro de los hospitales, escuelas, entre otros; el segundo grupo lo conforman las empresas privadas quienes mantienen un fin de lucro a cambio de satisfacer las necesidades particulares de los usuarios, por ejemplo, las clínicas, universidades particulares, empresas de comunicaciones, etc.

2.5.2.1 Criterios de evaluación de los servicios

Aproximadamente existen diez criterios para evaluar los servicios, tales como: los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Los elementos tangibles son aquellos que se los puede palpar entre ellos están las instalaciones físicas, infraestructura, equipos, herramientas, instrumentos, materiales de comunicación, y el personal; la fiabilidad significa cuando el servicio es adecuado y funciona en las condiciones descritas por el proveedor; capacidad de respuesta, es la predisposición del trabajador en ayudar al usuario rápidamente; profesionalidad es el conjunto de conocimientos técnicos y teóricos que el trabajador debe poseer para desempeñar apropiadamente su labor; cortesía es la conjugación de atención, respeto, y amabilidad que el personal debe desarrollar durante su tarea; credibilidad es la veracidad del servicio; seguridad es la ausencia de riesgo peligro al usar el servicio; accesibilidad es la facilidad de acceso del usuario al servicio; comunicación es el herramienta para transmitir el mensaje, expresando la información con claridad y desarrollando la escucha activa; la comprensión del cliente es la intelección para percibir las necesidades que tiene el usuario (Cuatrecasas & González, 2017).

2.5.2.2 Formas para mejorar el servicio

El servicio puede mejorarse a través de tres formas significativas: Reduciendo el tiempo de espera en lo más mínimo posible, en este sentido la empresa debe contratar más trabajadores o idear canales más óptimos para que el cliente no desista de comprar o adquirir dicho servicio en ese lugar; administrar la capacidad de servicio, en materia de bienes o productos esta situación mejora surtiendo el local/empresa en períodos de mayor demanda, sin embargo en los servicios se deben planificar y ejecutar todas las ideas y acciones posibles para aumentar esta capacidad; mejorando

la entrega del servicio a través de la implementación de novedosos canales de distribución, buscar estrategias llamativas para los servicios sean adquiridos oportunamente ejemplo la entrega a domicilio en el caso de la comida rápida (Vallejo, 2016).

2.5.3 Vocación de servicio

La vocación de servicio es una virtud del ser humano compuesta por una serie de elementos como: pasión, compromiso, responsabilidad, honestidad, bondad, respeto, empatía, profesionalismo, entrega hacia una determinada labor/tarea a desarrollarla con amor y agrado independientemente del nivel que represente sea grande o pequeña. Es una práctica cotidiana en el cual el sujeto se involucra de manera constante haciendo las actividades de manera apropiada y expresando su satisfacción al poderlas ejecutar en la actividad laboral desempeñada. “La capacidad de servicio que debemos desarrollar todos los seres humanos, especialmente los profesionales de las ciencias de la salud y de las ciencias sociales (...)” (Pastor, 2021, pág. 144).

Para lograr una sociedad equitativa, justa y solidaria es necesario que todas las personas traten de desarrollar esta vocación de servicio sean profesionales o no, de modo que puedan ayudar a los demás en los distintos campos donde trabajen, sin distinción de raza, sexo, religión eliminando prejuicios que le impida ejecutar su función u oficio.

Algunas características propias de las personas con vocación de servicio son: Perseguir el bien colectivo, sentir satisfacción al brindar una buena atención, estar comprometido al atender y comprender las necesidades de las otras personas, actuar con rapidez, amabilidad, cordialidad y respeto, ser proactivo en su accionar diario.

Además, sus acciones reflejan el trabajar con vocación de servicio, tales como: Brindar un trato humano a todas las personas con las que se relaciona o tiene

contacto, comprender las aspiraciones y requerimientos de los usuarios, brindar información correcta y apropiada, desarrollar habilidades y aptitudes de empatía, conoce la misión y visión de la institución donde trabaja, mantiene una actitud solidaria y coopera con los compañeros, cumple todas las actividades asignadas con agrado, trabajar en equipo y resuelve cualquier conflicto presentado, brindar un buen servicio es su filosofía de vida, se percata que los servicios que ofrece sean receptados con satisfacción por parte de los usuarios.

2.5.4 Cultura de servicio

La cultura de servicio está conformada por la agrupación de patrones conductuales, comportamientos, valores y principios asumidos responsablemente por los miembros de una organización donde incorporan estrategias, y metodologías tanto en el recurso humano, recurso técnico como en el recurso tecnológico para lograr una integración apropiada y la satisfacción del usuario.

Esta cultura de servicio se manifiesta al interior y exterior de organización puesto que consta de elementos constitutivos como: empatía, respeto, comunicación asertiva, transparencia, buen clima, y sobre todo aprecio al buen servicio reglas primordiales dentro de los pilares organizacionales, por tanto, las organizaciones tratan de brindar al personal (empleados) un excelente servicio igual al ofrecido al usuario convirtiendo esta cultura en un estilo natural (García, 2016).

2.5.5 Talento Humano

Su función debe estar dirigida a planificar y ejecutar capacitaciones, verificar y garantizar el cumplimiento de las competencias del trabajador como: la formación académica, experiencia, habilidades, reconocimientos de los aspirantes a ser parte de la empresa o entidad.

Flores (2017) citado por Terán et al. (2021) sostiene que la gestión de Talento

Humano mantiene un conjunto de falencias al no poseer un especialista en la correcta selección de candidatos idóneos para el puesto, además al no realizar el apropiado acompañamiento, formación u orientación en los procesos que el candidato novato debe seguir, aditivo a ello, este departamento debería promover incentivos con el fin de incrementar la motivación del profesional en las funciones que debe ejecutar y por ende pueda lograr una mejor calidad del servicio en la entidad donde labora.

2.5.5.1 Servidores públicos

Son todas aquellas personas que trabajan prestando sus servicios al Estado a cambio de una remuneración, es el capital humano con la capacidad operativa y administrativa que tiene como función cumplir las demandas del colectivo o de la población de una ciudad, región o país determinado. De modo que mantienen una relación de dependencia y subordinación que los hace merecedores de derechos y obligaciones con la entidad estatal, cumpliendo con actividades, competencias y horarios en relación al cargo o función designada (Velaña, 2019).

Gobena (2019) citado por Castillo, Cárdenas, & Palomino (2020) señala que el servidor municipal es el encargado de brindar la atención y prestar el servicio en las condiciones necesarias para que el ciudadano pueda obtener una experiencia satisfactoria, haciendo que su acceso sea continuo y constante.

2.5.5.2 Capacitación

Los trabajadores deben estar en constante capacitación y formación inscribirse en cursos, talleres, seminarios, jornadas de preparación y entrenamiento, estar al día con el funcionamiento de las áreas y los procesos entorno a los objetivos, misión y visión de la institución. Estas capacitaciones deben estar dirigidas principalmente a mejorar la atención ofrecida al usuario, siendo un personal calificado, e idóneo, entusiasta, sonriente, mostrando empatía, siendo amable y generando confianza,

compromiso y responsabilidad en las tareas encomendadas (Duque, Saldarriaga, & Bohorquez, 2016).

2.5.5.3 Relaciones y clima laboral

Es indispensable que se establezcan buenas relaciones de trabajo entre empleados y los jefes directivos, mantener una buena comunicación basada en el respeto, en cualquier el nivel que se encuentren sea este ascendente, horizontal, descendente. La motivación del personal influye mucho en el desempeño, también es vital recompensar ya sea con bonificaciones, ascensos o incentivos que ayuden a fortalecer estas relaciones.

Asimismo, la empresa debe mostrar interés sobre la situación económico y familiar de sus empleados, para que ellos se sientan valorados y respaldados. De la misma forma, organizar convivencias con los empleados para interactuar y lograr conocerse (Chiriboga, Hormaza, & García, 2016).

Además, la organización o empresa debe propiciar un buen ambiente de trabajo, en condiciones armoniosas y favorables, que sea seguro, estimulante, participativo, inclusivo, libre de discriminación donde se manejen criterios de respeto y responsabilidad (Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales - REMINEO, 2016).

2.5.6 Canales de atención y comunicación

Actualmente las instituciones, empresas o entidades sean públicas o privadas han implementado diversos canales de atención los cuales les permiten estar en contacto diario con el cliente cuando este lo requiera. Los canales más habituales se clasifican en: atención presencial, página web, servicio de línea telefónica, y correo electrónico.

Atención presencial es una de las más trascendentes puesto que el usuario

interactúa directamente con el trabajador de la empresa, de modo que el personal debe estar lo suficientemente capacitado para brindar toda la información útil y necesaria desarrollando el escucha activa y la asertividad para responder las inquietudes del cliente.

Otro medio es la página web institucional, esta tiene que ser lo más versátil posible, con una sección especialmente para gestionar los trámites, incluido un video informativo para que el usuario pueda manejarla, debe tener un horario de atención establecido, con una plataforma de resultados que permita realizar el seguimiento de la tramitación; el servicio en línea telefónica debe ser gratuito, y estar bajo responsabilidad de un especialista quien pueda resolver con claridad toda clase de duda o inquietud que al usuario se le genere; el correo electrónico debe ser un recurso en el cual la empresa debe estar pendiente las 24 horas al día y los 365 días del año, puesto que su prioridad debe ser contestar al usuario lo más pronto posible, para evitar que el cliente se sienta ignorado o desvalorizado (Ariza & Ariza, 2021).

2.5.7 Diferencia entre cliente, usuario y consumidor

Cliente es aquella persona fiel que usa el servicio de una empresa o de un profesional y lo cancela por medio de pago. Existen dos clases: el cliente real y el cliente potencial. El primero se refiere a la persona que genera el volumen de ventas actual de la empresa siendo la principal fuente de ingresos, el cual le ayuda a posicionarse en el mercado; el segundo tipo es el cliente que se interesa, pero está indeciso de adquirir el producto o servicio, la concreción de la venta o consumo determinaría el futuro de la empresa sea a corto, medio o largo plazo porque representaría una fuente de ingresos en el futuro.

Por otro lado, el usuario es quien utiliza de manera frecuente y continua un servicio, en cambio el consumidor es aquella persona que actúa por impulsos al momento de adquirir una compra, que consume por necesidad los bienes o servicios

ofrecidos por el proveedor (Vallejo, 2016).

2.5.8 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un estado emocional de agrado y felicidad derivado del cumplimiento de las expectativas del usuario y de la experiencia de consumo. En este sentido es comprendida como: "(...) el resultado de una evaluación subjetiva instantánea y aplicable a la selección y el consumo del servicio" (Núñez & Juárez, 2018, pág. 7).

Generalmente cuando el nivel de satisfacción es elevado, es porque el valor de la experiencia que percibió el cliente superó sus expectativas previas al consumo. La satisfacción del usuario más la buena percepción de la calidad del servicio tienen un efecto positivo en la intención del cliente de volver a consumir otro producto/servicio en dicha institución generando sentimientos de lealtad como una señal positiva y de retribución al ser valorado (Huerta, Maguiña, & Ramírez, 2020).

Toda organización debe hacer el seguimiento oportuno del servicio/producto que el usuario recibe para conocer en qué nivel se cumplen estos procesos, por tanto, es esencial que se tome en cuenta la opinión del cliente por medio de encuestas de opinión, tener una base de datos sobre los productos y calidad de servicios entregados al usuario, elaborar informes sobre los distribuidores, entre otros (Carrera et al., 2018).

2.5.8.1 Factores determinantes en la satisfacción del cliente

Existen dos aspectos que juegan un papel importante dentro de la satisfacción del cliente como lo son: las expectativas y la experiencia de uso.

Las expectativas del usuario generalmente se generan antes y durante la compra, son concebidas como una proyección mental en relación a la experiencia de uso, a modo que los consumidores siempre buscan satisfacer sus necesidades y por

tanto la imagen del servicio o producto debe ser coherente con esa idea; las expectativas de los clientes están ligadas a recomendaciones de conocidos o amigos que en algún momento experimentaron la calidad del servicio y la atención positiva brindada por los trabajadores de la empresa; los estándares de calidad de la empresa deben ajustarse a las exigencias del mercado.

La experiencia de uso es relativa al consumidor, significa que cada usuario puede bien alegrarse o decepcionarse mientras utiliza el servicio/producto que adquirió, de manera que la empresa debe anticiparse en considerar ciertos factores. Por ejemplo, el servicio/producto debe ser fiable sin contener errores o fallas que dañen la imagen de la empresa; estos deben ser sencillos y factible para cualquier tipo de usuario; el servicio/producto debe disponer de información útil y clara para que el usuario disfrute al máximo sus propiedades; la atención debe ser rápida, amable y responsable para que el usuario pueda obtener una solución al problema suscitado (Ariza & Ariza, 2021).

2.5.8.2 Fidelización del cliente

El cliente es el elemento más primordial para el funcionamiento de la empresa, sin este sería imposible el sentido de la misma, por tanto, para lograr conservarlo se requiere usar algunas estrategias como: Apreciar y premiar la fidelidad de acuerdo al tiempo y asiduidad del cliente para evitar perderlo; lanzar promociones exclusivas para él y su familia; ofrecer tarjetas de fidelización donde puedan acumular puntos y canjearlos por productos/ servicios; brindar bonos o tarjetas de descuento para las próximas compras, obsequiar paquetes de viajes a los clientes más antiguos con mayor relevancia para la empresa, entre otros mecanismos.

2.5.9 Percepción del cliente sobre la atención recibida

La percepción es el proceso por el cual personas por medio de los sentidos

reciben todos los estímulos del entorno, por lo que seleccionan, coordinan e interpretan la información para estructurar una imagen representativa del mundo. En el momento que una persona recepta el servicio lo evalúa y califica como bueno (agradable) o malo (desagradable) de acuerdo a su impresión y al juicio de valor (contenido emocional).

La percepción es subjetiva y diferente para un mismo fenómeno, puesto que la conceptualización de calidad es multidimensional porque las necesidades y demandas son amplias y distintas dependientes de los deseos, gustos, preferencias, seguridad, entre otros aspectos propias del criterio del usuario. En este sentido si el usuario califica y considera que la expectativa excede las percepciones, la calidad del servicio es baja; por el contrario, cuando las percepciones se alinean o exceden a las expectativas, esta calidad de servicio es elevada o satisfactoria (Vizcaíno & Sepúlveda, 2018).

Existen una serie de aspectos fundamentales que influyen positiva o negativamente en la imagen de la empresa como la organización de la entidad, la atención, la calidad del producto, la limpieza etc. Asimismo, habrá otros aspectos de gran importancia, tales como: expectativas, cultura, estilos de vida, las necesidades y deseos.

2.5.9.1 Expectativas y percepción

Comúnmente las expectativas se generan cuando el usuario hace contacto con el proveedor, se ven incrementadas por la influencia de las actividades de difusión institucional, y por las experiencias de otros usuarios; sin embargo la percepción se produce en función a la prestación del servicio, siendo más subjetiva puesto que se construye a partir de la apreciación del cliente quien observó y experimentó como realmente fue el servicio, aunque para el proveedor este haya cumplido con los parámetros requeridos por la empresa.

2.5.10 Departamento de atención al cliente

Tiene como función recibir las llamadas, leer las solicitudes, quejas, reclamos de los usuarios, con el propósito de satisfacer las necesidades, escuchar sus peticiones, informar y lograr fidelizarlos, aplicando la escucha activa, analizando la situación, gestionando, realizando un seguimiento y control asegurando y garantizando la correcta entrega del producto o servicio, diseñando un registro diario de las quejas y reclamos solucionados (Fernández & Fernández, 2017).

Se encarga de atender las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que el usuario envía a la empresa. La queja es una señal de insatisfacción que el usuario muestra a la empresa puesto que sus necesidades o expectativas no fueron satisfechas con el producto o servicio. La mayoría de empresas e instituciones observan la queja como un elemento negativo, que causa una mala imagen en la corporación, siendo la mayoría de ellas ignoradas y archivadas, no obstante, estas pueden tener un lado positivo dependiendo de la perspectiva de la empresa. En casos cuando: "(...) el cliente se queja, está ofreciendo a la empresa la posibilidad de solucionar el problema y la decisión de abandonar la relación dependerá también de la respuesta ofrecida" (Fayos, Moliner, & Ruiz, 2015, pág. 57).

De esta forma el usuario al presentar las razones de su malestar está haciendo notar cuáles son las debilidades o errores que la empresa está cometiendo, con el objetivo que esta cambie y pueda remediar inmediatamente este problema mejorando el servicio o producto y reforzando o debilitando las relaciones comerciales, caso contrario el usuario al no ser escuchado va a buscar mejores opciones.

La reclamación es una expresión de inconformidad ante cualquier servicio o producto que el usuario considere que no cumplió con las normas de calidad que el proveedor aseguró tener antes de adquirirlo, de manera que exige una devolución, restitución, indemnización o compensación por los perjuicios ocasionados hacia su persona o los suyos. En sí, esta reclamación tiene consecuencias jurídicas y requiere

que los involucrados lleguen a un acuerdo para solucionarlo.

La sugerencia es una idea o propuesta espontánea que el usuario le ofrece al proveedor para que logre mejorar el servicio o producto de la empresa; en cambio las expresiones de felicitaciones, son muestras de aprecio, agrado o satisfacción que el usuario manifiesta a la entidad por brindarle servicio/producto acorde a los estándares de calidad y a sus expectativas.

2.5.10.1 Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones

Es un instrumento de alta relevancia, que sirve como medio de comunicación entre los usuarios y los empleados de la organización, su finalidad es recopilar las opiniones, criterios, reclamos, sugerencias o felicitaciones en relación a las funciones, servicios o productos que generen alguna dificultad o agrado. Es decir, tratan de diversos aspectos sean estos técnicos, administrativos o humanos en los que el usuario o cliente no está conforme o se siente muy satisfecho. Es fundamental que este se encuentre localizado en un sitio visible y que sea revisado frecuentemente para evaluar los inconvenientes, propuestas e ideas escritas por el usuario (Fernández M. , 2020).

2.5.10.2 Resolución de quejas

Es fundamental seguir una serie de pasos para lograr resolver las quejas que los clientes o usuarios han decidido enviar al departamento de atención.

El primer paso es escuchar con paciencia al usuario sin ser interrumpido para conocer con claridad las razones de su insatisfacción, queja o problema; segundo paso, agradecerle por presentar su queja e indicarle la predisposición de la empresa por resolver dicho inconveniente; tercer paso pedir disculpas por lo ocurrido ya sea con el servicio/producto o personal; cuarto paso ofrecer una solución inmediata (en pro o contra de la empresa); quinto paso solicitar toda la información pertinente al

cliente para convencerle del interés de la institución; sexto paso contactar al cliente para informarle sobre el estado de su solicitud(comunicarle que se está trabajando sobre ello); evitar que el problema se vuelva a repetir con otro usuario o con la misma persona dentro de la organización (Gago, 2016).

2.5. 11 Manual de calidad

Es un documento donde se detallan todas las actividades que se ejecutan o desarrollan en la empresa, parte de una política de calidad con el propósito de alcanzar los objetivos y metas deseadas. Generalmente deben participar los miembros de la empresa hasta los jefes o directores de los diversos departamentos. En el documento debe estar descrito una presentación de la empresa (historia), la declaración de la dirección, el objeto, campo de aplicación, referencias, entorno, liderazgos, funciones y responsabilidades, plan de trabajo, áreas de soporte, recursos, términos y definiciones, monitoreo y control entre otros puntos claves (Díaz, 2017).

2.5. 11. Herramientas para la gestión de la calidad

Las herramientas básicas para comprender procesos e identificar alternativas de solución mejorando sus procesos son: el diagrama causa y efecto, hoja de verificación, gráfico de control, diagrama de flujo, histograma, diagrama Pareto, diagrama de dispersión.

El diagrama de flujo es una herramienta que ayuda a representar gráficamente todos los pasos del proceso, es decir la secuencia de las actividades necesarias en el desarrollo la gestión de calidad; los gráficos de control se basan en la teoría de la variación, son instrumentos ligados a métodos estadísticos usados en el control y el mejoramiento del desempeño y especialmente la variación de procesos simbolizan el comportamiento de un variable o indicador; hojas de verificación son formatos o plantillas que se utilizan para registrar o anotar los datos para después interpretarlos y

obtener los resultados; histogramas de frecuencia, son herramientas estadísticas que se diseñan a partir de una tabla de frecuencias, donde se los representa gráficamente el número de observaciones o una variable.

También existe el diagrama de Pareto que es otra herramienta estadística ordenada con frecuencias de mayor a menor, anteriormente se lo conocía como regla de 80-20 que revela las diferencias entre los diferentes grupos de datos en el conjunto; diagrama de causa y efecto, sirve para determinar y clasificar las causas y consecuencias derivadas de una variable; diagrama de dispersión representa la relación de dos variables, desde un conjunto de datos donde el eje "X" comprende a una variable y el eje "Y" figura otra variable (Gutiérrez et al., 2018).

2.6 Hipótesis

2.6.4 Hipótesis General

La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana del cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022.

2.6.5 Hipótesis Específicas

- La tangibilidad de la calidad del servicio afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.
- La dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en agilidad del trámite realizado en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.
- La dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial se relaciona con el nivel de satisfacción del ciudadano en el GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

- La dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en la credibilidad institucional del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.
- El tipo de gestión del departamento de Talento Humano afecta la dimensión de seguridad de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

2.7 Variables y Operacionalización

- **Variable Independiente:** Calidad de servicio
- **Variable dependiente:** Percepción ciudadana

2.7.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Unidad de análisis	Técnica e instrumento
Variable Independiente: Calidad de servicio	Está constituida por el conjunto de estrategias aplicadas por una persona/institución para garantizar la plena satisfacción de los usuarios (ciudadanos), intervienen: la empatía, trato, tipo de comunicación, diligencia, resolución de reclamos, profesionalismo, comprensión, etc.	Elementos tangibles	Calidad de equipos tecnológicos y herramientas de trabajo	¿El funcionario público cuenta con equipos tecnológicos y herramientas de trabajo en condiciones óptimas?	Funcionarios públicos/ciudadanos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL Tipo: Escala Likert
			Instalaciones físicas	¿Las instalaciones físicas son modernas, ventiladas y del tamaño adecuado para brindar un buen servicio?		Técnica: Observación Instrumento: Ficha de observación
			Apariencia de los funcionarios públicos	¿Los funcionarios públicos tienen una apariencia pulcra y visten adecuadamente?	Jefe del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de preguntas
					Jefe de Talento Humano	
				Ciudadanos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL	

						Tipo: Escala Likert
		Fiabilidad o presentación del servicio	Servicio en el tipo requerido	¿El servicio brindado responde a lo que el usuario solicitó en el lapso establecido?	Funcionarios/servidores públicos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL Tipo: Escala Likert
			Resolución de problemas	¿El funcionario público demuestra interés por solucionar un problema o inconveniente con el usuario?		Técnica: Observación Instrumento: Ficha de observación
			Eficiencia del servicio	¿El funcionario público realiza bien el servicio desde la primera vez (brindándole información relevante)?	Jefe del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de preguntas
			Comunicación y coordinación	¿El funcionario público mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos?		

		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido	¿El tiempo que aguardó el usuario para que fuera atendido por el funcionario público fue prudente?	Funcionarios/servidores públicos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL Tipo: Escala Likert
			Tiempo para culminar con el trámite	¿El Tiempo de espera del usuario para culminar con todo el trámite en general fue apropiado?	Ciudadanos	Técnica: Observación Instrumento: Ficha de observación
			Disponibilidad para servir	¿Hay disponibilidad y rapidez por parte del funcionario público para atender al usuario y ayudarlo a resolver sus dudas e inquietudes?	Jefe del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de preguntas
		Seguridad	Confianza y seguridad	¿El comportamiento del funcionario públicos inspira confianza y seguridad		

				al usuario?	Funcionario/ servidor público	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL Tipo: Escala Likert
			Trato	¿El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios?		
			Capacitaciones	¿El funcionario público ha recibido suficientes capacitaciones sobre atención al usuario?		
			Manuales de protocolo	¿El funcionario público sigue los manuales de protocolo diseñados por el Municipio para la atención al usuario?	Jefe del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial	
		Empatía	Vocación de servicio	¿El funcionario público demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario(ciudadano)?	Ciudadano/usuario	Técnica: Observación Instrumento: Ficha de observación
Variable Dependiente :	Es la forma subjetiva en como las personas (colectividad)	Agilidad	Percepción de la imagen Institucional	¿El trámite del usuario fue procesado con agilidad?	Funcionarios públicos	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de preguntas

Percepción Ciudadana	interpretan la información o realidad exterior utilizando sus sentidos para formar una impresión o experiencia.				Ciudadanos /usuarios	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL Tipo: Escala Likert
		Agilidad	Percepción de la agilidad del proceso	¿El trámite del usuario fue procesado con agilidad?		
		Satisfacción del servicio	Nivel de satisfacción del servicio	¿El usuario está satisfecho con el servicio recibido?		
		Credibilidad Institucional	Percepción de la credibilidad Institucional	¿El usuario confía en los procesos ejecutados por el Municipio?		
	Talento Humano	Percepción de la gestión de Talento Humano	¿La gestión del Departamento de Talento Humano es eficaz y eficiente respecto a la capacitación del funcionario público?	Jefe de Talento Humano Jefe de urbanismo Administración Territorial	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de preguntas	
	¿Estaría Ud. de acuerdo en participar en una capacitación sobre atención al usuario/ciudadanía?		Funcionarios Públicos	Técnica: Observación Instrumento: Ficha de observación		

Nota: Esta tabla muestra las variables independiente y dependiente con su respectiva unidad de análisis y técnica

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

Este trabajo presenta características de un diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables ni a los sujetos, más se tomó en cuenta las observaciones e interpretaciones del fenómeno tal cual como ocurrió en su entorno natural, para así poder llegar a una conclusión, ejerciendo el investigador el rol de un simple espectador del evento.

También el estudio presentó un diseño de investigación tanto descriptivo como explicativo. Fue descriptivo puesto que la investigación se direccionó a registrar la conducta del sujeto/s (funcionarios públicos) en relación al servicio que brindan al usuario (ciudadano), sin interferir o influir sobre este, simplemente describir las diferentes situaciones o eventos que involucran la problemática, detallando cómo se manifestó el fenómeno, especificando las propiedades del grupo estudiado, midiendo y evaluando aspectos, dimensiones y componentes con el propósito de no solo obtener o acumular información (datos) sino de establecer conexiones entre ellas.

Además, el diseño de investigación fue explicativo porque se enfocó en responder las causas (razones) de dicho fenómeno, explicando el por qué y bajo qué condiciones se desarrollaron, es decir dar una respuesta coherente y enriquecedora a las interrogantes planteadas, siendo estas explicaciones mucho más estructuradas con un sentido más lógico permitiendo la comprensión de dicho objeto de estudio.

Cabe enfatizar que la investigación también contuvo un enfoque mixto, complementando metodologías tanto cuantitativas como cualitativas para lograr un acercamiento amplio y profundo de la realidad, dándole mayor fidelidad a los instrumentos y optimizando los resultados. En parte cuantitativa puesto que se requirió de datos numéricos (análisis estadístico) para responder a las preguntas y comprobar las hipótesis investigativas; y cualitativa para darle una explicación razonable a la

magnitud del fenómeno.

Respecto al tipo de investigación según su fuente de datos, fue tanto documental como de campo. Documental en el sentido que se examinó diversos archivos facilitados por la Municipalidad, se revisó libros sobre atención al cliente, cultura organizacional, gestión de calidad, entre otros, además se analizó documentos legales, repositorios académicos y bases de datos de revistas científicas prestigiosas como Dialnet, Redalyc, Scielo, etc.

De campo porque se recurrió al lugar de los hechos donde se suscitaba la problemática, entrando en contacto directo con el objeto de estudio y sus elementos, es decir registrando y observando el fenómeno (datos primarios). En este caso el lugar fue el GAD Municipal del cantón El Guabo particularmente el área de Urbanismo y Administración Territorial.

3.1 Métodos

3.1.1. Métodos Teóricos

La investigación requirió del uso de métodos teóricos y lógicos que permitiesen la caracterización de las relaciones entre los objetos y elementos buscando la verdad del fenómeno en cuestión, tales como: el método inductivo, método deductivo, método analítico, método sintético, etc.

El método inductivo es aquel que parte de hechos singulares y pasa a generalizaciones (universalizaciones). En el estudio se utilizó este método porque se basó en la observación de hechos simples que permitieron la construcción de premisas que posteriormente fueron generalizadas para el apoyo de las conclusiones.

Método deductivo parte de hechos generales aceptados como principios verdaderos para reducirlos a hechos particulares (individuales), en el sentido que se formularon hipótesis previamente establecidas como ciertas para luego ser comprobadas mediante el transcurso del trabajo.

Método analítico permite la desmembración de todo el suceso, examinado cada una de sus elementos es decir descomponiéndolo en partes para conocer las causas, efectos y naturaleza del fenómeno. Este método fue esencial en el trabajo investigativo ya que ayudó a profundizar sobre el problema referente a la calidad de servicio que brindan los servidores públicos llegando a hallazgos relevantes.

Método sintético tiene como función unir o reconstruir todos los elementos para integrarlos en uno solo, haciéndolo de forma concreta. De modo que el lenguaje e información descrita en la investigación sea clara y precisa libre de ambigüedades. Para el estudio se tomó en cuenta mucho este método en la redacción del resumen, teorías (marco teórico) y conclusiones finales.

Método bibliográfico sirvió de soporte para recolectar datos secundarios, centrado en fuentes fidedignas como: libros, artículos científicos, revistas científicas y leyes vigentes que acercaron al investigador hacia la literatura del fenómeno, además permitió conocer las investigaciones de otros autores tomándolas de referencia e insumo en el actual estudio.

Método sistémico fue utilizado para observar la conducta o problema, analizando las interrelaciones interpersonales de los sujetos y los sistemas donde se desarrollan. Este método se divide en dos visiones: el primero es el contexto y el segundo es el sistema de la empresa(institución). En esta investigación la problemática se genera en torno a la calidad de servicio ofrecido por los funcionarios públicos en el Municipio.

3.1.2. Métodos Estadísticos

El método estadístico fue empleado principalmente en la generación de tablas y gráficos estadísticos, los cuales se desprendieron de la información procesada (tabulación de datos) y recolectada por los instrumentos cuantitativos (encuestas a los usuarios y encuestas a los servidores públicos). En tanto que se requirió interpretar y analizar los porcentajes del estudio. Específicamente se usó tanto el archivo de

Microsoft Excel debido donde se ordenó la información, después se codificó los datos para procesarlos al IBM SPSS STATISTICS versión 21 y 23 (Statistical Package for Social Sciences) aplicando estadística descriptiva.

3.1.2.1 Estadística de Fiabilidad (Análisis de Cronbach)

Los instrumentos de recolección de datos concretamente los dos cuestionarios requirieron ser analizados por el Alfa de Cronbach.

El cuestionario aplicado al ciudadano (usuario) para conocer su percepción sobre la calidad de servicio percibido(recibido).

Tabla 2

Alfa de Cronbach en el cuestionario del ciudadano(usuario)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	21

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración propia, 2022.

Siendo 0,800 un indicador muy bueno y aceptable en referencia a la confianza del instrumento, por tanto, es muy confiable en la investigación.

Asimismo, el instrumento suministrado a los funcionarios públicos para conocer la calidad de servicio que brindan al usuario, este valor se encuentra en 0.755 siendo un indicador bueno para este estudio.

Tabla 3

Alfa de Cronbach en el cuestionario del funcionario público

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,755	21

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración propia, 2022.

3.1.3. Métodos Empíricos

3.1.3.1 Técnicas e instrumentos de Investigación

Para la presente investigación mixta, se recurrió al uso de métodos empíricos y varias técnicas como: la observación, la encuesta y la entrevista, de modo que para la recolección de datos fue indispensable utilizar instrumentos relacionados a las técnicas empleadas como: la ficha de observación, el cuestionario y la guía de preguntas.

La ficha de observación estuvo compuesta por 21 preguntas, las cuales permitieron al investigador observar y verificar aspectos concernientes a la calidad de servicio y al comportamiento del servidor público frente a la solicitud del usuario(ciudadano); la encuesta tuvo 21 preguntas, y fue de tipo estructurada siendo el cuestionario aplicado tanto a los funcionarios públicos como a los usuarios(ciudadanos); la entrevista apoyada en una guía de preguntas contuvo en su mayoría interrogantes abiertas, con pocas cerradas de manera que el informante estuviese en la libertad de expresar su criterio y ahondar en la temática, pues se entrevistó de manera personal al Director de Talento Humano y al director del área de Urbanismo y Administración Territorial.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Tipo de Población

Para este trabajo investigativo la población fue finita puesto que los servidores públicos del GAD Municipal del cantón El Guabo son en total 302, dentro de los cuales se encuentran 170 funcionarios de los procesos agregadores de valor, quienes laboran en 5 unidades o direcciones, tales como: Dirección de Urbanismo y Administración Territorial, Unidad de Control y Vigilancia Municipal, Dirección de Desarrollo social y comunitario, Dirección de obras públicas, Dirección de arte cultura y Turismo. De ellos solo 147 trabajan en la parte administrativa, pero solo 14 laboran en el área de Urbanismo y Administración Territorial.

De la misma forma, para conocer la percepción ciudadana sobre la calidad de servicio prestado por el Área de Urbanismo y Administración Territorial, la población es finita porque es menor a 100,000 pues concretamente en el cantón El Guabo hay aproximadamente 50.009 habitantes.

3.2.2. Tipo y cálculo de la Muestra

Al ser una investigación mixta comparte rasgos de una muestra probabilística y no probabilística.

En el caso del estudio cuantitativo se utilizó una muestra no probabilística derivada de las características o criterios del investigador, fue un muestreo intencionado o de conveniencia puesto que se eligió solo a los 14 funcionarios del área de Urbanismo y Administración Territorial, debido a que ellos son la unidad de análisis e involucrados directos en la problemática.

Tabla 4

Número de funcionarios públicos del área de Urbanismo y Administración Territorial

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN “EL GUABO”			
ÁREA DE URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL			
DEPARTAMENTO	NÚMERO DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS		
	Hombres	Mujeres	Total
Departamento de Avalúos y Catastros	1	2	3
Departamento de Regulación Urbana y Control de Edificaciones	4	4	8
Departamento de Construcción y Ornato	3	0	3
TOTAL			14

Fuente: Investigación de campo.
Elaboración propia, 2022.

Para la misma investigación cuantitativa, en relación a la percepción ciudadana se tomó una muestra probabilística derivada de la población Guabeña, quienes alcanzan los 50.009 habitantes, en la cual se utilizó un software denominado “Decision Analyst STATS 2.0” para obtenerla.

Fórmula de cálculo

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Datos Generales:

- **(N)** Tamaño de la población = 50.009 es el total de habitantes del cantón
- **(Z)** Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza = (1,96) =95%
- **(e)** Porcentaje de error máximo aceptado = (0,05) = 5%
- **(p)** Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) = (0,5) = 50%
- **(q)** (1-p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado= = (0,5) = 50%
- **(n)** Tamaño de la muestra

Muestra:

$$n = \frac{50.009(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(50,009-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} \quad n = \frac{48028.6436}{125.9804}$$

n= 381 habitantes del cantón El Guabo.

Por otro lado, para el estudio cualitativo fue necesario hacer un muestreo no probabilístico, tomando una muestra muy pequeña pero representativa para comprender la problemática desde el contexto donde se genera, es decir conocer la forma de proceder de los funcionarios públicos desde la mirada de los directivos del GAD Municipal por tanto se seleccionaron a dos autoridades sustanciales como lo son: el director del Departamento de Talento Humano y al director del área de Urbanismo y Administración Territorial. Además, se hizo un muestreo casual o accidental para elegir y observar el comportamiento de un servidor público al azar, quien estuviese en ese momento atendiendo los requerimientos de algún usuario (ciudadano) común.

Tabla 5

Muestra cualitativa

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN “EL GUABO”	
ÁREA DE URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL	
MUESTRA CUALITATIVA	CANTIDAD
Director del Departamento de Talento Humano	1
Director del Área de Urbanismo y Administración Territorial	1
Funcionario Público	1
Total	3

Fuente: Investigación de campo.

Elaboración propia, 2022.

CAPÍTULO 4

4. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Prueba de hipótesis

La hipótesis general del proyecto de investigación se denominó: La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana del cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022. A partir de este planteamiento se describen las hipótesis estadísticas como:

- **H₀**: La calidad de servicio de los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal no afecta en la percepción ciudadana del cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022.
- **H_a**: La calidad de servicio de los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana del cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022.

Tabla 4

Correlación de Spearman's

		Correlación	
Spearman's rho	Calidad de Servicio	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,647**
		N	381
	Percepción Ciudadana	Correlation Coefficient	,647**
		Sig. (2-tailed)	,000
		N	381

**** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

Fuente: Investigación de campo-SPSS
Elaboración propia, 2022.

El coeficiente de correlación de Spearman es de .647 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, rechazando la hipótesis nula (H₀) y confirmando la hipótesis alternativa (H_a) del investigador.

Tabla 6*Prueba de Chi-cuadrado de la hipótesis general*

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	2413,000 ^a	126	,000
Likelihood Ratio	1407,169	126	,000
Linear-by-Linear Association	168,681	1	,000
N of Valid Cases	381		
a. 147 cells (96,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,95.			

Fuente: Investigación de campo-SPSS
Elaboración propia, 2022.

La prueba de Chi-cuadrado revela que el p valor(sig=.000) es menor al nivel de significancia .05 por tanto se acepta la hipótesis planteada en esta investigación.

- **Primera hipótesis específica:** La tangibilidad de la calidad del servicio afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

Tabla 7*Prueba de Chi-cuadrado de la primera hipótesis específica*

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	345,307 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	348,437	16	,000
Linear-by-Linear Association	20,962	1	,000
N of Valid Cases	381		
a. 11 cells (44,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,90.			

Fuente: Investigación de campo-SPSS
Elaboración propia, 2022.

El valor p se muestra en la misma fila, en la columna «Significado asintótico (2 caras)» (.000). El resultado es significativo si este valor es igual o inferior al nivel alfa designado (normalmente 0,05) de forma que, las dos variables están asociadas entre sí, aceptando con ello la hipótesis planteada.

- **La segunda hipótesis específica:** La dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en agilidad del trámite realizado en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

Tabla 8

Prueba de Chi-cuadrado de la segunda hipótesis específica

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	597,326 ^a	33	,000
Likelihood Ratio	582,414	33	,000
Linear-by-Linear Association	1,445	1	,229
N of Valid Cases	381		
a. 17 cells (35,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,95.			

Fuente: Investigación de campo-SPSS
Elaboración propia, 2022.

El resultado es significativo si este valor es igual o inferior al nivel alfa designado (normalmente 0,05), por lo tanto, las dos variables están asociadas entre sí, aceptando con ello la hipótesis planteada.

- **La tercera hipótesis específica:** La dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial se relaciona con el nivel de satisfacción del ciudadano en el GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

Tabla 9

Prueba de Chi-cuadrado de la tercera hipótesis específica

Pruebas de Chi-cuadro			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	181,757 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	246,067	6	,000
Linear-by-Linear Association	4,617	1	,032
N of Valid Cases	381		
a. 1 cells (8,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,74.			

Fuente: Investigación de campo-SPSS
Elaboración propia, 2022.

En este caso el valor p se muestra en la misma fila en la columna «Significado asintótico (2 caras)» (.000). El resultado es significativo si este valor es igual o inferior al nivel alfa designado (normalmente 0,05), por lo tanto, las dos variables están asociadas entre sí, aceptando con ello la hipótesis planteada.

- **La cuarta hipótesis específica:** La dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en la credibilidad institucional del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

Tabla 10

Prueba de Chi-cuadrado de la cuarta hipótesis específica

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	591,699 _a	27	,000
Likelihood Ratio	564,871	27	,000
Linear-by-Linear Association	87,318	1	,000
N of Valid Cases	381		

a. 14 cells (35,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,95.

Fuente: Investigación de campo-SPSS
Elaboración propia, 2022.

El valor p aparece en la columna «Significado asintótico (2 caras)» (.000). El resultado es significativo porque es inferior al nivel alfa designado (normalmente 0,05), por lo tanto, las dos variables están asociadas entre sí, aceptando con ello la hipótesis planteada.

- **La quinta hipótesis específica:** El tipo de gestión del departamento de Talento Humano afecta la dimensión de seguridad de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

Tabla 11

Prueba de Chi-cuadrado de la quinta hipótesis específica

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	409,838 ^a	24	,000
Likelihood Ratio	459,855	24	,000
Linear-by-Linear Association	1,214	1	,271
N of Valid Cases	381		

a. 16 cells (45,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,95.

Fuente: Investigación de campo-SPSS
Elaboración propia, 2022.

En este caso el valor p se localiza en la misma fila en la columna «Significado asintótico (2 caras)» (.000). El resultado es significativo puesto que es inferior al nivel alfa designado (normalmente 0,05), por lo tanto, las dos variables están asociadas entre sí, aceptando con ello la hipótesis planteada por el investigador.

4.2. Presentación de resultados y análisis

Al ser una investigación de carácter mixto, se recopilaron y analizaron tanto datos cualitativos como cuantitativos.

Datos Cualitativos

Con respecto a la presentación de datos cualitativos esta se encuentra dividida en dos instrumentos: la ficha de observación y la entrevista. Esta última fue suministrada al jefe de Talento Humano, y al director del área de Urbanismo y Administración Territorial.

Ficha de Observación sobre la calidad de servicio brindado por los servidores públicos

La observación fue realizada el lunes 18 de abril desde las 8:00 am hasta las 17:00 pm en las instalaciones del área de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal, la cual estuvo enfocada en el comportamiento de un funcionario público, donde se pudo reafirmar algunos aspectos positivos:

- Los equipos tecnológicos y herramientas si trabajan, pero no en óptimas condiciones, puesto que necesitan ser cambiadas.
- Su vestimenta y presentación fue pulcra y adecuada a la función que desempeña.
- El servidor público inspira cierto nivel de confianza y seguridad.
- Trata con igualdad y respeto a los usuarios

A continuación, se describen algunos aspectos negativos percibidos durante la visita al GAD Municipal:

- El área de Urbanismo está poco ventilada y es de tamaño reducido
- Muchas veces el servicio no responde a lo que el usuario solicitó debido a que existen malentendidos.
- El funcionario no brinda la mayoría de veces información útil para que el ciudadano pueda empezar su trámite.
- Los funcionarios no mantienen una buena comunicación y coordinación entre compañeros por lo que muchos procesos han sido lentos, llegándose a caducar la documentación del usuario.
- El tiempo de espera no fue el adecuado porque el proceso era demasiado lento y no lograba atender a todos los ciudadanos ese mismo día. Asimismo, el tiempo para culminar todo el proceso es demasiado extenso puesto las revisiones de los técnicos y diversos departamentos son engorrosas.
- No hay mucha disponibilidad para que el funcionario público ayude al usuario a resolver las dudas.
- El número de usuarios superaba al número de funcionarios que se encontraban en las instalaciones del GAD.
- El funcionario público no está tan capacitado para atender al usuario puesto que desconoce los protocolos de atención y las técnicas

- Se percibió pocas señales de vocación al trabajo que desempeña el servidor público.
- La ciudadanía no mantiene una imagen positiva sobre el Municipio ya que requiere mejor en muchos ámbitos.
- Los procesos de tramitación no son ágiles demorando entre días, semanas e incluso meses.
- No observó que todos los usuarios se encontraran tan satisfechos por el servicio recibido, y por tanto el usuario no confía en los procesos ejecutados por el Municipio.
- Finalmente, la gestión de Talento Humano no ha sido eficaz porque los funcionarios no han recibido las capacitaciones adecuadas para mejorar su actitud del servir.

Entrevista realizada al Jefe de Talento Humano del GAD Municipal del cantón El Guabo

La entrevista fue aplicada el día lunes 25 de abril a las 11:00 am en los predios del Municipio. El informante fue el Soc. Ramiro Michilena quien se desempeña actualmente como director de Talento Humano del GAD cantonal, cuenta con 52 años edad y tiene aproximadamente tres años de servicio dentro de la institución.

Ante la primera interrogante sobre cómo califica la atención que brindan los funcionarios públicos del área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial a la ciudadanía, el respondió que es buena alegando que los funcionarios cumplen con su horario de trabajo.

La segunda interrogante acerca del número de capacitaciones gestionadas desde Talento Humano sobre atención al usuario/ciudadanía a los servidores públicos en este año, él contestó que solo se ha dictado una capacitación cuyas temáticas estuvieron orientadas al mejoramiento de la calidad de atención al usuario, mejorar la expresión oral, brindar una atención personalizada y un buen trato.

La tercera interrogante sobre si considera que la gestión de Talento Humano ha permitido mejorar la actitud del servidor público en la atención al usuario, él indicó que, sí porque se ha realizado una mejor organización y distribución dentro del área y del personal, se ha hecho una reubicación del personal acondicionado y especificando mejor sus funciones para la atención al usuario(ciudadano).

La cuarta pregunta relacionada a las técnicas de atención al usuario/ciudadanía que Talento Humano ha enseñado a los servidores públicos, el afirmó que estas estuvieron encaminadas al buen trato del usuario, la cordialidad, y la orientación del servicio que se gestiona.

La quinta pregunta sobre la existencia de un Manual de protocolo en la atención al ciudadano, la respuesta brindada fue totalmente diferente puesto que el hizo mención a los protocolos de bioseguridad establecidos por la pandemia.

La sexta pregunta relativa al número aproximado de quejas acerca del mal servicio y mala atención al usuario que reciben anualmente o que recibieron en estos últimos tres meses, él manifestó que las quejas son muchas y generalmente son de carácter verbal siendo por razones diversas (de menor importancia). También sostuvo que el proceso de recepción de quejas, inicia con una visita al jefe del área para realizar la verificación de la respectiva de la queja, y en caso de persistir la situación se le hace el llamado de atención al servidor público.

Entrevista realizada al director de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal del cantón El Guabo

La entrevista fue aplicada el martes 26 de abril a las 10:00 am en la oficina del director de Urbanismo, al Ing. Civil Sebastián Chávez de 30 años de edad, magister en Desarrollo y Ordenamiento Territorial, con un año de servicio dentro de la Municipalidad.

La primera pregunta relacionada a los principales problemas o conflictos que surgen con los usuarios, él indicó que era por la falta de documentación que impide al

usuario continuar con los trámites requeridos. Además, sostuvo que el departamento que mayor inconveniente presenta es el de Regulación Urbana y Control de Edificaciones.

La segunda pregunta sobre el número de usuarios que el funcionario público atiende diariamente, el aseveró que llegan alrededor de 50 usuarios, es decir deben resolver 50 trámites diarios, por tanto, se les dificulta atender a todos, y el número de funcionarios no es suficiente porque no se mejora la atención ni la agilidad de los mismos.

La tercera pregunta sobre la valoración o calificación del servicio que brindan los funcionarios públicos de esa área a la ciudadanía, él afirmó que era buena en el sentido que tratan ser atender las demandas diarias del usuario.

La cuarta pregunta sobre el estado en que se encuentra el equipo y herramientas tecnológicas (computador, impresora, softwares), él aseveró que están en buenas condiciones. También indicó que el área de Urbanismo no es adecuada porque es demasiado pequeña con poca ventilación lo cual dificulta la atención al usuario.

La quinta pregunta sobre la disposición del funcionario público para atender las inquietudes y resolver problemas, él manifestó que, ellos siempre tienen la voluntad de ayudar al ciudadano, pero muchas veces la documentación está incompleta y el usuario se molesta con facilidad porque no quiere esperar. Por otro lado, él aceptó que en algunos casos han surgido inconvenientes por la falta de comunicación y coordinación entre compañeros de trabajo o departamentos pues la documentación se extravía o caduca debido al exceso de trámites pendientes,

La sexta pregunta relacionada a la capacidad de respuesta, él expresó que no es tan ágil porque cada día deben enfrentar nuevos retos y casos diferentes, hacen todo lo posible y lo que está a su alcance para atender al usuario. Las causas de la lentitud son: la fecha de agendamiento, los valores que el usuario adeuda, la

inspección e informe que los ingenieros deben ejecutar, los desacuerdos por los tiempos de los otros departamentos involucrados, la aprobación del Concejo Municipal, la falta de personal técnico, etc.

La séptima pregunta sobre la forma de tratar al ciudadano, él afirmó que ellos sirven con respeto e igualdad, en especial a los adultos mayores que llegan a tramitar asegurando la prestación del servicio. No obstante, aseveró que este año no han recibido ninguna capacitación por parte de Talento Humano, por tanto, la gestión de Talento Humano no ha permitido mejorar las habilidades del servidor frente a la atención del usuario. Él recalco que no tiene mucho conocimiento sobre técnicas de atención al usuario/ciudadanía aprendidas desde la gestión de Talento Humano, y desconoce las razones del por qué la Municipalidad no ha diseñado algún tipo de Manual de protocolo para la atención al ciudadano.

En la siguiente pregunta relacionada con la vocación de servicio, él afirmó que los funcionarios públicos mantienen una vocación alta porque si están comprometidos, son responsables, amables, y comprensivos con las solicitudes que llegan todos los días al departamento de Urbanismo.

Finalmente, indicó que el número aproximado de quejas acerca del mal servicio o mala atención al usuario que reciben anualmente es del 20%, por lo que han tomado medidas en el mejoramiento de la atención.

Resultados de las encuestas

Los resultados de las encuestas, fueron codificados y tabulados el cual se detallan a continuación:

Tabulación del cuestionario dirigido a los usuarios

Datos sociodemográficos

Pregunta Nº 1.

¿Cuál es su género?

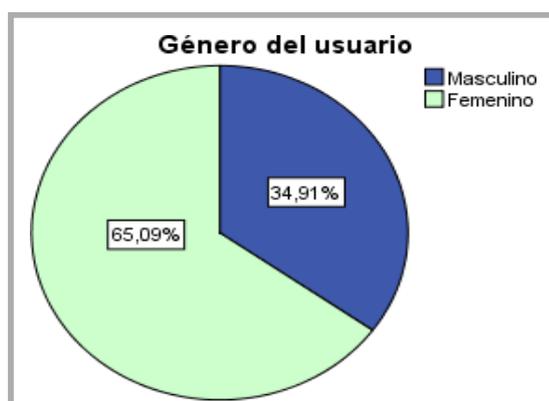
Tabla 12

Género del usuario		Género del usuario			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	133	34,9	34,9	34,9
	Femenino	248	65,1	65,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 3

Género del usuario



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

La población encuestada fue de 381 de los cuales 133 son hombres equivalentes al 35%, y 248 son mujeres quienes representan el 65%, por tanto, se puede observar que la mayoría fueron informantes de género femenino.

Pregunta N° 2.

¿Cuál es su edad?

Tabla 13

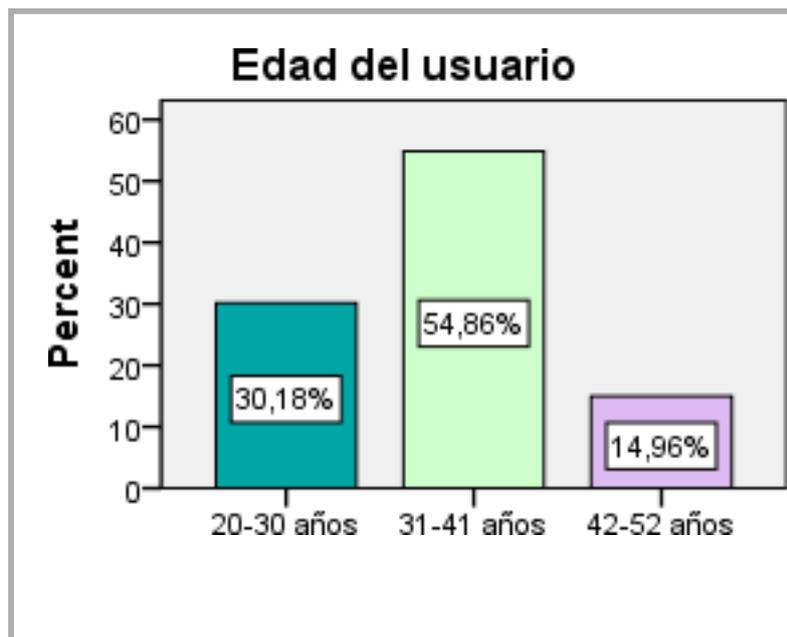
Edad del usuario

		Edad del usuario			
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 años	115	30,2	30,2	30,2
	31-41 años	209	54,9	54,9	85,0
	42-52 años	57	15,0	15,0	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 4

Edad del usuario



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

De la población encuestada, el 30% se encuentra dentro del rango de entre 20 a 30 años, el 55% están en el rango de 31-41 años y el 15% en el margen de los 42-52 años. Infiriendo con ello que la mayoría de los informantes pasan de los 30 años.

Pregunta de exploración:

Pregunta N ° 3

¿Cuáles son los problemas e inconvenientes más comunes surgidos con los funcionarios públicos en relación con los trámites realizados en el Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial?

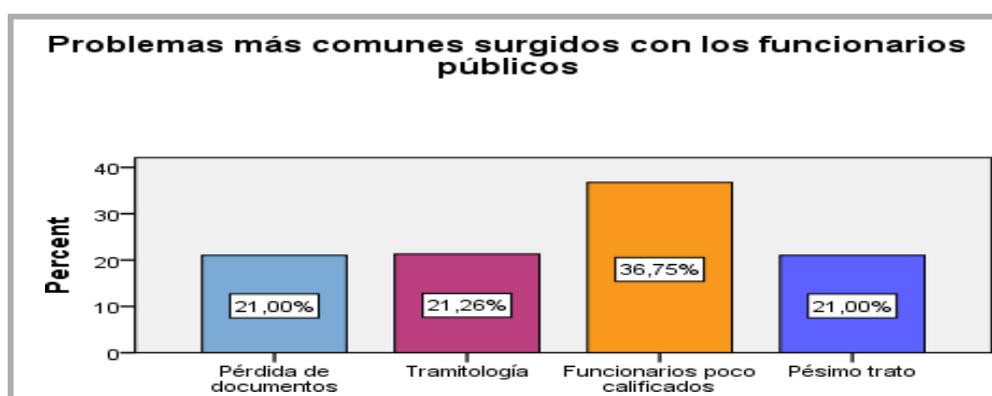
Tabla 14

Principales problemas con los funcionarios públicos					
Problemas con los funcionarios públicos					
		Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Pérdida de documentos	80	21,0	21,0	21,0
	Tramitología	81	21,3	21,3	42,3
Valid	Funcionarios poco calificados	140	36,7	36,7	79,0
	Pésimo trato	80	21,0	21,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 5

Principales problemas con los funcionarios públicos



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

De la población encuestada, el 36,75% indicó que dentro del GAD Municipal existen funcionarios poco calificados, el 21,26% afirmó que existe mucha tramitología, el 21% aseveró que los funcionarios suelen hacer perder la documentación del usuario y otra cifra similar del 21% expresó que recibieron un pésimo trato.

Preguntas del Cuestionario de SERVQUAL

Pregunta N° 4

TANGIBILIDAD: ¿El funcionario público cuenta con equipos tecnológicos y herramientas de trabajo en condiciones óptimas?

Tabla 15

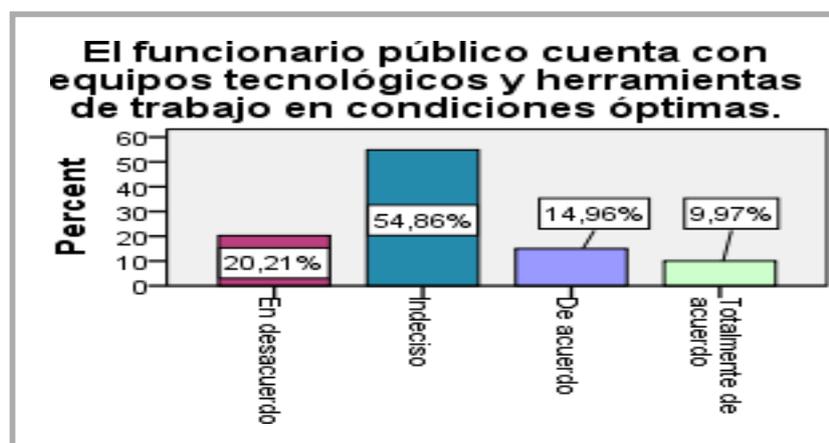
Equipos tecnológicos

El funcionario público cuenta con equipos tecnológicos y herramientas de trabajo en condiciones óptimas.					
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	77	20,2	20,2	20,2
	Indeciso	209	54,9	54,9	75,1
	De acuerdo	57	15,0	15,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	38	10,0	10,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 6

Equipos tecnológicos



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

De la población encuestada respecto al estado óptimo que se encuentran los equipos y herramientas de trabajo, el 54,86% se mostró indeciso al encontrarse en una situación media o neutral, el 20,21% indicó que está en desacuerdo puesto que las herramientas están en malas condiciones, el 14,96% expresó que está de acuerdo y asimismo el 9,97% manifestó que está totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 5

TANGIBILIDAD: ¿Las instalaciones físicas son modernas, ventiladas y grandes para brindar un buen servicio?

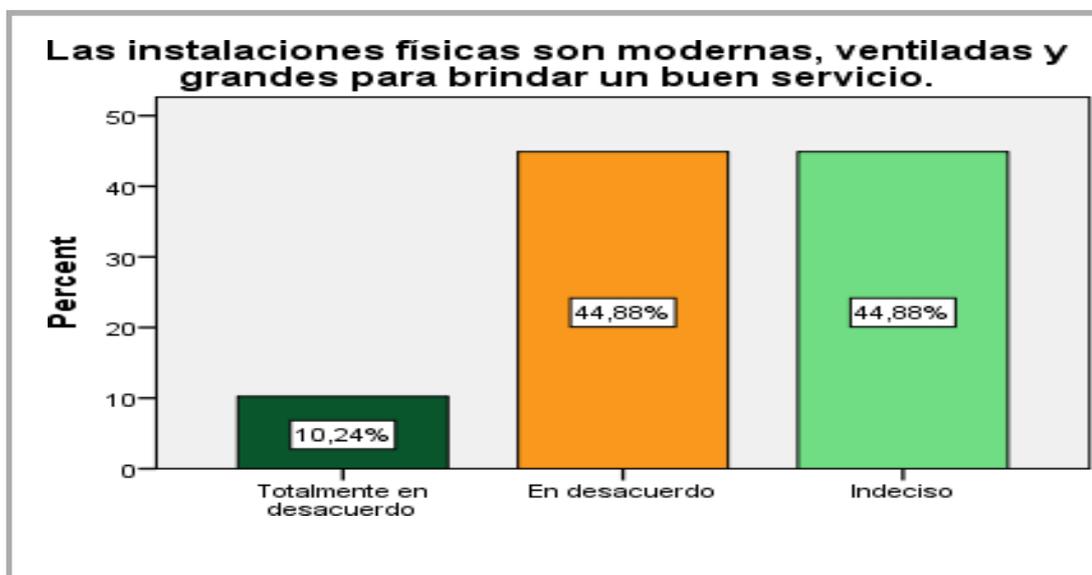
Tabla 16

Instalaciones físicas					
Las instalaciones físicas son modernas, ventiladas y grandes para brindar un buen servicio.					
		Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	39	10,2	10,2	10,2
	En desacuerdo	171	44,9	44,9	55,1
	Indeciso	171	44,9	44,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 7

Instalaciones físicas



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

De la población encuestada respecto al estado de las instalaciones físicas el cual son modernas, ventiladas y grandes, el 44,88% se mostró indeciso, otra cifra similar del 44,88% indicó estar en desacuerdo porque consideran que son muy pequeñas con poca ventilación y el 10,24% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N°6

TANGIBILIDAD: ¿Los funcionarios públicos tienen una apariencia pulcra y visten adecuadamente?

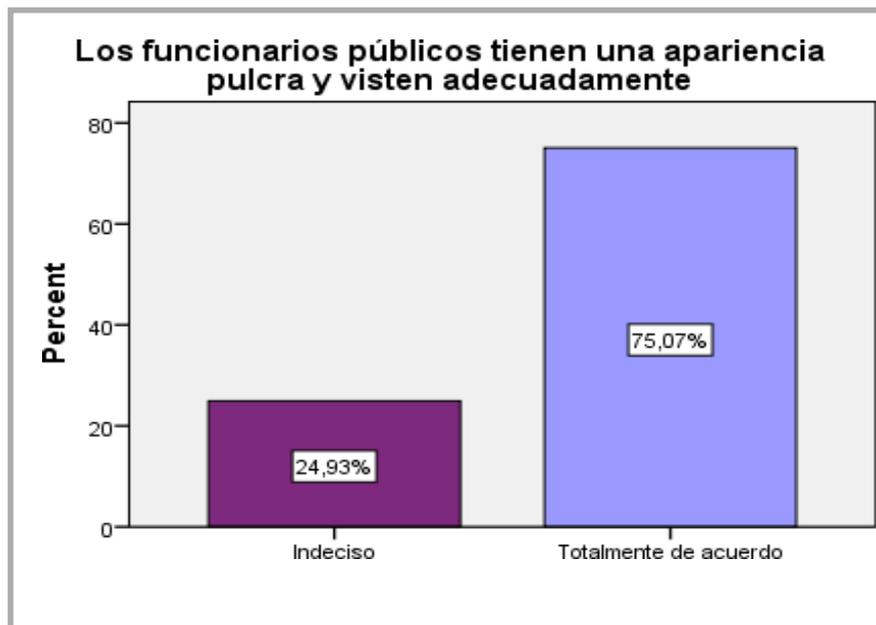
Tabla 17

Estado de la apariencia de los funcionarios públicos					
Los funcionarios públicos tienen una apariencia pulcra y visten adecuadamente					
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Indeciso	95	24,9	24,9	24,9
d	Totalmente de acuerdo	286	75,1	75,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 8

Estado de la apariencia de los funcionarios públicos



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

De la población encuestada respecto a la apariencia pulcra y vestimenta adecuada de los funcionarios públicos, el 75,07% indicó estar totalmente de acuerdo, y el 24,93 indicó estar indeciso, pues se puede alegar que la mayoría de servidores público se encuentran bien presentados para servir a los usuarios.

Resumen de las tres preguntas que conforman la dimensión de tangibilidad

Tabla 18

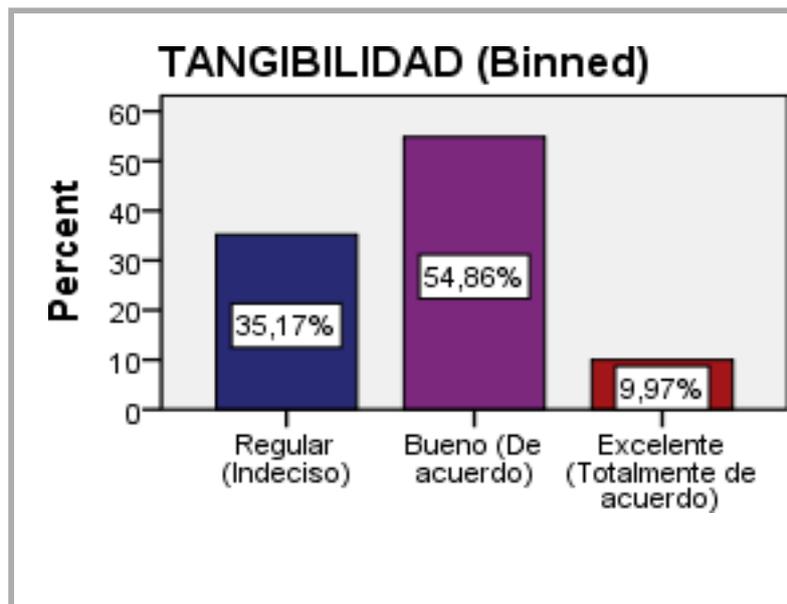
Dimensión de tangibilidad

		TANGIBILIDAD (Binned)			
		Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular (Indeciso)	134	35,2	35,2	35,2
	Bueno (De acuerdo)	209	54,9	54,9	90,0
	Excelente (Totalmente de acuerdo)	38	10,0	10,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 9

Dimensión de tangibilidad



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En general en la dimensión de tangibilidad, el 54,86 % de los informantes aseveraron que esta dimensión se localiza dentro del estándar de bueno, el 35,17% indicó que es regular y el 9,97 % afirmó que es excelente.

Pregunta N° 7

FIABILIDAD: ¿El servicio responde a lo que solicitó en el lapso establecido?

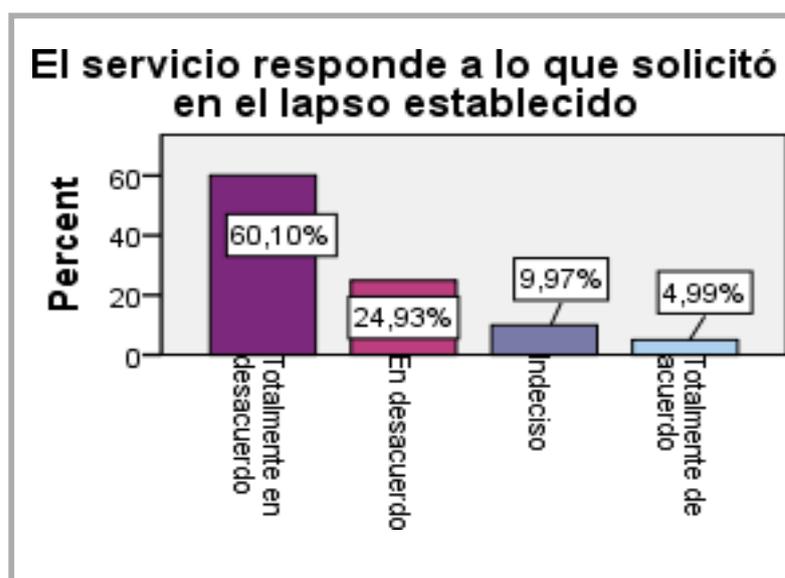
Tabla 19

El servicio acorde a la solicitud				
El servicio responde a lo que solicitó en el lapso establecido				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalmente en desacuerdo	229	60,1	60,1	60,1
En desacuerdo	95	24,9	24,9	85,0
Indeciso	38	10,0	10,0	95,0
Totalmente de acuerdo	19	5,0	5,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 10

El servicio acorde a la solicitud



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En la presente encuesta, respecto a que si el servicio respondía a lo que el usuario solicitó, el 60,10 % indicó que está en desacuerdo, el 24,93% está en desacuerdo, el 9,97 está indeciso y solo el 4,99% está de acuerdo con esta afirmación.

Pregunta N° 8

FIABILIDAD: ¿El funcionario público demuestra interés por solucionar un problema o inconveniente con el usuario?

Tabla 20

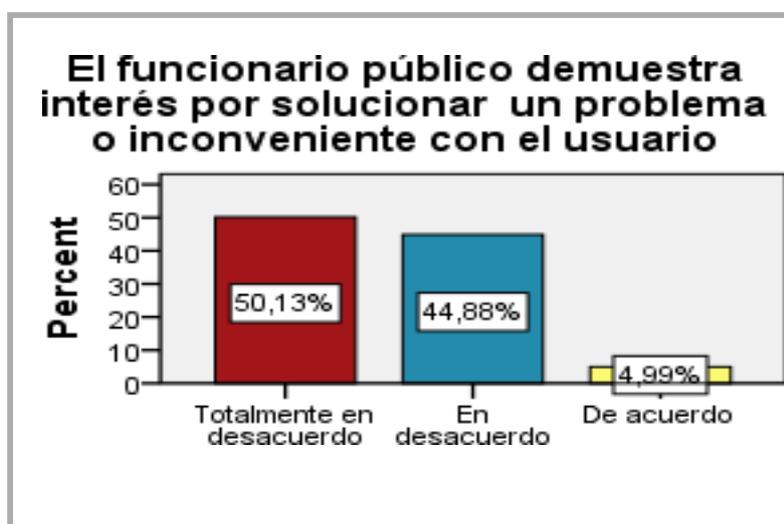
Disposición para solucionar un problema o inconveniente

El funcionario público demuestra interés por solucionar un problema o inconveniente con el usuario					
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	191	50,1	50,1	50,1
	En desacuerdo	171	44,9	44,9	95,0
	De acuerdo	19	5,0	5,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 11

Disposición para solucionar un problema o inconveniente



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En la presente encuesta, respecto a la disposición del funcionario público por solucionar un problema o inconveniente con el usuario, el 50,13% de los informantes revelaron estar totalmente en desacuerdo, el 44,88 expresaron estar en desacuerdo, y solo el 4,99 está de acuerdo.

Pregunta N° 9

FIABILIDAD: ¿El funcionario público realiza bien el servicio desde la primera vez (brindándole información relevante)?

Tabla 21

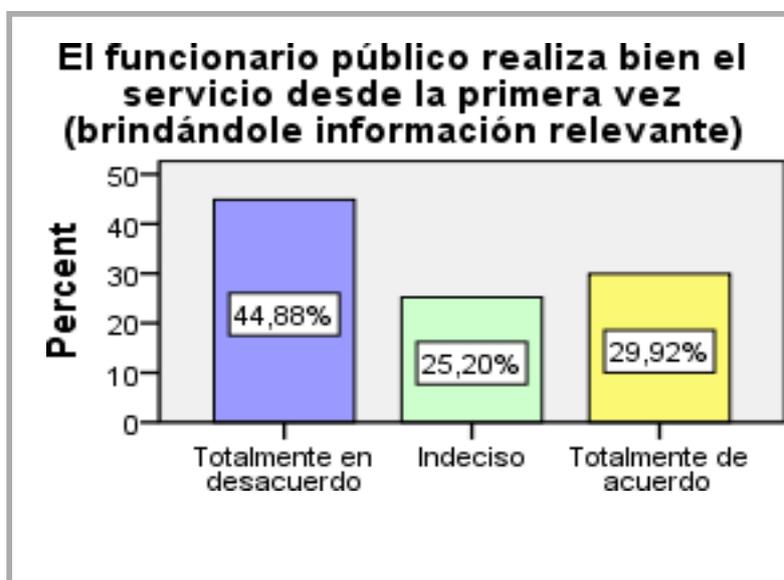
Servicio ejecutado bien desde la primera vez

El funcionario público realiza bien el servicio desde la primera vez (brindándole información relevante)					
		Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	171	44,9	44,9	44,9
	Indeciso	96	25,2	25,2	70,1
	Totalmente de acuerdo	114	29,9	29,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 12

Servicio ejecutado bien desde la primera vez



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En la presente encuesta, sobre si el funcionario público realiza el servicio bien desde la primera vez, el 44,88% manifestó estar en total desacuerdo, el 25,20% estar indeciso y solo el 29,92 está totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 10

FIABILIDAD: ¿El funcionario público mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos?

Tabla 22

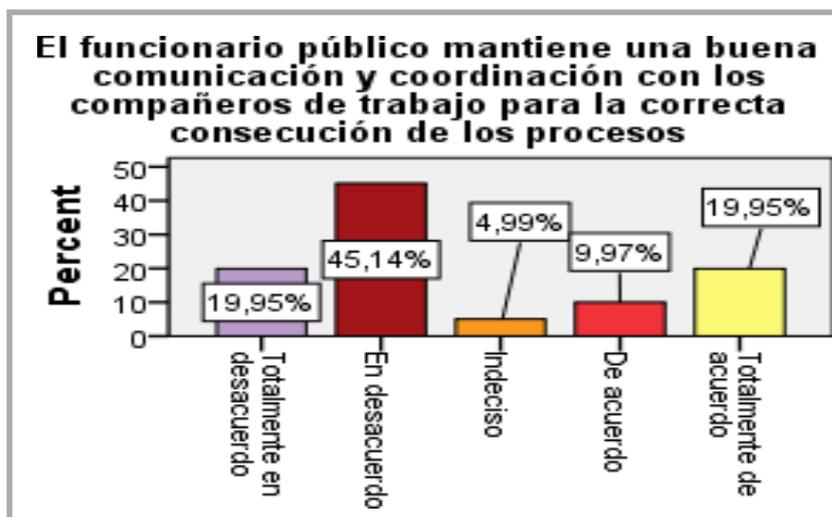
Coordinación y comunicación entre compañeros

El funcionario público mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos				
	Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Totalmente en desacuerdo	76	19,9	19,9
	En desacuerdo	172	45,1	65,1
Valid	Indeciso	19	5,0	70,1
	De acuerdo	38	10,0	80,1
	Totalmente de acuerdo	76	19,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 13

Coordinación y comunicación entre compañeros



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En la presente encuesta, relacionada a la buena comunicación y coordinación del funcionario público con los compañeros de trabajo, el 45,14% sostuvo estar en desacuerdo, el 19,95% aseveró estar en total desacuerdo, el 4,99% estuvo indeciso, el 9,97% estuvo de acuerdo y el 19,95% estuvo totalmente de acuerdo.

Resumen de las cuatro preguntas que conforman la dimensión de fiabilidad

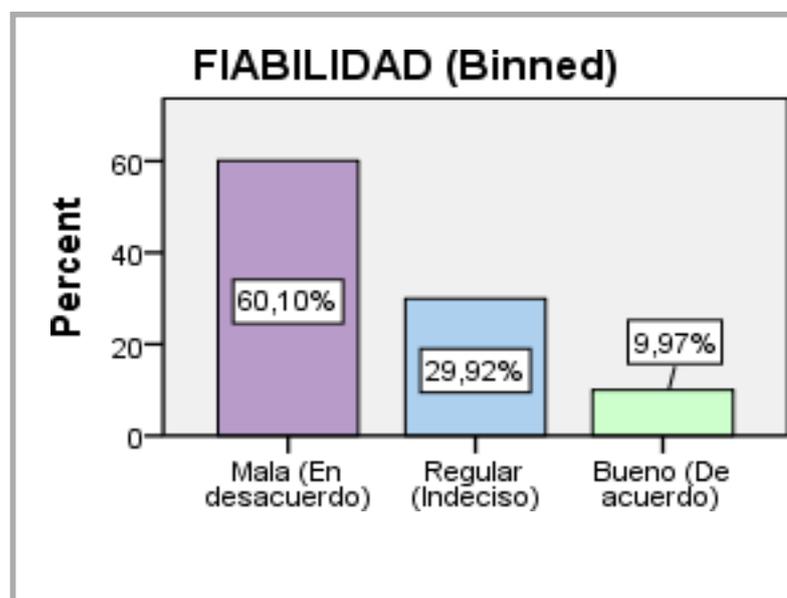
Tabla 23

Dimensión de fiabilidad		FIABILIDAD (Binned)			
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mala (En desacuerdo)	229	60,1	60,1	60,1
	Regular (Indeciso)	114	29,9	29,9	90,0
	Bueno (De acuerdo)	38	10,0	10,0	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 14

Dimensión de fiabilidad



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En la presente encuesta relativa a la dimensión de la fiabilidad, el 60,10% de los encuestados indica que está en desacuerdo, el 29,92% sostiene que está indeciso y el 9,97% está de acuerdo con esta afirmación.

Pregunta N° 11

CAPACIDAD DE RESPUESTA: ¿El tiempo que aguardó para que fuera atendido por el funcionario público fue prudente?

Tabla 24

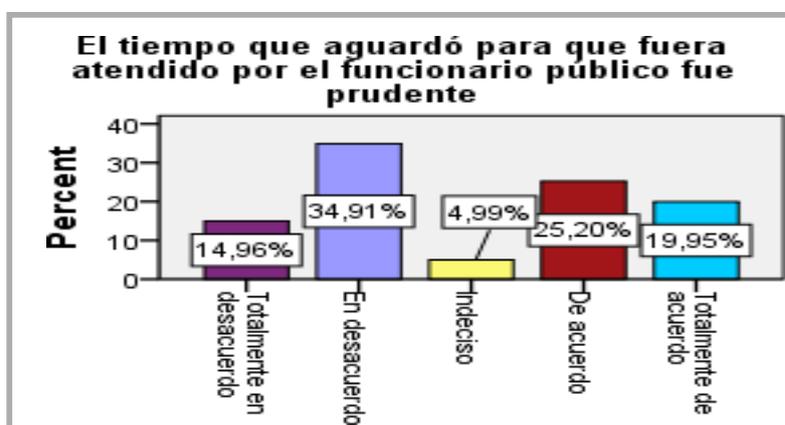
Tiempo de espera para ser atendido por el funcionario público

El tiempo que aguardó para que fuera atendido por el funcionario público fue prudente				
	Frecuencia y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Totalmente en desacuerdo	57	15,0	15,0
	En desacuerdo	133	34,9	49,9
Valid	Indeciso	19	5,0	54,9
	De acuerdo	96	25,2	80,1
	Totalmente de acuerdo	76	19,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 15

Tiempo de espera para ser atendido por el funcionario público



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Como se observa en el gráfico, respecto a que, si el tiempo que aguardó el usuario fue prudente, el 34,91% puntualiza que está en desacuerdo, el 25,20% de los informantes están de acuerdo, el 19,95% manifestaron que están totalmente de acuerdo, el 14,96% está totalmente en desacuerdo, y el 4,99 está indeciso sobre esta pregunta.

Pregunta N° 12

CAPACIDAD DE RESPUESTA: ¿El Tiempo de esperó para culminar con todo el trámite en general fue apropiado?

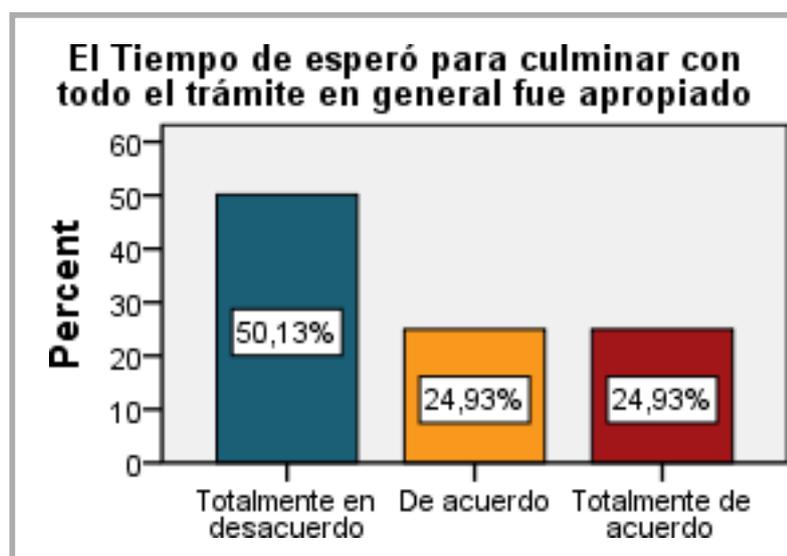
Tabla 25

Tiempo de espera para culminar con todo el trámite					
El Tiempo de esperó para culminar con todo el trámite en general fue apropiado					
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	191	50,1	50,1	50,1
	De acuerdo	95	24,9	24,9	75,1
	Totalmente de acuerdo	95	24,9	24,9	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 16

Tiempo de espera para culminar con todo el trámite



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Como se observa en el gráfico, en relación a que, si el tiempo que esperó para culminar con todo el trámite fue apropiado, el 50,13% de los encuestados están en total desacuerdo puesto que este puede aplazarse de entre más de un día a semanas, el 24,93% están totalmente de acuerdo y una cifra similar del 24,93% está de acuerdo.

Pregunta N°13

CAPACIDAD DE RESPUESTA: ¿Hay disponibilidad y rapidez por parte del funcionario público para atenderle y ayudarle a resolver sus dudas e inquietudes?

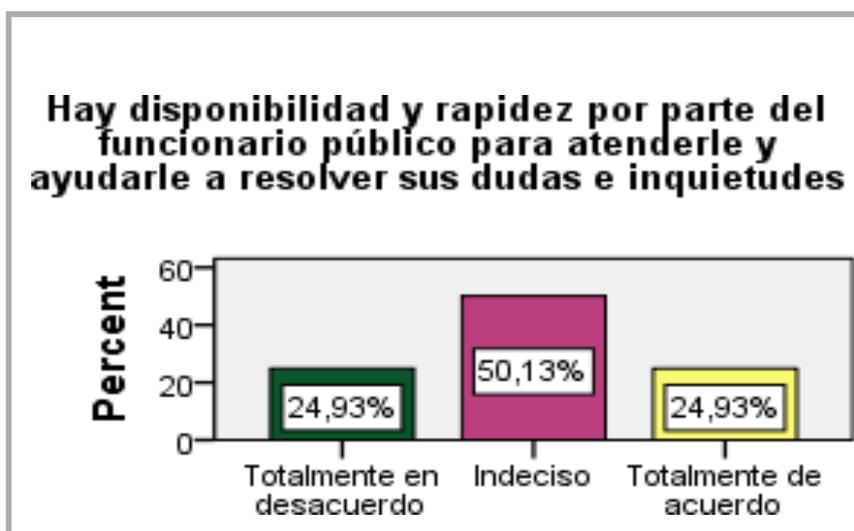
Tabla 26

Disponibilidad y rapidez para atender las dudas e inquietudes del usuario					
Hay disponibilidad y rapidez por parte del funcionario público para atenderle y ayudarle a resolver sus dudas e inquietudes					
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	95	24,9	24,9	24,9
	Indeciso	191	50,1	50,1	75,1
	Totalmente de acuerdo	95	24,9	24,9	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 17

Disponibilidad y rapidez para atender las dudas e inquietudes del usuario



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Como se visualiza en el gráfico acerca de la disponibilidad y rapidez del funcionario público para atender y ayudar al usuario a resolver dudas e inquietudes, el 50,13% indicó estar indeciso, el 24,93% sostuvo estar en total desacuerdo, en contraposición de otra cifra similar del 24,93% que manifestó estar totalmente de acuerdo.

Pregunta N°14

CAPACIDAD DE RESPUESTA: ¿El número de funcionarios públicos es suficiente para atender al número de usuarios que llegan diariamente al área de Urbanismo en el Municipio?

Tabla 27

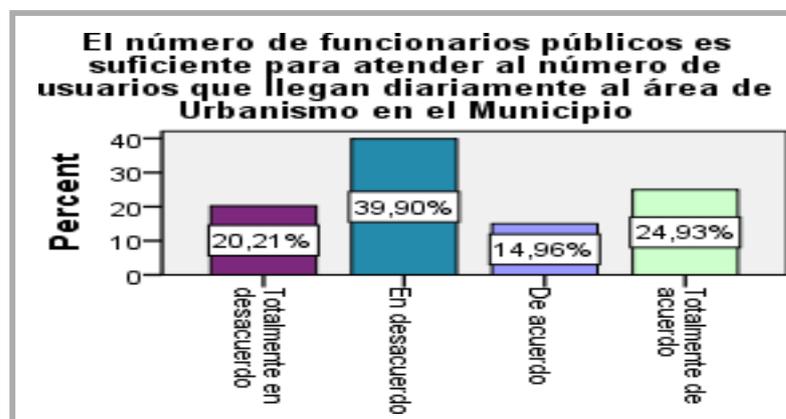
Número de funcionarios público acorde al número de usuarios

El número de funcionarios públicos es suficiente para atender al número de usuarios que llegan diariamente al área de Urbanismo en el Municipio				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalmente en desacuerdo	77	20,2	20,2	20,2
En desacuerdo	152	39,9	39,9	60,1
De acuerdo	57	15,0	15,0	75,1
Totalmente de acuerdo	95	24,9	24,9	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 18

Número de funcionarios público acorde al número de usuarios



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Como se visualiza en el gráfico sobre la suficiencia entre el número de funcionarios públicos con el número de usuarios a servir, el 39,90% indicó estar en desacuerdo ya que hay pocos servidores públicos en la Dirección de Urbanismo, el 20,21% reveló estar en total desacuerdo, el 24,93% afirmó estar de acuerdo y el 14,96% aseveró estar indeciso.

Resumen de las cuatro preguntas que conforman la dimensión de capacidad de respuesta

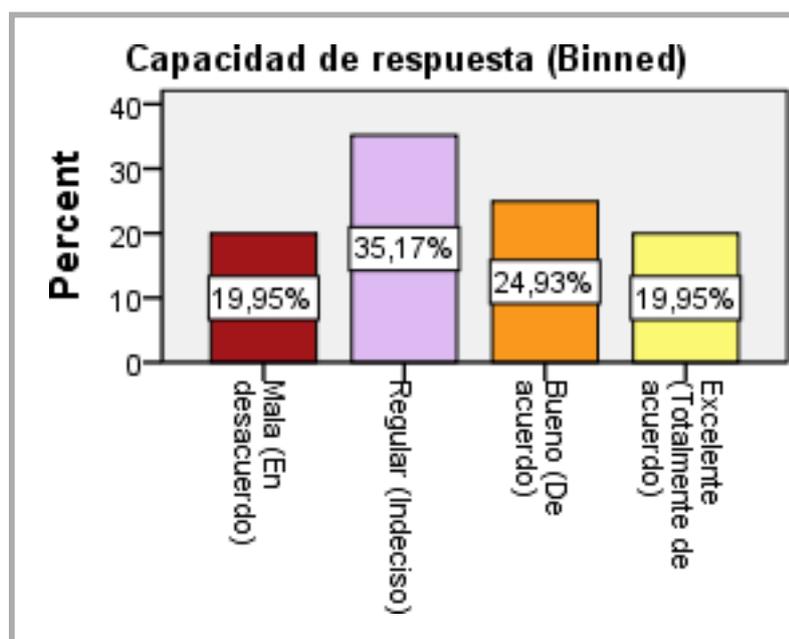
Tabla 28

Dimensión de capacidad de respuesta				
Capacidad de respuesta (Binned)				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mala (En desacuerdo)	76	19,9	19,9
	Regular (Indeciso)	134	35,2	55,1
	Bueno (De acuerdo)	95	24,9	80,1
	Excelente (Totalmente de acuerdo)	76	19,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 19

Dimensión de capacidad de respuesta



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En términos generales en relación a la capacidad de respuesta del Área de Urbanismo, el 35,17% de los encuestados afirmaron que está es regular, el 24,93% sostuvo que es buena; el 19,95% reveló que es mala y otra cifra similar afirmó que es excelente.

Pregunta N° 15

SEGURIDAD: ¿El comportamiento del funcionario públicos inspira confianza y seguridad al usuario?

Tabla 29

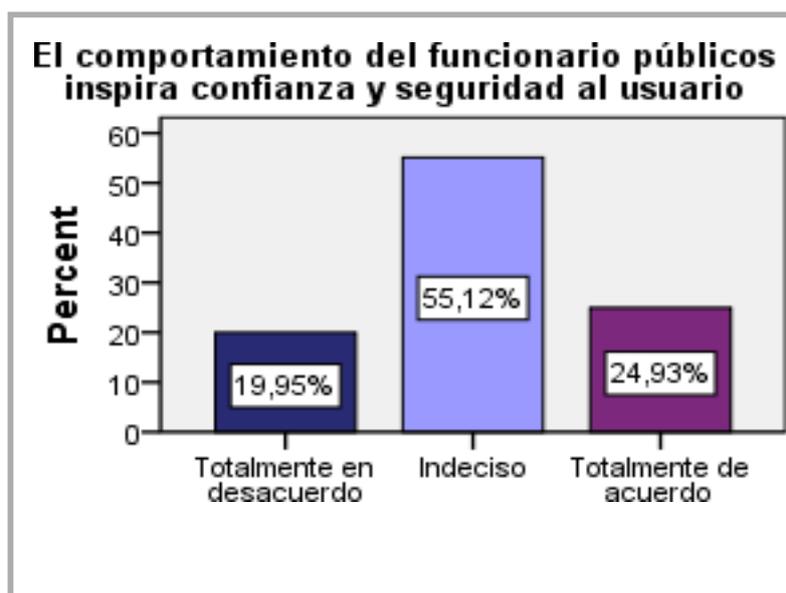
El funcionario público inspira confianza y seguridad al usuario

El comportamiento del funcionario públicos inspira confianza y seguridad al usuario					
		Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	76	19,9	19,9	19,9
	Indeciso	210	55,1	55,1	75,1
	Totalmente de acuerdo	95	24,9	24,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 20

El funcionario público inspira confianza y seguridad al usuario



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Del total de los encuestados respecto a que, si el funcionario público inspira confianza y seguridad, el 55,12% indicó que está indeciso, el 24,93% sostuvo que está totalmente de acuerdo, y el 19,95% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 16

SEGURIDAD: ¿El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios?

Tabla 30

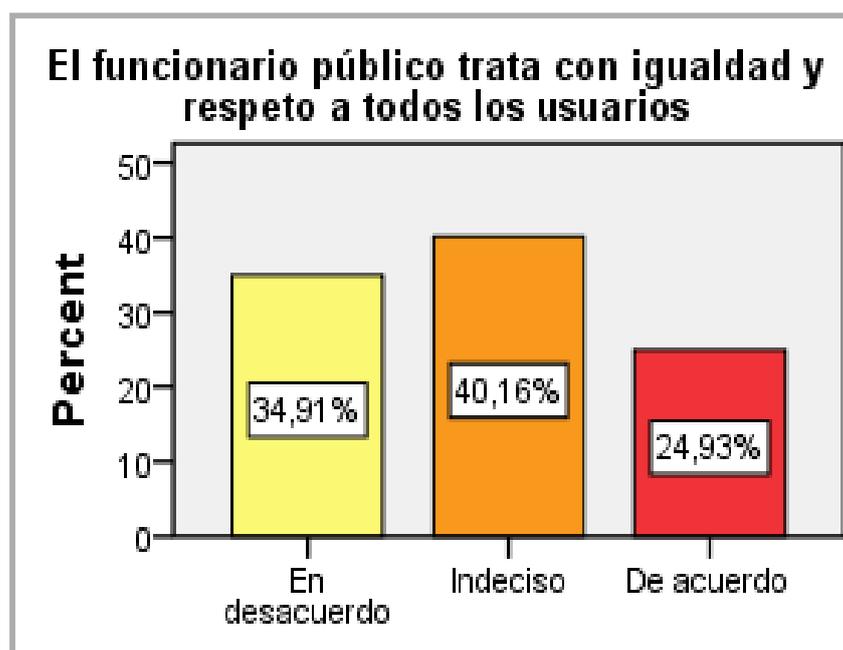
El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios

El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios						
		Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Vali d	En desacuerdo	133	34,9	34,9	34,9	
	Indeciso	153	40,2	40,2	75,1	
	De acuerdo	95	24,9	24,9	100,0	
	Total	381	100,0	100,0		

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 21

El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Del total de los encuestados en relación a la pregunta si el funcionario trata con igualdad y respeto a todos los usuarios, el 40, 16% mostró una actitud de indecisión, el 34, 91% afirmó que está en desacuerdo, y el 24, 93% expresó estar de acuerdo.

Pregunta N°17

SEGURIDAD: ¿El funcionario público ha recibido suficientes capacitaciones sobre atención al usuario?

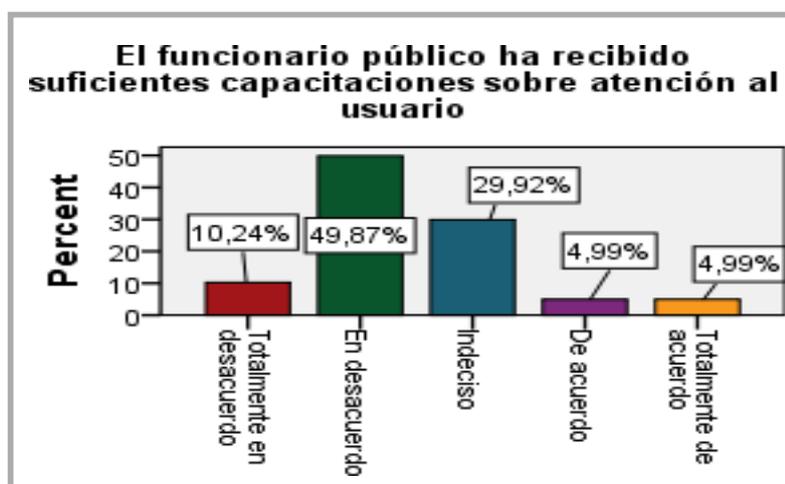
Tabla 31

Capacitaciones sobre atención al usuario				
El funcionario público ha recibido suficientes capacitaciones sobre atención al usuario				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalmente en desacuerdo	39	10,2	10,2	10,2
En desacuerdo	190	49,9	49,9	60,1
Indeciso	114	29,9	29,9	90,0
De acuerdo	19	5,0	5,0	95,0
Totalmente de acuerdo	19	5,0	5,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 22

Capacitaciones sobre atención al usuario



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Del total de los encuestados con relación a la interrogante sobre si el funcionario público ha recibido suficientes capacitaciones sobre atención al usuario, el 49,87% estuvo en desacuerdo, el 29,92% mantuvo una posición de indeciso, el 10,24% de los informantes estuvo en total desacuerdo, el 4,99% estuvo de acuerdo y otra cifra similar del 4,99% estuvo totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 18

SEGURIDAD: ¿El funcionario público sigue los manuales de protocolo diseñados por el Municipio para la atención al usuario?

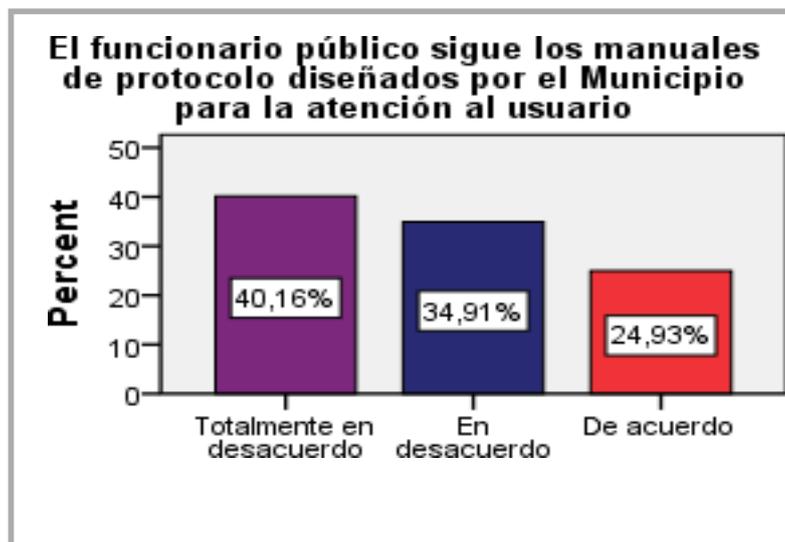
Tabla 32

Seguimiento de los manuales de protocolo					
El funcionario público sigue los manuales de protocolo diseñados por el Municipio para la atención al usuario					
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	153	40,2	40,2	40,2
	En desacuerdo	133	34,9	34,9	75,1
	De acuerdo	95	24,9	24,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 23

Seguimiento de los manuales de protocolo



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Del total de los encuestados respecto a la pregunta si el funcionario público sigue los manuales de protocolo diseñados por el Municipio para la atención al usuario, el 40,16% indicó que está en total desacuerdo, el 34,91% está en desacuerdo y el 24,93% está de acuerdo porque el servidor público si sigue esos protocolos.

Resumen de las cuatro preguntas que conforman la dimensión de seguridad

Tabla 33

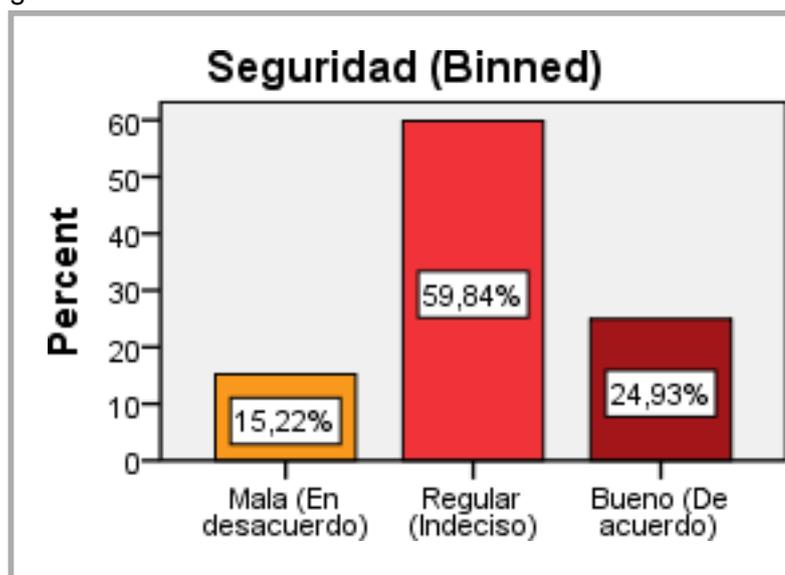
Dimensión de seguridad

		Seguridad (Binned)			
		Frecuenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid d	Mala (En desacuerdo)	58	15,2	15,2	15,2
	Regular (Indeciso)	228	59,8	59,8	75,1
	Bueno (De acuerdo)	95	24,9	24,9	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 24

Dimensión de seguridad



Interpretación:

En términos generales sobre la dimensión de seguridad brindada por los funcionarios públicos de la Dirección de Urbanismo, el 59,84% manifestó que esta es regular, el 24,93% afirmó que es buena, en contraposición del 15,22% que expresó que es mala.

Pregunta N° 19

EMPATÍA: ¿El funcionario público demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario(ciudadano)?

Tabla 34

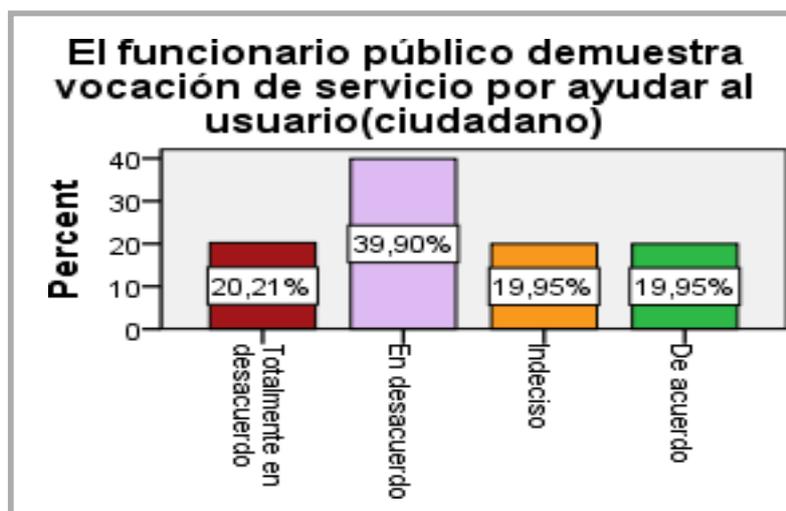
Vocación de servicio del funcionario público

El funcionario público demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario(ciudadano)				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo (Muy mala)	77	20,2	20,2
	En desacuerdo (Mala)	152	39,9	60,1
	Indeciso (Regular)	76	19,9	80,1
	De acuerdo (Buena)	76	19,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 25

Vocación de servicio del funcionario público



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Tal como se observa en el gráfico, en relación a la vocación de servicio que demuestra el funcionario público, el 39,90% de los encuestados manifestó estar en desacuerdo, el 20,21% sostuvo estar totalmente en desacuerdo, el 19,95% estuvo indeciso, y el restante 19,95% si estuvo de acuerdo con la afirmación.

Preguntas relacionadas con la Percepción Ciudadana:

Pregunta N° 20

¿Su apreciación respecto a la imagen institucional del Municipio es positiva?

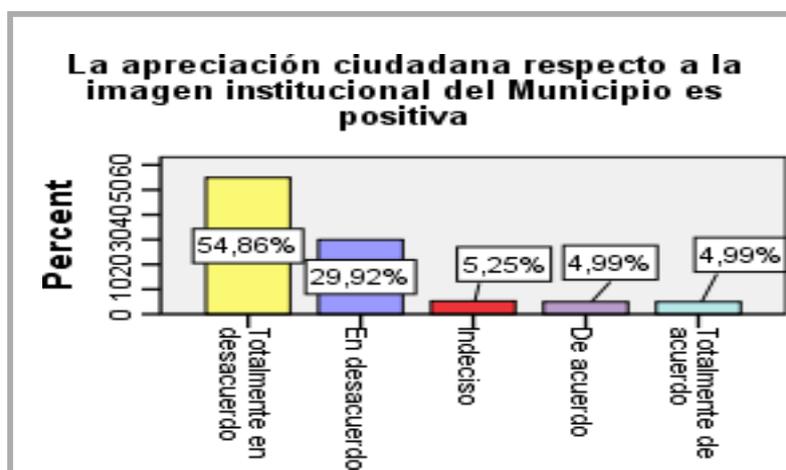
Tabla 35

Apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Municipio				
La apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Municipio es positiva				
	Frecuencia y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalmente en desacuerdo	209	54,9	54,9	54,9
En desacuerdo	114	29,9	29,9	84,8
Indeciso	20	5,2	5,2	90,0
De acuerdo	19	5,0	5,0	95,0
Totalmente de acuerdo	19	5,0	5,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 26

Apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Municipio



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta respecto a la percepción positiva sobre la imagen del Municipio, el 54,86% de los informantes indicó estar en total desacuerdo, el 29,92% expresó estar en desacuerdo, el 5,25% se mostró indeciso, el 4,99% estuvo de acuerdo y el restante 4,99% totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 21

¿Su trámite fue procesado con agilidad?

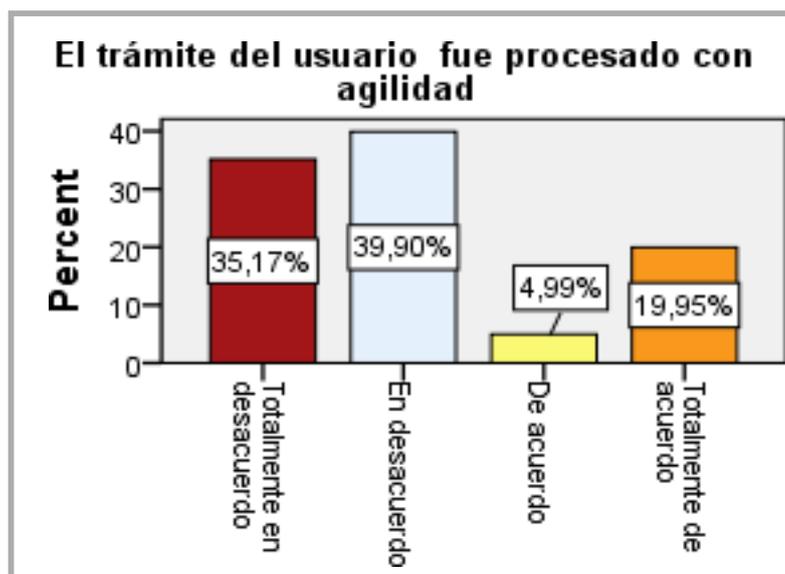
Tabla 36

Agilidad en el procesamiento del trámite				
El trámite del usuario fue procesado con agilidad				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalmente en desacuerdo	134	35,2	35,2	35,2
En desacuerdo	152	39,9	39,9	75,1
De acuerdo	19	5,0	5,0	80,1
Totalmente de acuerdo	76	19,9	19,9	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 27

Agilidad en el procesamiento del trámite



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta respecto a la agilidad en el procesamiento del trámite, el 39,90% de los encuestados reveló estar en desacuerdo, el 35,17% manifestó estar en total desacuerdo, el 4,99% se mostró indeciso, el 4,99% estuvo de acuerdo y el restante 19,95% expresó estar totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 22

¿Usted está satisfecho con el servicio recibido?

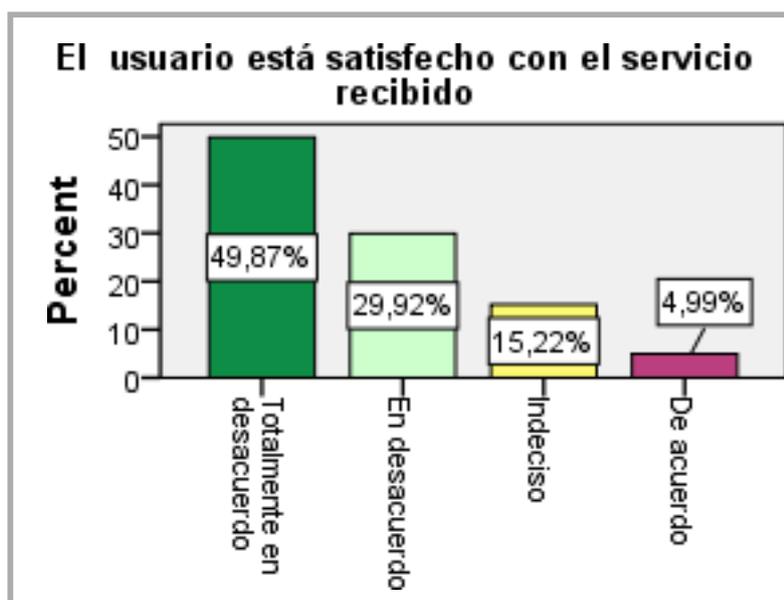
Tabla 37

Satisfacción del servicio recibido				
El usuario está satisfecho con el servicio recibido				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Totalmente en desacuerdo	190	49,9	49,9	49,9
En desacuerdo	114	29,9	29,9	79,8
Indeciso	58	15,2	15,2	95,0
De acuerdo	19	5,0	5,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 28

Satisfacción del servicio recibido



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta respecto a la satisfacción en el servicio recibido, el 49,87% de los informantes expresó estar en total desacuerdo, de la misma forma el 29,92% indicó estar en desacuerdo, el 15,22% estuvo indeciso, y el 4,99% afirmó estar de acuerdo.

Pregunta N° 23

¿Usted confía en los procesos ejecutados por el Municipio?

Tabla 38

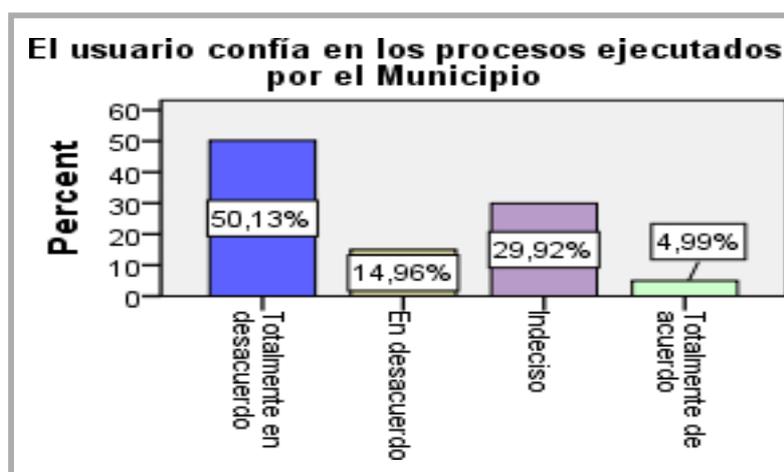
Confianza del usuario hacia los procesos ejecutados por el Municipio

El usuario confía en los procesos ejecutados por el Municipio				
	Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	191	50,1	50,1
	En desacuerdo	57	15,0	65,1
	Indeciso	114	29,9	95,0
	Totalmente de acuerdo	19	5,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 29

Confianza del usuario hacia los procesos ejecutados por el Municipio



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta respecto a la confianza del usuario hacia los procesos ejecutados por el Municipio, el 50,13% de los informantes estuvo en total desacuerdo, el 14,96% estuvo en desacuerdo, el 29,92% estuvo indeciso, y el 4,99% manifestó estar en total acuerdo.

Pregunta N° 24

¿La gestión del Departamento de Talento Humano es eficaz y eficiente respecto a la capacitación del funcionario público?

Tabla 39

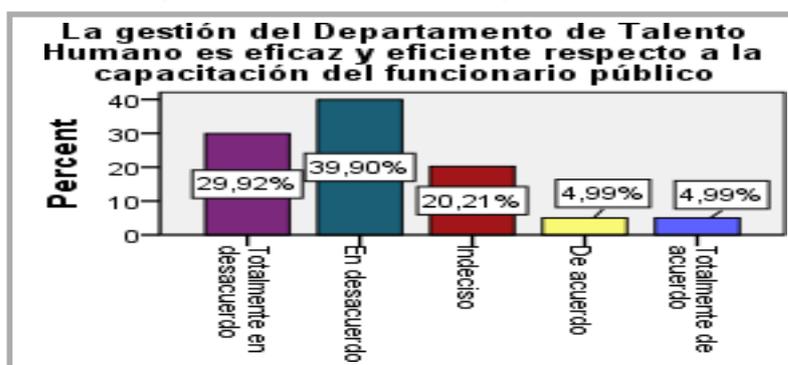
Eficacia y eficiencia de la gestión del Departamento de Talento Humano respecto a la capacitación del funcionario público

La gestión del Departamento de Talento Humano es eficaz y eficiente respecto a la capacitación del funcionario público				
	Frecuencia y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente en desacuerdo	114	29,9	29,9
	En desacuerdo	152	39,9	69,8
	Indeciso	77	20,2	90,0
	De acuerdo	19	5,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	19	5,0	100,0
Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 30

Eficacia y eficiencia de la gestión del Departamento de Talento Humano respecto a la capacitación del funcionario público



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta respecto a la eficacia y eficiencia de la gestión del Departamento de Talento Humano, el 39,90% de los usuarios estuvo en desacuerdo, el 29,92% estuvo en total desacuerdo, el 20,21% estuvo indeciso, el 4,99% estuvo de acuerdo, y una cifra similar estuvo totalmente de acuerdo.

Resumen de las cinco preguntas relacionadas directamente a la Percepción del ciudadano

Tabla 40

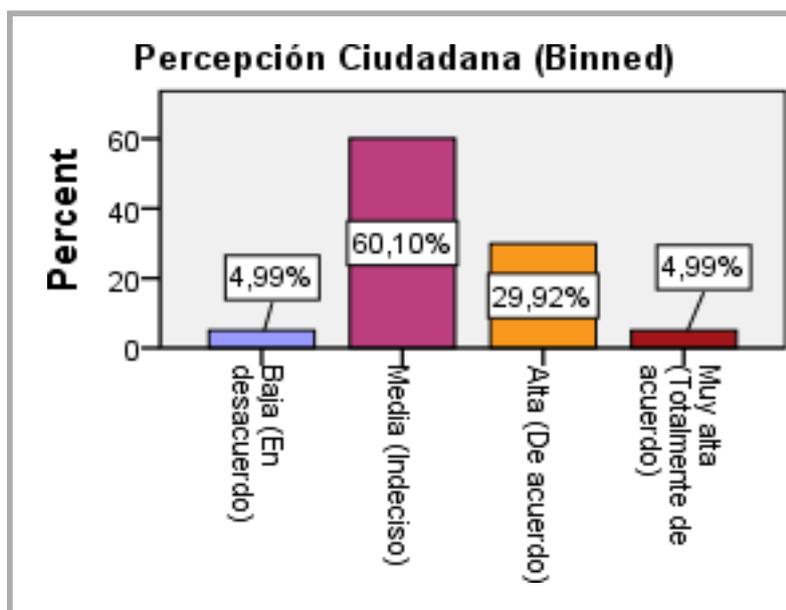
Percepción ciudadana

		Percepción Ciudadana (Binned)			
		Frecuencia	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mala (En desacuerdo)	19	5,0	5,0	5,0
	Regular (Indeciso)	229	60,1	60,1	65,1
	Buena (De acuerdo)	114	29,9	29,9	95,0
	Excelente (Totalmente de acuerdo)	19	5,0	5,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de campo
Elaboración propia, 2022.

Figura 31

Percepción ciudadana



Elaboración propia, 2022.

Interpretación:

En términos generales la apreciación del ciudadano es de un 60, 10% que equivale una percepción de nivel medio, el 29, 92% correspondiente a una apreciación alta, un 4, 99% de muy alta, y un 4,99% de baja.

4.3. Propuesta

4.3.1. Tema

Plan de capacitación enfocado en las responsabilidades administrativas para la mejora del desempeño de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón El Guabo.

4.3.2. Justificación

La propuesta se plantea luego de haber realizado una investigación profunda de campo sustentada en la aplicación de instrumentos cuali-cuantitativos (entrevistas y encuestas) en la cual se reveló que los funcionarios públicos requieren urgentemente ser capacitados en temas administrativos, y tópicos relacionados con la atención al usuario, puesto que en el Municipio no existen manuales de protocolo de atención que sirvan de referencia para ejecutar acciones.

Además, el Departamento de Talento Humano ha hecho poco para la continua formación del servidor público, las escasas capacitaciones le han impedido mejorar su rendimiento laboral y actitud frente a las actividades que debe ejecutar.

4.3.3. Objetivos de la propuesta

4.3.3.1 Objetivo General

Contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio por medio del diseño de un plan de capacitación sobre responsabilidades administrativas, que permita a los servidores públicos elevar su desempeño laboral en el GAD Municipal del cantón El Guabo.

4.3.3.2 Objetivos específicos

- Detallar las principales técnicas de atención al usuario para mejorar el servicio público.

- Diseñar un plan de capacitación sobre las competencias administrativas de los servidores públicos en los distintos departamentos que conforman el Área de Urbanismo y Administración Territorial para la correcta consecución de las funciones.
- Bosquejar plantillas de formularios que sirvan de orientación para que el usuario pueda iniciar correctamente su trámite.

4.3.4. Principal institución ejecutora de la propuesta

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Guabo.

4.3.5. Principales responsables de la ejecución de la propuesta

Alcalde del GAD Municipal de El Guabo, y el Comité designado.

4.3.6. Beneficiarios de la propuesta

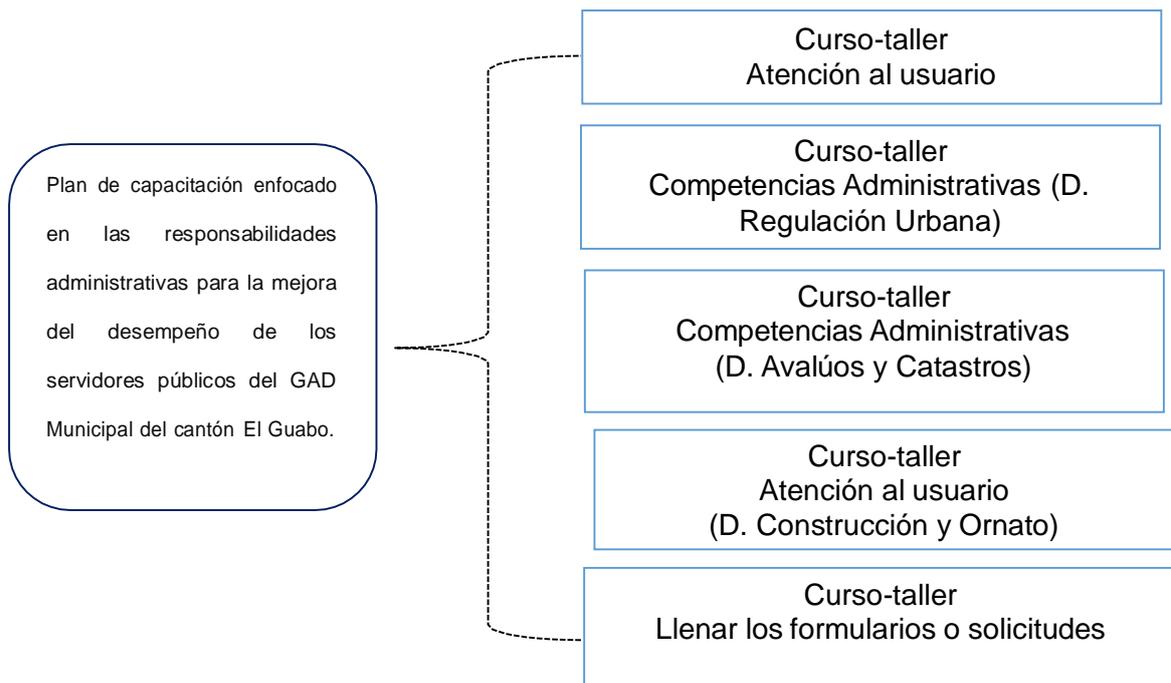
- Beneficiarios Directos:

Los beneficiarios directos son los 14 funcionarios públicos que laboran en el Área de Urbanismo.

- Beneficiarios Indirectos:

Son los 50.009 usuarios que acuden anualmente al Área de Urbanismo, del GAD Municipal de El Guabo.

4.3.7. Estructuración general del plan de capacitación dirigido a los servidores públicos.



Elaboración propia, 2022.

Curso- Taller: Atención al usuario

Contenidos sobre técnicas o estrategias usadas para la atención al usuario.

✓ **Técnica: Feel, Felt, Found:**

Consiste en empatizar con el usuario, preguntarle cómo se siente, otros se sintieron así antes y encontraron lo que buscaban.

✓ **Técnica de interrogación:**

Se centra en el uso de preguntas abiertas, cerradas, de aprobación y de confirmación para encontrar la respuesta que se requiere.

✓ **Técnica HEARD:**

Está conformada por las siglas H (escuchar), E(empatizar), A(apologiza), R(resuelve) y D (diagnosticar), es usada para resolver quejas, en el cual el encargado debe escuchar al usuario, luego empatizar (conectar emocionalmente) mostrándole ayuda, después disculparse, resolver y volver a diagnosticar el servicio.

✓ **Técnica del escucha activa:**

Es fundamental captar todos los aspectos del mensaje, el tono, la postura, las dudas, emociones, es decir observar el lenguaje verbal y no verbal.

✓ **Técnica de comunicación asertiva:**

Consiste en defender los derechos propios sin herir o molestar a los demás, siendo claro, conciso, concreto, correcto, cortés, coherente, amable con el interlocutor entre otras.

✓ **Desarrollo de Habilidades Sociales**

Entre las que se destacan la empatía, asertividad, capacidad de escucha, negociación, capacidad de resolución de problemas, inteligencia emocional, capacidad de disculparse, modulación de la expresión emocional, etc.

4.3.8 Planificación Operativa de la Propuesta dirigida a los servidores públicos

Tabla 41

Curso- taller: Atención al usuario

OBJETIVO	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
Detallar las principales técnicas de atención al usuario para mejorar el servicio público.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada ▪ Actitud empática ▪ Habilidades de autocontrol ▪ Habilidades sociales ▪ Habilidades de percepción ▪ Escucha activa y comunicación asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposición magistral sobre técnicas de atención al usuario. ▪ Formación de mesas de trabajo o apoyo. ▪ Dramatización ▪ Visualización de videos ▪ Foro participativo 	<p><u>Humanos</u></p> <p>Profesional especializado- Psicólogo Investigador- Maestrante Servidores públicos</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laptop ▪ Infocus ▪ Carpetas. 	<p>Duración del curso: 6 horas (2 horas cada fin de semana)</p> <p><u>Fecha:</u> Fines de semana</p> <p><u>Horario</u> Desde 18:00 hasta 20:00</p> <p><u>Responsables:</u> Psicólogo Investigador - maestrante.</p>	<p>Adquisición de nuevas técnicas de atención ciudadana.</p> <p>Mejoramiento de la actitud y aptitud del servidor público hacia el usuario</p>

- Técnicas:
 - HEARD
 - (escucha,
 - empatiza y
 - discúlpate,
 - resuelve y
 - diagnostica);
 - Feel, felt,
 - found(siento, lo
 - he sentido y
 - hallazgo);
 - lenguaje positivo;
 - técnica de
 - escucha y de
 - interrogación.
 - Test
 - Hojas
 - Marcadores
 - Sacapuntas
 - Videos
 - Papelógrafos
 - Lapiceros
- Representante del
GAD Municipal

Tabla 42

Curso- taller: Competencias administrativas (Departamento de Regulación Urbana)

OBJETIVO	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
<p>Describir las competencias específicas que los funcionarios públicos deben ejecutar para la correcta consecución de sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atribuciones y responsabilidades ▪ Competencias ▪ Misión y Visión ▪ Productos del departamento ▪ Servicios brindados por el departamento ▪ Protocolo de atención 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disertación magistral sobre técnicas de atención al usuario. ▪ Conversatorio general ▪ Grupos colaborativos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laptop ▪ Infocus ▪ Carpetas. ▪ Hojas ▪ Copias del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado 	<p>Duración del curso: 6 horas (2 horas cada fin de semana)</p> <p><u>Fecha:</u> Fines de semana</p> <p><u>Horario</u> Desde 18:00 hasta 20:00</p> <p><u>Responsables:</u> Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo.</p>	<p>El 80% de los participantes conocen las responsabilidades y atribuciones en el departamento de Regulación Urbana.</p>

- Ejemplos teóricos-prácticos.
 - Municipal de El Guabo.
 - Diapositivas
 - Plataforma Interactiva
 - Pizarra acrílica
- Investigador-maestrante.

Elaboración propia, 2022.

Tabla 43

Curso- taller: Competencias administrativas (Departamento de Avalúos y Catastro)

OBJETIVO	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
Describir las competencias específicas que	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atribuciones y responsabilidades ▪ Competencias 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conversación heurística ▪ Exposición magistral sobre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laptop ▪ Infocus ▪ Carpetas. ▪ Hojas 	Duración del curso: 6 horas (2 horas cada fin de semana)	El 90% de los participantes conocen y asumen

los funcionarios públicos deben ejecutar para la correcta consecución de sus funciones.

- Misión y Visión técnicas de atención al usuario.
- Productos del departamento
- Servicios brindados por el departamento
- Protocolo de atención
- Ejemplos teóricos-prácticos.

técnicas de atención al usuario.

- Ejemplificación
- Sistematización del Contenido
- Evaluación del Aprendizaje

Copias/separatas del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de El Guabo.

- Diapositivas
- Plataforma Interactiva
- Pizarra acrílica
- Marcador

Fecha:
Fines de semana
Horario
Desde 18:00 hasta 20:00
Responsables:
Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo.
Investigador-maestrante.

las responsabilidades y atribuciones en el departamento de Avalúos y Catastro.

Elaboración propia, 2022.

Tabla 44

Curso- taller: Competencias administrativas (Departamento de Construcción y Ornato)

OBJETIVO	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
<p>Describir las competencias específicas que los funcionarios públicos deben ejecutar para la correcta consecución de sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atribuciones y responsabilidades ▪ Competencias ▪ Misión y Visión ▪ Productos del departamento ▪ Servicios brindados por el departamento ▪ Protocolo de atención 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visualización y análisis de contenido de un video ▪ Diálogo con entre expositor y funcionarios públicos ▪ Exposición magistral sobre técnicas de atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laptop ▪ Infocus ▪ Carpetas. ▪ Hojas ▪ Copias/separatas del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado 	<p>Duración del curso: 6 horas (2 horas cada fin de semana)</p> <p><u>Fecha:</u> Fines de semana</p> <p><u>Horario</u> Desde 18:00 hasta 20:00</p> <p><u>Responsables:</u> Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo.</p>	<p>El 95% de los participantes han asumido sus responsabilidades y atribuciones en el departamento de Construcción y Ornato.</p>

- | | | | |
|--------------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| ▪ Ejemplos teóricos-prácticos. | ▪ Ejemplificación | Municipal de El Guabo. | Investigador-maestrante. |
| | ▪ Trabajo colaborativo | ▪ Diapositivas | |
| | ▪ Mesas de diálogo | ▪ Imágenes | |
| | | ▪ Pizarra acrílica | |

Elaboración propia, 2022.

Tabla 45

Curso- taller: Llenar los formularios y solicitudes para los trámites

OBJETIVO	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	RESULTADOS ESPERADOS
Bosquejar plantillas de formularios que	▪ Formatos y plantillas para el registro de la	▪ Observación del video informativo.	▪ Laptop ▪ Infocus ▪ Carpetas.	Duración del curso:	El 75% de los funcionarios públicos del Área de

<p>servan de orientación para que el usuario pueda iniciar correctamente su trámite.</p>	<p>solicitud del trámite del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos que el usuario debe reunir de acuerdo a cada departamento que conforma el Área de Urbanismo. ▪ Protocolo de atención ▪ Sistema informativo y de agendamiento de citas. ▪ Instrucciones para llenar cada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Exposición sobre la forma de llenar las solicitudes o formularios. ▪ Presentación y discusión sobre los requisitos demandados por cada departamento del Área de Urbanismo y Administración Territorial. ▪ Ejemplificación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hojas ▪ Copias/separatas del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de El Guabo. ▪ Lista de requisitos impuesta por cada departamento. ▪ Diapositivas ▪ Imágenes ▪ Pizarra acrílica ▪ Marcadores ▪ Cartulinas 	<p>4 horas (2 horas cada fin de semana)</p> <p><u>Fecha:</u></p> <p>Fines de semana</p> <p><u>Horario</u></p> <p>Desde 18:00 hasta 19:30</p> <p><u>Responsables</u></p> <p>∴ Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo. Investigador-maestrante.</p>	<p>Urbanismo y Administración Territorial conoce los requisitos, el proceso de cómo llenar los formularios y solicitudes que el usuario requiere completar.</p>
--	---	---	--	---	---

- formulario
- solicitud.
- o
- Grupos colaborativos
- Plantillas o formatos.

Elaboración propia, 2022.

Bosquejo de plantilla de solicitud de inicio de trámite

Esta plantilla es un ejemplo para que un usuario pueda iniciar sus trámites en el GAD Municipal de El Guabo. Observar otros ejemplos en *Anexos*.



SOLICITUD DEL TRÁMITE

: Ciudad y fecha

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombres y apellidos:

Cédula No:

Dirección domiciliaria:

Teléfono (fijo o celular):

Correo electrónico:

DETALLAR LA PETICIÓN:

DEPARTAMENTO:

Departamento de Regulación Urbana y Control de Edificaciones

Departamento de Avalúos y Catastros

Departamento de Construcción y Ornato

FORMA DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA:

Físico

Digital.

FORMATO DIGITAL:

Word

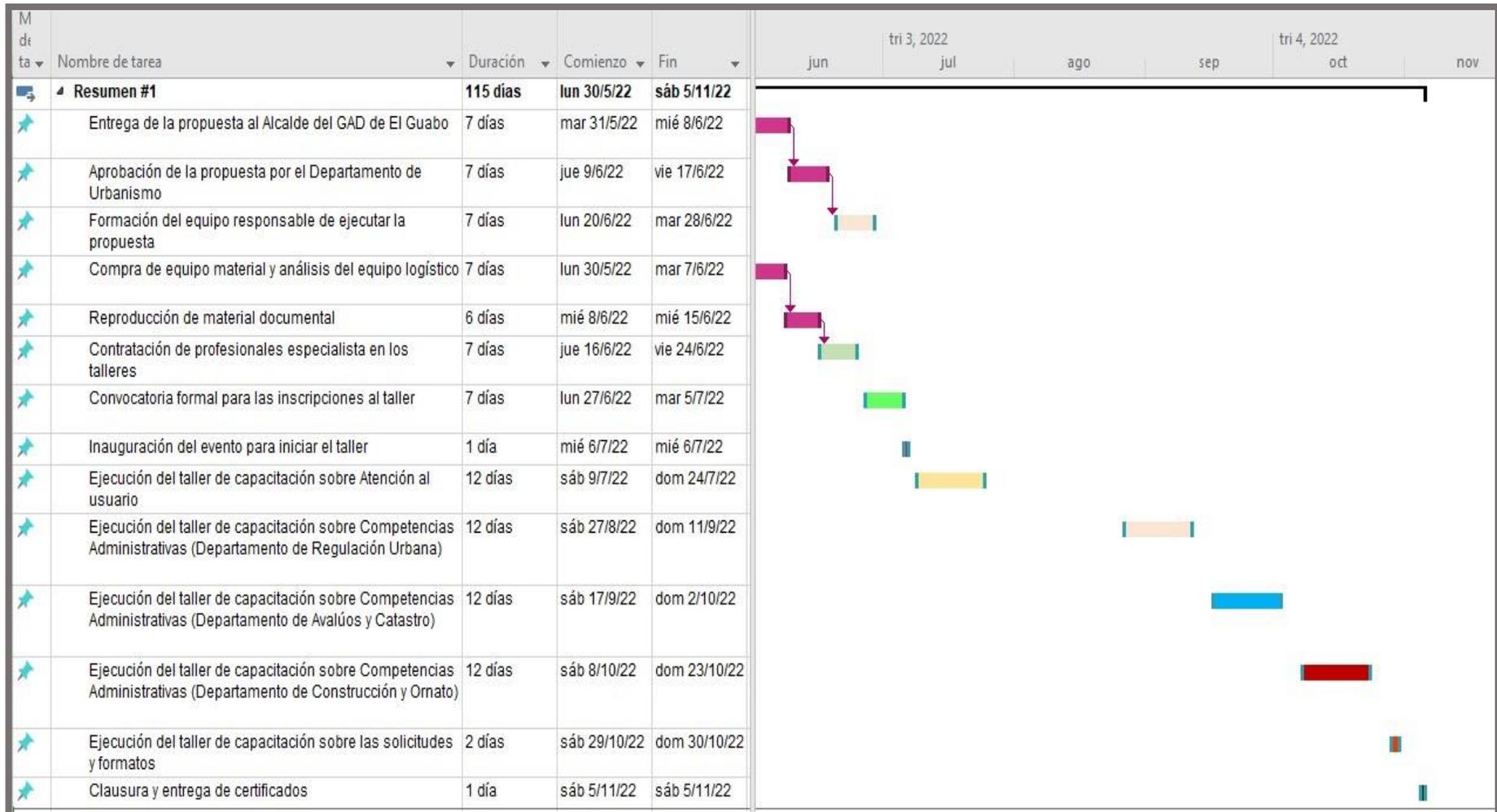
PDF

Excel

Otros



4.3.9 Cronograma de ejecución de la propuesta interventiva



Elaboración propia, 2022

4.3.10 Fases de la propuesta

Tabla 46

Fases de la propuesta

FASES DE LA PROPUESTA	
Título de la propuesta:	Plan de capacitación enfocado en las responsabilidades administrativas para la mejora del desempeño de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón El Guabo.
Fase 1	La primera fase inicia con la presentación formal de la propuesta en reunión con el Concejo y el alcalde del GAD Municipal de El Guabo, luego la aprobación de la misma por el departamento designado, y finalmente la socialización de la propuesta con el director de Urbanismo.
Fase 2	La segunda fase se centra en la designación de los miembros responsables de la ejecución de la propuesta, ejecución logística, etc.
Fase 3	Evaluación de la propuesta con la generación de los resultados derivados del informe final.

Elaboración propia, 2022.

4.3.11 Estrategias para evaluar el cumplimiento de las actividades de la propuesta

Momentos de la evaluación	Indicadores de evaluación	Cumplimiento		Observaciones
		Si	No	
Evaluación Ex_ante	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y socialización de la 			

	<p>propuesta al Alcalde de El Guabo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis, aceptación y aprobación de la propuesta por los miembros del Concejo Cantonal. 			
<p>Evaluación Concurrente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y ejecución del curso-taller. • Verificación y cumplimiento de actividades y objetivos planteados en la propuesta. 			
<p>Evaluación Ex_post</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión y socialización con los miembros responsables de la propuesta, directivos y autoridades para evaluar del cumplimiento de objetivos. • Análisis del Informe final con los resultados. 			

Elaboración propia, 2022.

4.3.12 Presupuesto General de la propuesta

A. RECURSOS HUMANOS:			
N°	Descripción	Tiempo	Total
1	Psicólogo para que imparta la charla sobre atención al usuario.	6 horas (\$20,00 cada hora)	\$ 120,00
1	Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo para el taller de competencias Administrativas para el departamento de Regulación Urbana.	6 horas (\$20,00 cada hora)	\$ 120,00
1	Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo para el departamento de Avalúos y Catastro.	6 horas (\$20,00 cada hora)	\$120,00
1	Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo para el departamento de Construcción y Ornato.	6 horas (\$20,00 cada hora)	\$ 120,00
1	Especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo para enseñar sobre la forma correcta de llenar las solicitudes y formatos	4 horas (\$20,00 cada hora)	\$ 80,00
SUBTOTAL			\$ 560,00
RECURSOS MATERIALES:			
Descripción	Cantidad	P. Unitario	Total
Laptop	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Infocus	1	\$ 340,00	\$ 340,00
Carpetas.	14	\$ 0,30	\$ 4, 20
Hojas	2 resmas	\$5,00	\$ 10,00
Papelógrafos	28	\$ 0,15	\$ 4,20
Cinta masking	7	\$ 0,50	\$ 3,50
14 juegos de copias del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional	14	\$ 1,50	\$ 21,00
Imágenes	10	\$ 0,25	\$ 2,50
Pizarra acrílica	1	\$ 45, 00	\$ 45,00
Borrador de pizarra	1	\$ 2,00	\$ 2,00
Marcadores	20	\$ 0,75	\$ 15,00
Lapiceros	14	\$ 0,25	\$ 3,50
SUBTOTAL			\$ 950,90
OTROS			
Descripción			Total

Certificados de asistencia	\$42,00
Refrigerio	\$57,00
<i>SUBTOTAL</i>	<i>99,00</i>
B. IMPREVISTOS	\$50,00
<i>COSTO TOTAL DE LA CAPACITACIÓN</i>	<i>\$1.659,90</i>

4.3.13 Financiamiento

El costo para la ejecución del curso- taller (capacitaciones) es de \$1.659,90 el cual requiere de fuentes de financiamiento para la ejecución de esta propuesta, tales como:

- GAD Municipal del cantón El Guabo 90%
- Universidad Estatal de Milagro 5%
- Investigador- Maestrante 5%

4.3.14 Valoración de la Factibilidad

4.3.14. 1 Factibilidad Administrativa

La propuesta presenta información pertinente sobre los datos, tiempo y recursos que se requiere en la capacitación. Este plan es holístico debido a que se tiene en cuenta todos los aspectos fundamentales para su realización.

4.3.14. 2 Factibilidad Legal

El plan de capacitación no presenta con ninguna limitación o inconveniente legal puesto que esta capacitación será dialogada con las autoridades competentes y con los organismos necesarios para su ejecución.

4.3.14. 3 Factibilidad Presupuestaria

La inversión en este plan de capacitación corresponde a un valor estimado en \$1.659,90 el cual estaría financiado por entidades como el GAD Municipal de El

Guabo y la Universidad Estatal de Milagro, más el apoyo económico del investigador maestrante.

4.3.14. 4 Factibilidad Técnica

Este plan garantizará la viabilidad de la capacitación al poseer recursos humanos con alta experticia, más los recursos materiales esenciales para la ejecución de cada curso-taller, usando la tecnología como herramienta fundamental. Las instalaciones del GAD Municipal estarán a la disposición para la realización de las actividades planteadas en la propuesta.

4.3.14. 5 Factibilidad Ambiental

Este plan de capacitación tendrá un impacto de bajo nivel al entorno, por lo tanto, no causará ningún tipo de daño al ambiente. Este solo generaría conocimiento a los participantes y garantizaría la cobertura del servicio a los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Después de haber culminado con el trabajo investigativo, se presenta el siguiente cuerpo de conclusiones con los que se aspira cumplir los objetivos específicos planteados inicialmente.

- En general la dimensión tangible del servicio brindado en el GAD Municipal de El Guabo si afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional, puesto que el usuario la calificó como buena ya que la apariencia de los funcionarios públicos es pulcra y adecuada al trabajo que desempeñan; sin embargo esta no es excelente en el sentido que algunos equipos tecnológicos y herramientas de trabajo no se encuentran en buenas condiciones sino que requieren ser cambiadas, asimismo las instalaciones físicas del Área de Urbanismo y Administración Territorial no son las más adecuadas ni modernas porque son muy reducidas, y poco ventiladas a los estándares que deberían poseer.

- La dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos es calificada como regular, afectando directamente a la agilidad del trámite del usuario, puesto que el número de servidores públicos no es suficiente para atender a la cantidad de usuarios que frecuentemente visitan al Área de Urbanismo, haciendo que el tiempo de espera para ser atendido sea extenso, y que el tiempo de espera para culminar todo el trámite se convierta en inapropiado llegando a durar incluso muchas semanas. Sumado a ello la mediana disponibilidad y rapidez que tiene el funcionario para ayudar al usuario a resolver sus dudas e inquietudes.

- La relación entre la dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos y el nivel de satisfacción del ciudadano es calificada como mala porque el servidor público no demuestra vocación de servicio e intención de ayudar al usuario durante el proceso del trámite.

- La dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio es calificada como mala por tanto si afecta a la credibilidad institucional del GAD Municipal. A razón que muchas veces el servicio no está acorde a lo que el usuario solicitó en el lapso establecido demostrando con ello que el funcionario público no ejecuta correctamente su trabajo desde la primera vez que atiende al usuario, puesto que la información proporcionada (instrucciones) no es relevante; del mismo modo se revela que no existe una buena comunicación y coordinación entre compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos manifestándose el poco interés del servidor público por solucionar un problema o inconveniente presentado al usuario.

- La ineficaz gestión del departamento de Talento Humano si afecta a la dimensión de seguridad de la calidad de servicio, siendo valorada como regular ya que los servidores públicos tratan con mediano respeto e igualdad al usuario, revelando así que ellos no reciben suficientes capacitaciones relacionadas con la atención al ciudadano, y que tampoco cuentan con manuales de protocolo para la ejecución de acciones lógicas inspirando una relativa confianza y seguridad en el trabajo que desempeña.

Por otro lado, las conclusiones relacionadas a los objetivos de la propuesta:

- La propuesta busca que el funcionario público mejore el servicio, aprendiendo y asimilando técnicas de atención al ciudadano, tales como: la técnica Feel, Felt, Found; la técnica de interrogación, la técnica HEARD, la técnica del escucha activa y comunicación asertiva desarrollando con ello habilidades sociales, etc.

- La propuesta está encaminada al diseño de plan de capacitación sobre las competencias administrativas, que abarquen las atribuciones y responsabilidades del servidor públicos dentro de los tres departamentos del Área de Urbanismo y Administración Territorial.

- También con la implementación de este plan se pretende bosquejar plantillas de formularios que sirvan de apoyo al usuario para poder iniciar y culminar su trámite con seguridad y confianza en el GAD Municipal del cantón El Guabo.

RECOMENDACIONES

Después de un profundo análisis a la problemática estudiada, es importante enlistar las siguientes recomendaciones, tales como:

- A las autoridades del GAD Municipal, como el señor alcalde y el Concejo cantonal se le recomienda preocuparse más por la calidad de servidores públicos que los representan, puesto que el personal administrativo debe estar capacitado mostrando una actitud de respeto y responsabilidad al trabajo que desempeña.
- Las instalaciones físicas del Área de Urbanismo y Administración Territorial requieren ser remodeladas y ampliadas ya que diariamente asisten 50 usuarios los cuales se sienten afectados por la inadecuada infraestructura. También es importante que se aumente el número de servidores públicos en esa área puesto que el número actual es insuficiente para lograr atender a todos los ciudadanos que la visitan.
- Es necesario que se diseñen manuales de protocolo de atención donde se especifiquen el procedimiento correcto que el funcionario debe seguir para que al mismo tiempo pueda este guiar al usuario por el camino correcto desde el inicio y fin del trámite.
- Finalmente es fundamental la implementación de la propuesta planteada ya que el plan de capacitación está coadyuvado a la solución directa de la problemática, pues al ser los funcionarios públicos formados/ capacitados respecto a las obligaciones que deben cumplir y a la manera de cómo tratar al usuario, el servicio mejoraría extraordinariamente.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL.

1. Ariza, F., & Ariza, J. (2021). *Comunicación y atención al cliente*. McGrawHill.
2. Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Registro Oficial N° 653.
3. Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (06 de 10 de 2010). Por la cual se expide la *Ley Orgánica de Servicio Público-LOSEP*. Registro Oficial. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
4. Asociación de Municipalidades Ecuatorianas-AME. (2005). *Manual del Alcalde*. Agencia de Cooperación Alemana GTZ. <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/MANUAL-DEL-ALCALDE-2005-ilovepdf-compressed-1.pdf>
5. Barros, H. (2016). *Influencia de la Cultura Organizacional en la Calidad de Atención al Cliente que brindan los Asistentes de Servicio en los Centros Integrados de la CNT EP en la ciudad de Quito [Tesis de maestría]*. Universidad Tecnológica Equinoccial. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17574/1/66873_1.pdf
6. Carrera, F., Ligña, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). *Sistema de gestión de calidad*. Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
7. Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
8. Castro, A. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil [Trabajo de titulación]*. Universidad Politécnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>

9. Chiriboga, F., Hormaza, Z., & García, J. (2016). *Guía de emprendimiento para innovadores*. Uleam.
10. Concejo Cantonal de El Guabo. (03 de 03 de 2021). Por el cual se resuelve expedir *Reforma del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GAD Municipal de El Guabo*. Resolución Administrativa N° 0035-GADMEG-2021.
11. Congreso Nacional. (08 de 03 de 2001). Por el cual se expide la *Ley Orgánica de Regimen Municipal*. Registro Oficial N°280.
http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf
12. Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la calidad*. PROFIT.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
13. Díaz, J. (2017). *El primer libro (Guía para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad)*. Gandhi, S. A.
14. Duque, A., Saldarriaga, J., & Bohorquez, E. (2016). El servicio al cliente y sus problemáticas actuales: tendencias investigativas. *Revista Criterios*, 23(1), 395-408.
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios/article/view/1804/1867>
15. Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servucción. El marketing de servicios*. McGraw-Hill/Interamericana de España, S. A. U.
<https://doku.pub/download/servuccion-el-marketing-de-servicios-eglierpdf-k0pvdypzx01>
16. Fayos, T., Moliner, B., & Ruiz, M. (2015). ¿Es posible aumentar la satisfacción del cliente después de una queja?: La paradoja de recuperación del servicio en

el comercio minorista. *Universia Business Review*(46), 54-69.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6284685>

17. Fernández, E., & Fernández, D. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Paraninfo, SA.
<https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>
18. Fernández, M. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Síntesis, S. A.
<https://www.sintesis.com/data/indices/9788413570006.pdf>
19. Gago, M. (2016). *Técnicas de información y atención al cliente/ consumidor/ usuario*. CEP S. L. https://books.google.com.ec/books?id=GcY-DwAAQBAJ&pg=PA2&lpg=PA2&dq=atenci%C3%B3n+al+usuario+isbn+2016+pdf+gratis&source=bl&ots=wVWxv--vdN&sig=ACfU3U2jZG9xxndoAJIHmrfiwqYv_QudGA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3rMuFylf3AhUjQTABHV8WCI4Q6AF6BAgNEAM#v=onepage&q=atenc
20. García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
21. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de El Guabo. (06 de 2020). *Actualización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, y Diagnóstico base de uso y gestión del suelo del cantón El Guabo 2020-2030*. El guabo.gob.ec: <https://elguabo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/PDOT-EL-GUABO-2020.pdf>
22. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de El Guabo. (2022). *La Alcaldía*. <https://elguabo.gob.ec/alcaldia-el-guabo/#>
23. Godoy , E., Piña, R., & Mejías, A. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-18.
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

24. Grapain, N., Cortés, E., Fernández, E., & Martínez, E. (2021). Calidad del servicio de una empresa comercializadora, empleando un modelo SERVPERF difuso. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*, 14(56), 137-162. doi:<http://doi.org/10.26457/recein.v14i56.2800>
25. Grönroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios*. Díaz de Santos, S. A. https://kupdf.net/queue/marketing-y-gestion-de-servicios-christian-grnroos_59befc9608bbc56a14686f05_pdf?queue_id=-1&x=1649263086&z=MTMxLjE5Ni4xMy4xMTA=
26. Gutiérrez, H., Duque, D., Cannarozzo, M., Mejías, A., & D'Armas, M. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
27. Henríquez, L., & Henríquez, V. (2019). Propuesta de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura. *Espacios*, 40(29), 22. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n29/19402922.html>
28. Huerta, R., Maguiña, M., & Ramírez, E. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
29. INEC. (06 de 2020). *Boletín Técnico N° 01 - Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares*. Ecuador en cifras: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Multiproposito/2019/201912_Boletin%20Tecnico_Multiproposito.pdf
30. Maldonado, J. (2018). *Fundamentos de Calidad Total*. EUMED.
31. Mata, F., Mata, D., & Terranova, J. (2020). Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas. *Polo del*

Conocimiento, 5(3), 1033-1053.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/1539/2870>.

32. Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2010). Por el cual se expide el *Código Orgánico de Organización Territorio-COOTAD*. Registro Oficial Suplemento.
<https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
33. Ministerio de Trabajo. (19 de 04 de 2017). Acuerdo Ministerial. Registro Oficial. Por el cual se dicta la *Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para las instituciones de la Administración Pública central, institucional y que dependen de la Función ejecutiva*. Registro Oficial.
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/06/A-0065-2017.pdf>
34. Ministerio de Trabajo. (25 de 04 de 2018). Acuerdo Ministerial. Por el cual se dicta la *Norma Técnica para la Evaluación y Certificación de la Calidad del Servicio Público*. Registro Oficial. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/Norma-T%C3%A9cnica-de-Certificaci%C3%B3n-de-Calidad-firmado-2018-MDT-Acuerdo-2018-0081.pdf?x42051>
35. Monroy, M. (2015). Análisis teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. *Ciencia desde el Occidente*, 2(1), 81-91.
<https://biblat.unam.mx/hevila/CienciadesdeelOccidente/2014-2015/vol2/no1/6.pdf>
36. Núñez, L., & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 7(1), 49-59. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>
37. Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. *UNESUM-*

- Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 9-92.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/284/241>
38. Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. Díaz de Santos, S. A. <https://dokumen.tips/download/link/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml>
39. Pastor, L. (2021). La capacidad de servicio cuando existe vocación para servir. *Investigación e Innovación*, 1(1), 144-147.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1148/1259>
40. Ramos , E., Mogollón , F., Santur , L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2),
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es.
41. Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales -REMINEO. (2016). *El Análisis Organizacional en México y América Latina*. HESS, S. A.
<http://www.remineo.org/repositorio/libros/aomal/tomo2/Docs/analisisorganizacionalemexicoyamericalatinatomo2.pdf>
42. Sánchez, F. (2019). *Calidad total en las organizaciones*. Elearning S. L.
<https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
43. Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Consejo Nacional de Planificación.
<https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
44. Silva , J., Feijó, N., & Feijó, T. (2020). Modelos de gestión de calidad para el desarrollo de emprendimientos en las instituciones de educación superior de Manbí. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 152-

163. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/42/104>
45. Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
46. Tonato , B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014-2016 [Tesis de maestría]*. Instituto de Altos Estudios Nacionales.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
47. Torres , M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
48. Vallejo, L. (2016). *Marketing en productos y servicios*. ESPOCH.
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-224443-marketing%20en%20productos%20y%20servicios-comprimido.pdf>
49. Velaña, B. (2019). La afectación del derecho al trabajo de los servidores públicos ocasionado por los contratos ocasionales en el Ecuador. *Boletín de Coyuntura*, 0(22), 20-23. doi:<http://dx.doi.org/10.31164/bcoyu.22.2019.720>
50. Vizcaíno, A., & Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del Marketing mix de servicios*. Universidad de Guadalajara.
http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia (problemas - objetivos - hipótesis)

TEMA-PROBLEMA: La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal y su efecto en la percepción ciudadana del cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022.

PROBLEMA CENTRAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS CENTRAL
¿De qué manera la calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022?	Conocer de qué manera la calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022 por medio de un estudio que permita el mejoramiento del sistema de atención en la institución gubernamental.	La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal afecta en la percepción ciudadana del cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022.
PROBLEMAS COMPLEMENTARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
PC1 ¿Cómo la tangibilidad de la calidad del servicio afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?	OE1 Analizar cómo la tangibilidad de la calidad del servicio afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.	HE1 La tangibilidad de la calidad del servicio afecta en la apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022

PC2

¿Cómo la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en agilidad del trámite realizado en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

PC3

¿Cómo se relaciona la dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial con el nivel de satisfacción del ciudadano en el GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

PC4

¿Cómo la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en la credibilidad institucional del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022?

PC5

¿De qué manera el tipo de gestión del departamento de Talento Humano afecta la dimensión de seguridad de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal

OE2

Determinar como la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en agilidad del trámite realizado en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

OE3

Relacionar la dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial con el nivel de satisfacción del ciudadano en el GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

OE4

Describir cómo la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en la credibilidad institucional del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

OE5

Establecer de qué manera el tipo de gestión del departamento de Talento Humano afecta la dimensión de seguridad de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal

HE2

La dimensión de capacidad de respuesta de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en agilidad del trámite realizado en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

HE3

La dimensión de empatía de la calidad de servicio brindada por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial se relaciona con el nivel de satisfacción del ciudadano en el GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

HE4

La dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial afecta en la credibilidad institucional del GAD Municipal del cantón El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

HE5

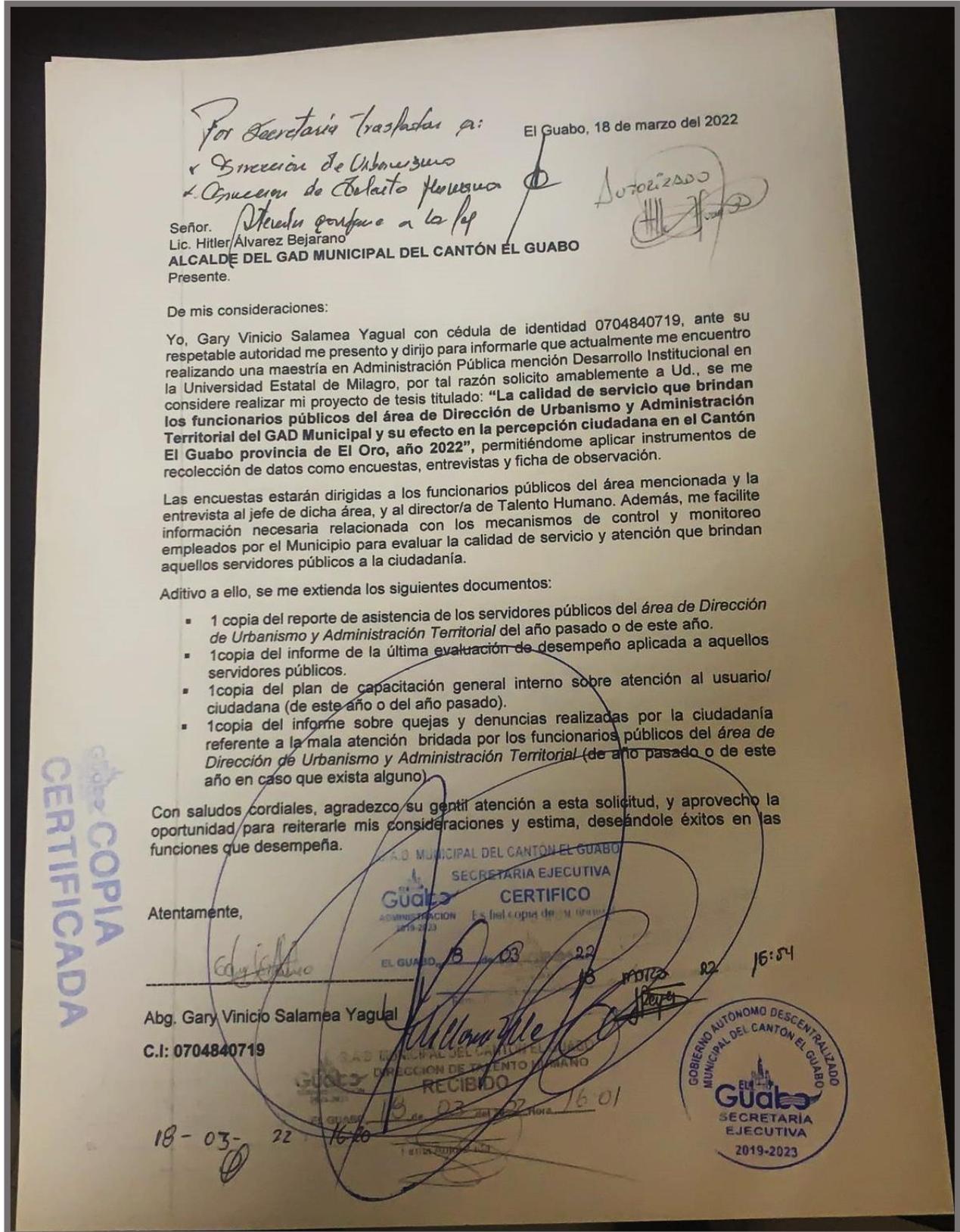
El tipo de gestión del departamento de Talento Humano afecta la dimensión de seguridad de la calidad del servicio prestado por los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD cantonal de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022? de El Guabo, provincia de El Oro en el año 2022.

Anexo 2. Árbol de problemas



Anexo 3. Oficio del permiso para realizar la investigación en el GAD Municipal



Anexo 4. Ficha de observación

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL				
FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS				
Tema del proyecto de tesis: “La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD Municipal y su efecto en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022”				
Objetivo de la observación: Recopilar información sobre calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos de la Municipalidad a los ciudadanos Guabeños.				
1. Datos generales:				
1.1 Nombre del funcionario público:				
1.2 Área:				
1.3 Fecha y hora de la observación:				
1.4 Investigador/ observador:				
✓ ASPECTOS A OBSERVAR: Señalar con un tick (✓) donde lo requiera.				
ASPECTOS		Si	No	OBSERVACIONES
1	¿ Los equipos tecnológicos y herramientas de trabajo del funcionario público funcionan óptimamente?	x		
2	¿ El área de Urbanismo es amplia y ventilada?		x	
3	¿ El servidor público se encuentra bien presentado (con una vestimenta adecuada) ante el usuario?	x		
4	¿ El servicio brindado por los funcionarios responde a lo que el usuario solicitó en el lapso establecido?		x	
5	¿ El funcionario público resuelve de manera oportuna los inconvenientes que se le presentan en la atención al usuario?		x	
6	¿ El funcionario brinda información útil al usuario para realizar el trámite?		x	
7	¿ El funcionario público mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos?		x	
8	¿ El tiempo que aguardó el usuario para que el usuario fuera atendido fue prudente?		x	
9	¿ Tiempo de espera del usuario para culminar con todo el trámite en general fue apropiado?		x	
10	¿ Hay disponibilidad y rapidez por parte del funcionario público para atender al usuario y ayudarlo a resolver sus dudas e inquietudes?		x	
11	¿ El número de funcionarios públicos es suficiente para atender al número de usuarios que llegan diariamente al área de Urbanismo en el Municipio?		x	
12	¿ El comportamiento del funcionario públicos inspira confianza y seguridad al usuario?	x		
13	¿ El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios?	x		

14	¿El funcionario público está capacitado sobre atención al usuario?		X	
15	¿El funcionario público sigue los manuales de protocolo diseñados por el Municipio para la atención al usuario??		X	
16	¿El funcionario público demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario(ciudadano)?		X	
17	¿La apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Municipio es positiva?		X	
18	¿El trámite del usuario fue procesado con agilidad?		X	
19	¿El usuario está satisfecho con el servicio recibido?		X	
20	¿El usuario confía en los procesos ejecutados por el Municipio?		X	
21	¿La gestión del Departamento de Talento Humano es eficaz y eficiente respecto a la capacitación del funcionario público?		X	
OBSERVACIONES GENERALES:				

Anexo 5. Encuesta aplicada a los funcionarios públicos

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL</p>										
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL ÁREA DE URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL										
<p>Tema del proyecto de tesis: “La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD Municipal y su efecto en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022”</p>										
<p>Objetivo de la entrevista: Recopilar información sobre calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos de la Municipalidad a los ciudadanos Guabeños.</p>										
<p>Instrucciones: Los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de tesis ¡Gracias por su gentil colaboración!</p>										
1. Datos sociodemográficos:										
<p>1.1 Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino</p>										
<p>1.2 Edad:</p> <p><input type="checkbox"/> 22-30 años</p> <p><input type="checkbox"/> 31-39 años</p> <p><input type="checkbox"/> 40-48 años</p> <p><input type="checkbox"/> 49-57 años</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 58 años</p>			<p>1.3 Tiempo de trabajo:</p> <p><input type="checkbox"/> 1 año</p> <p><input type="checkbox"/> 2-5 años</p> <p><input type="checkbox"/> 6-9 años</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 9 años</p>							
<p>1.4 Profesión:</p> <p>-----</p>										
1.5 Indique a cuál departamento pertenece:										
<p><input type="checkbox"/> Departamento de Regulación Urbana y Control de Edificaciones</p> <p><input type="checkbox"/> Departamento de Avalúos y Catastros</p> <p><input type="checkbox"/> Departamento de Construcción y Ornato</p>										
2. Aspectos a investigar:										
<p>Marque con una “X” ¿Cuáles son los problemas e inconvenientes más comunes surgidos con los usuarios en relación con los servicios, atención, funciones y competencias que ejecuta el Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial?</p> <p><input type="checkbox"/> Documentación incompleta y caduca</p> <p><input type="checkbox"/> Pérdida de documentos</p> <p><input type="checkbox"/> Tramitología</p> <p><input type="checkbox"/> Valores vencidos</p>										
CUESTIONARIO SERVQUAL										
<p>Mida diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1 y 5, siendo el 1 “Totalmente en desacuerdo”, y el 5 “Totalmente de acuerdo”</p>										
ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO					1	2	3	4	5	
Elementos tangibles										
1. Los equipos tecnológicos y herramientas de trabajo del funcionario público funcionan óptimamente										
2. El área de Urbanismo es pequeña y poco ventilada										
3. El funcionario público viste formalmente luciendo pulcramente										
Fiabilidad o presentación el servicio										

4. El servicio brindado por los funcionarios siempre responde a lo que el usuario solicitó en el lapso establecido						
5. Cuando un usuario tiene un problema o inconveniente usted muestra un sincero interés en solucionarlo						
6. El funcionario brinda información útil al usuario para realizar el trámite						
7. Usted mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos						
Capacidad de respuesta:						
8. El tiempo que aguardó el usuario para que fuera atendido por usted fue prudente						
9. El Tiempo de espera del usuario para culminar con todo el trámite en general fue apropiado						
10. Hay disponibilidad y rapidez por parte del funcionario público para atender al usuario y ayudarlo a resolver sus dudas e inquietudes						
11. El número de funcionarios públicos si es suficiente para atender al número de usuarios que llegan diariamente al área de Urbanismo en el Municipio						
Seguridad						
12. El comportamiento del funcionario públicos inspira confianza y seguridad al usuario						
13. Usted trata con igualdad y respeto a todos los usuarios						
14. Las capacitaciones que recibe usted son constantes						
15. Usted sigue los lineamientos de los manuales de atención y servicio						
Empatía						
16. Usted demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario						

PERCEPCIÓN CIUDADANA

· La apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional es positiva						
· El trámite del usuario fue procesado con agilidad						
· Usted considera que el usuario está satisfecho con el servicio que le brindó						
· El usuario confía poco en los procesos ejecutados por el Municipio						
· La gestión de Talento Humano aporta en la formación del funcionario público						

¿Estaría Ud. de acuerdo en participar en una capacitación sobre atención al usuario/ciudadanía?

- Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Indeciso
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

OBSERVACIONES:

Encuestador:-----

Lugar y fecha:-----

Hora:-----

Anexo 6. Encuesta aplicada a los ciudadanos (usuarios)

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL					
ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA					
Tema del proyecto de tesis: “La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD Municipal y su efecto en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022”					
Objetivo de la entrevista: Recopilar información sobre calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos de la Municipalidad a los ciudadanos Guabeños.					
Instrucciones: Los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de tesis ¡Gracias por su gentil colaboración!					
1. Datos sociodemográficos:					
1.1 Género: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino					
1.2 Edad:					
<input type="checkbox"/> 20-30 años					
<input type="checkbox"/> 31-41 años					
<input type="checkbox"/> 42-52 años					
<input type="checkbox"/> 53-63 años					
<input type="checkbox"/> Más de 63 años					
3. Aspectos a investigar:					
Marque con una “X” ¿Cuáles son los problemas e inconvenientes más comunes surgidos con los funcionarios públicos en relación con los trámites realizados en el Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial?					
<input type="checkbox"/> Pérdida de documentos					
<input type="checkbox"/> Tramitología					
<input type="checkbox"/> Funcionarios poco calificados/ capacitados					
<input type="checkbox"/> Pésimo trato					
<u>CUESTIONARIO SERVQUAL</u>					
Mida diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1 y 5, siendo el 1 “Totalmente en desacuerdo”, y el 5 “Totalmente de acuerdo”					
ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE SERVICIO					
Elementos tangibles					
1. El funcionario público cuenta con equipos tecnológicos y herramientas de trabajo en condiciones óptimas.	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas son modernas, ventiladas y del tamaño adecuado para brindar un buen servicio.					
3. Los funcionarios públicos tienen una apariencia pulcra y visten adecuadamente					
Fiabilidad o presentación el servicio					
4. El servicio responde a lo que el usuario solicitó en el lapso establecido					
5. El funcionario público demuestra interés por solucionar un problema o inconveniente con el usuario					

6. El funcionario público realiza bien el servicio desde la primera vez (brindándole información relevante)						
7. El funcionario público mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos						
Capacidad de respuesta:						
8. El tiempo que aguardó el usuario para que fuera atendido por el funcionario público fue prudente						
9. El Tiempo de esperó para culminar con todo el trámite en general fue apropiado.						
10. Hay disponibilidad y rapidez por parte del funcionario público para atender al usuario y ayudarlo a resolver sus dudas e inquietudes						
11. El número de funcionarios públicos es suficiente para atender al número de usuarios que llegan diariamente al área de Urbanismo en el Municipio						
Seguridad						
12. El comportamiento del funcionario públicos inspira confianza y seguridad al usuario						
13. El funcionario público trata con igualdad y respeto a todos los usuarios						
14. El funcionario público ha recibido suficientes capacitaciones sobre atención al usuario.						
15. El funcionario público sigue los manuales de protocolo diseñados por el Municipio para la atención al usuario.						
Empatía						
16. El funcionario público demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario(ciudadano)						

PERCEPCIÓN CIUDADANA

· La apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional del Municipio es positiva						
· El trámite del usuario fue procesado con agilidad						
· El usuario está satisfecho con el servicio recibido						
· El usuario confía en los procesos ejecutados por el Municipio						
· La gestión del Departamento de Talento Humano es eficaz y eficiente respecto a la capacitación del funcionario público						

OBSERVACIONES:

Encuestador:-----

Lugar y fecha: -----

Hora:-----

Anexo 7. Entrevista al director de Talento Humano del GAD Municipal de El Guabo



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR/A DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Tema del proyecto de tesis: “La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD Municipal y su efecto en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022”

Objetivo de la entrevista: Recopilar información sobre calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos de la Municipalidad a los ciudadanos Guabeños.

Instrucciones: Los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de tesis
¡Gracias por su gentil colaboración!

1. Datos informativos:

1.1 Nombre del entrevistado:..... 1.2 Edad

1.3 Nivel de instrucción:..... 1.4 Profesión:

1.5 Tiempo de trabajo en el GAD Municipal.....

4. Aspectos a investigar:

2.1 Desde su perspectiva, ¿Cómo Usted califica la atención que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial a la ciudadanía?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Mala
- Pésima

2.2 En este año ¿cuántas capacitaciones se ha impartido sobre atención al usuario/ciudadanía a los servidores públicos?

- Ninguna
- 1
- 2
- Más de 2

2.2.1 En relación a la pregunta anterior, en caso de haberse dictado capacitaciones ¿Cuáles fueron las temáticas específicas que han estudiado referente a la atención al usuario/ciudadanía?

2.3 ¿Considera que la gestión de Talento Humano ha permitido mejorar la actitud del servidor público en la atención al usuario?

- Si
- No

¿Por qué?

2.4 ¿Cuáles son las técnicas de atención al usuario/ciudadanía que han enseñado a los servidores públicos?

2.5 ¿La Municipalidad ha diseñado algún Manual de protocolo en la atención al ciudadano?

Si

No ¿Por qué?-----

2.6 ¿Cuál es el número aproximado de quejas acerca del mal servicio y mala atención al usuario que reciben anualmente o que recibieron en estos últimos tres meses?

2.6.1 Una vez que receptan las quejas y denuncias de la ciudadanía ¿Qué proceso ejecutan para mejorar esta situación?

OBSERVACIONES:

Entrevistador:-----Lugar y fecha:-----

Hora:_____

Anexo 8. Entrevista al director del área de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal de El Guabo



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE URBANISMO Y ADMINISTRACIÓN TERRITORIAL

Tema del proyecto de tesis: “La calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos del Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial en el GAD Municipal y su efecto en la percepción ciudadana en el cantón El Guabo provincia de El Oro, año 2022”

Objetivo de la entrevista: Recopilar información sobre calidad de servicio que brindan los funcionarios públicos de la Municipalidad a los ciudadanos Guabeños.

Instrucciones: Los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de tesis
¡Gracias por su gentil colaboración!

1. Datos informativos:

- 1.1 Nombre del entrevistado:..... 1.2 Edad
- 1.3 Nivel de instrucción:..... 1.4 Profesión:
- 1.5 Tiempo de trabajo en el GAD Municipal.....

5. Aspectos a investigar:

2.1 ¿En general cuáles son los problemas e inconvenientes más comunes surgidos con los usuarios en relación con los servicios, atención, funciones y competencias que ejecuta el Área de Dirección de Urbanismo y Administración Territorial?

.....

.....

2.1.1 ¿De los 3 departamentos que conforman el área de Urbanismo y Administración Territorial (Departamento de Avalúos y Catastros- Departamento de Regulación Urbana y Control de Edificaciones- Departamento de Construcción y Ornato) cual presenta mayor problemas o conflictos con los usuarios?

.....

.....

2.2 ¿Aproximadamente cuántas personas o usuarios el funcionario público atiende diariamente? ¿Considera que el número de servidores públicos es suficiente para el número de usuarios que llegan diariamente al área de urbanismo a realizar sus trámites? **Sí / No ¿Por qué?**

.....

.....

2.3 Desde su perspectiva, ¿Cómo Usted califica el servicio que brindan los funcionarios públicos de esta área a la ciudadanía?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Mala
- Pésima

2.4 ¿El equipo y herramientas tecnológicas (computador, impresora, softwares) se encuentran en perfecto estado para el trabajo que ejecuta el funcionario público? **Sí/No**

2.4.1 ¿El área de Urbanismo es adecuada para atender a los ciudadanos? **Sí/No**

2.5 ¿Los funcionarios públicos de esta área tienen la disposición para atender las inquietudes y resolver los problemas del usuario?

2.5.1 ¿Ha existido problemas por la falta de comunicación y coordinación entre los compañeros de trabajo para la consecución de los procesos del usuario? **Sí/No**

2.6 ¿La capacidad de respuesta de los funcionarios públicos de esta área es ágil?

2.6.1 ¿Cuáles son las causas de la demora/lentitud en los trámites del usuario en el área de Urbanismo y Administración Territorial?

2.7 ¿Los funcionarios públicos de esta área tratan con respeto e igualdad a todos los usuarios?

2.7.1 En este año ¿cuántas capacitaciones han recibido los servidores públicos de esta área sobre atención al usuario/ciudadanía por parte de Talento Humano?

- Ninguna
- 1
- 2
- Más de 2

2.7.1 ¿Considera que la gestión de Talento Humano ha permitido mejorar las habilidades del servidor público en la atención al usuario?

- Si
- No ¿Por qué?

2.7.2 ¿La Municipalidad ha diseñado algún Manual de protocolo en la atención al ciudadano?

- Si
- No ¿Por qué?-----

2.8 ¿Cuál considera usted que es el nivel de vocación de servicio de los funcionarios públicos de esta área en el trabajo que realizan?

Alta Media Baja

2.9 ¿En esta área cuál es el número aproximado de quejas acerca del mal servicio o mala atención al usuario que reciben anualmente o que recibieron en estos últimos tres meses?

2.9.1 ¿Qué medidas han tomado con respecto a este problema?

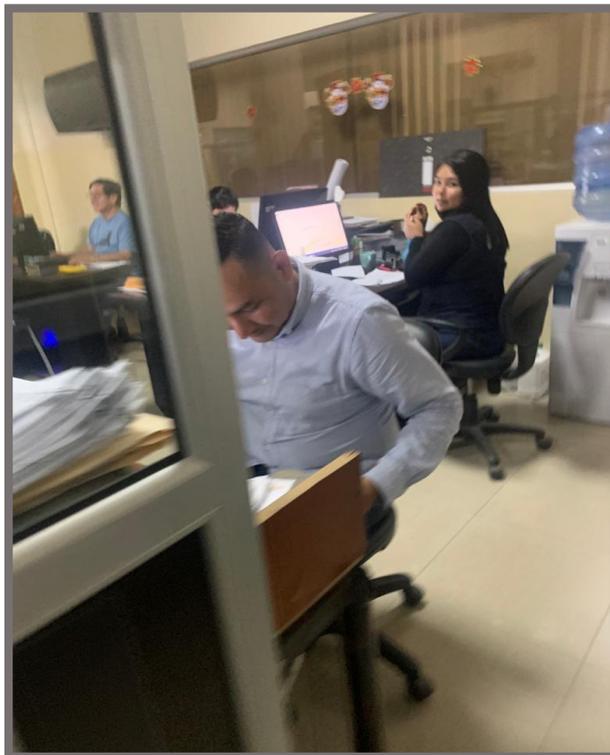
OBSERVACIONES:

Entrevistador:-----
Lugar y fecha: -----
Hora: -----

Anexo 9. Registro fotográfico de la aplicación de la ficha de observación



Anexo 10. Aplicación de la encuesta a los funcionarios públicos del Área de Urbanismo.



Anexo 11. Registro fotográfico de la entrevista al director de Talento Humano del GAD Municipal de El Guabo



Anexo 12. Registro fotográfico de la entrevista al director del área de Urbanismo y Administración Territorial del GAD Municipal de El Guabo



Anexo 13. Modelos de plantillas para permisos



El Guabo, ___ de _____ de 2022

Ingeniero Civil
Sebastián Chávez
DIRECTOR DE URBANISMO
Ciudad.-

De mis Consideraciones:

Solicito a Ud. se autorice a quien corresponda me conceda el **PERMISO DE LETRERO PUBLICITARIO** de las siguientes características:

Nombre _____ del _____ Local: _____

Ubicación (Barrio, Ciudadela, Urbanización, Lotización, etc.): _____

Dirección: _____

Medidas: _____ m²

Para lo cual presenté la documentación requerida por esta Dirección.

Atentamente,

Propietario(s)
C.I.
Teléfono
Correo Electrónico



El Guabo, ____ de _____ de 2022

Ingeniero Civil
Sebastián Chávez
DIRECTOR DE URBANISMO
Ciudad.-

De mis Consideraciones:

Solicito a Ud. se autorice a quien corresponda me conceda el **PERMISO DE CERRAMIENTO** de la siguiente propiedad que describo a continuación:

Solar/Lote: _____

Manzana/Sitio: _____

Código _____ Catastral: _____

Ubicación (Barrio, Ciudadela, Urbanización, Lotización, etc.): _____

Dirección: _____

Lindero a Construir: _____ con _____ m

Para lo cual presenté la documentación requerida por esta Dirección.

Atentamente,

Propietario(s)

C.I.

Teléfono

Correo Electrónico



El Guabo, ___ de _____ de 2022

Ingeniero Civil
Sebastián Chávez
DIRECTOR DE URBANISMO
Ciudad.-

De mis Consideraciones:

Solicito a Ud. se autorice a quien corresponda la aprobación del *LEVANTAMIENTO PLANIMÉTRICO PARA TRÁMITE DE COMPRA-VENTA DE EXCEDENTE DE ÁREA* de la siguiente propiedad que describo a continuación:

Solar/Lote: _____

Manzana/Sitio: _____

Código
Catastral: _____

Ubicación (Barrio, Ciudadela, Urbanización, Lotización, etc.): _____

Dirección: _____

Para lo cual presenté la documentación requerida por esta Dirección.

Atentamente,

Propietario(s)

C.I.

Teléfono

Correo Electrónico



Anexo 14. Estadísticas de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos, en relación a la calidad de servicio que ellos consideran que brindan a los ciudadanos.

Género de los funcionarios públicos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	8	57,1	57,1	57,1
Femenino	6	42,9	42,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Edad de los funcionarios públicos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 22-30 años	4	28,6	28,6	28,6
31-39 años	6	42,9	42,9	71,4
40-48 años	1	7,1	7,1	78,6
49-57 años	2	14,3	14,3	92,9
Más de 58 años	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Tiempo de trabajo del funcionario públicos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-1 año	2	14,3	14,3	14,3
2-5 años	7	50,0	50,0	64,3
6-9 años	3	21,4	21,4	85,7
Más de 9 años	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Profesión del funcionario público

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ingeniera(o) Civil	6	42,9	42,9	42,9
Asistente Contable	1	7,1	7,1	50,0
Tecnóloga	1	7,1	7,1	57,1
Arquitecta(o)	2	14,3	14,3	71,4
Ingeniera(o) Agrónomo	1	7,1	7,1	78,6
Lic. Comunicación Social	1	7,1	7,1	85,7
Bachiller	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Departamento al que pertenece el funcionario público

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Departamento de Regulación Urbana y Control de Edificaciones	8	57,1	57,1	57,1
Departamento de Avalúos y Catastros	3	21,4	21,4	78,6
Departamento de Construcción y Ornato	3	21,4	21,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Los equipos tecnológicos y herramientas de trabajo del funcionario público funcionan óptimamente

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente en desacuerdo	7	50,0	50,0	50,0
En desacuerdo	5	35,7	35,7	85,7
Indeciso	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El área de Urbanismo es pequeña y poco ventilada

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente en desacuerdo	14	100,0	100,0	100,0

El funcionario público viste formalmente luciendo pulcramente

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid De acuerdo	1	7,1	7,1	7,1
Totalmente de acuerdo	13	92,9	92,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El servicio brindado por los funcionarios siempre responde a lo que el usuario solicitó en el lapso establecido

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid En desacuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Indeciso	5	35,7	35,7	50,0
De acuerdo	6	42,9	42,9	92,9
Totalmente de acuerdo	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Cuando un usuario tiene un problema o inconveniente usted muestra un sincero interés en solucionarlo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid De acuerdo	6	42,9	42,9	42,9
Totalmente de acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El funcionario brinda información útil al usuario para realizar el trámite

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indeciso	2	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	6	42,9	42,9	57,1
Totalmente de acuerdo	6	42,9	42,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Usted mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid En desacuerdo	7	50,0	50,0	50,0
Indeciso	5	35,7	35,7	85,7
De acuerdo	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El tiempo que aguardó el usuario para que fuera atendido por usted fue prudente

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid De acuerdo	6	42,9	42,9	42,9
Totalmente de acuerdo	8	57,1	57,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El Tiempo de espera del usuario para culminar con todo el trámite en general fue apropiado

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid De acuerdo	9	64,3	64,3	64,3
Totalmente de acuerdo	5	35,7	35,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Hay disponibilidad y rapidez por su parte para atender al usuario y ayudarlo a resolver sus dudas e inquietudes

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid De acuerdo	5	35,7	35,7	35,7
Totalmente de acuerdo	9	64,3	64,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El número de funcionarios públicos si es suficiente para atender al número de usuarios que llegan diariamente al área de Urbanismo en el Municipio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente en desacuerdo	6	42,9	42,9	42,9
En desacuerdo	6	42,9	42,9	85,7
Totalmente de acuerdo	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El comportamiento del funcionario público inspira confianza y seguridad al usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indeciso	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	3	21,4	21,4	28,6
Totalmente de acuerdo	10	71,4	71,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Usted trata con igualdad y respeto a todos los usuarios

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid De acuerdo	2	14,3	14,3	14,3
Totalmente de acuerdo	12	85,7	85,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Las capacitaciones que recibe usted son constantes

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente en desacuerdo	4	28,6	28,6	28,6
En desacuerdo	9	64,3	64,3	92,9
De acuerdo	1	7,1	7,1	100,0

Total	14	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Usted sigue los lineamientos de los manuales de atención y servicio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid En desacuerdo	3	21,4	21,4	21,4
Indeciso	10	71,4	71,4	92,9
De acuerdo	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Usted demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indeciso	1	7,1	7,1	7,1
De acuerdo	9	64,3	64,3	71,4
Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

La apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional es positiva

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid De acuerdo	8	57,1	57,1	57,1
Totalmente de acuerdo	6	42,9	42,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

El trámite del usuario fue procesado con agilidad

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indeciso	3	21,4	21,4	21,4
De acuerdo	7	50,0	50,0	71,4
Totalmente de acuerdo	4	28,6	28,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Usted considera que el usuario está satisfecho con el servicio que le brindó

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indeciso	3	21,4	21,4	21,4
De acuerdo	11	78,6	78,6	100,0
Total	14	100,0	100,0	

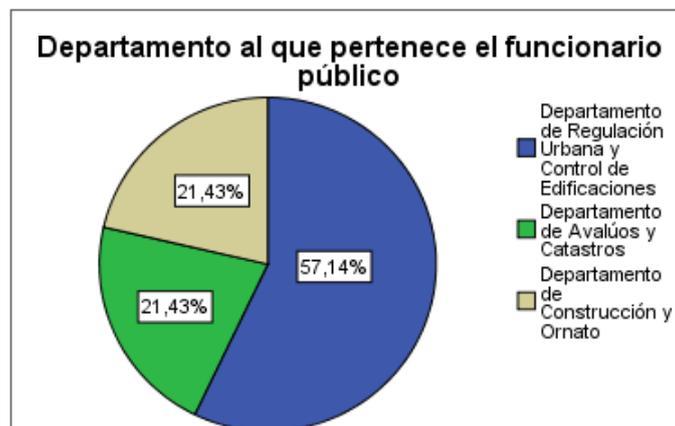
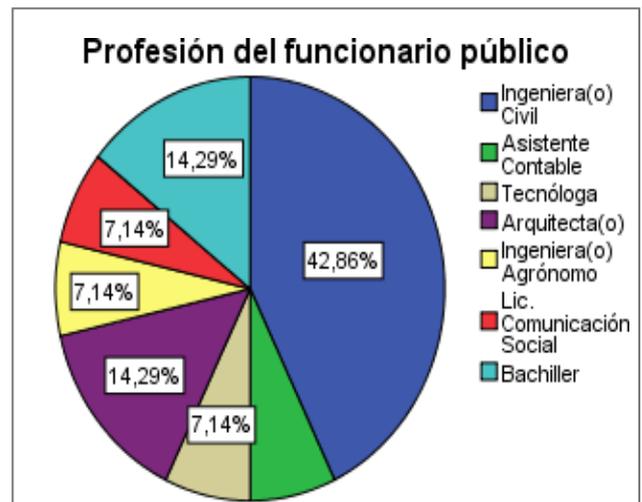
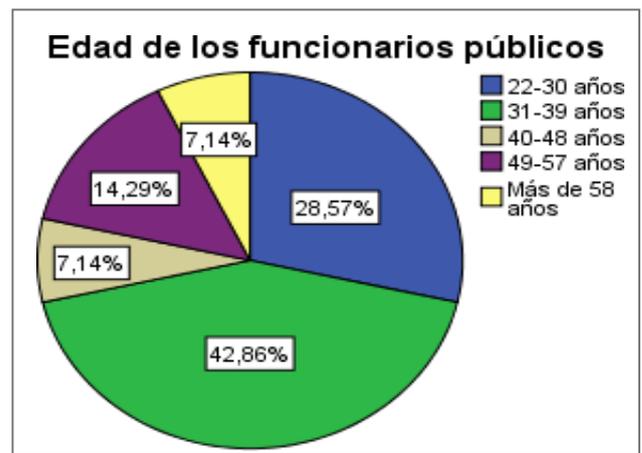
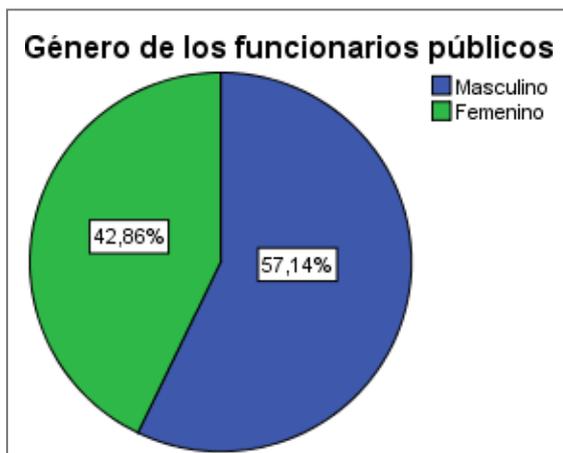
El usuario confía poco en los procesos ejecutados por el Municipio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indeciso	2	14,3	14,3	14,3
De acuerdo	5	35,7	35,7	50,0
Totalmente de acuerdo	7	50,0	50,0	100,0
Total	14	100,0	100,0	

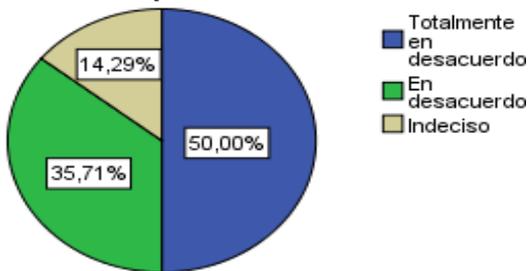
La gestión de Talento Humano aporta en la formación del funcionario público

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente en desacuerdo	4	28,6	28,6	28,6
En desacuerdo	8	57,1	57,1	85,7
Indeciso	1	7,1	7,1	92,9
De acuerdo	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

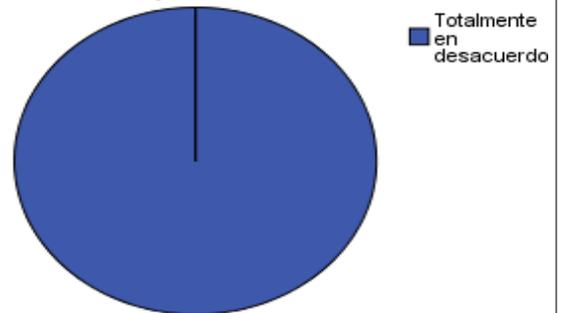
GRÁFICO CIRCULAR



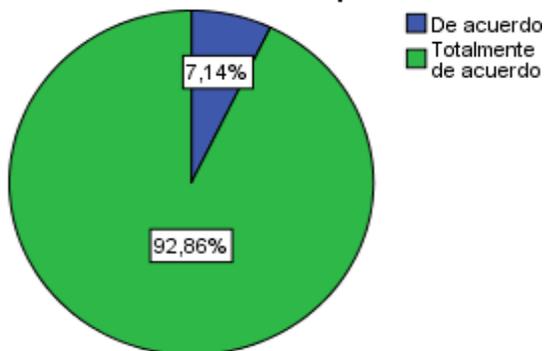
Los equipos tecnológicos y herramientas de trabajo del funcionario público funcionan óptimamente



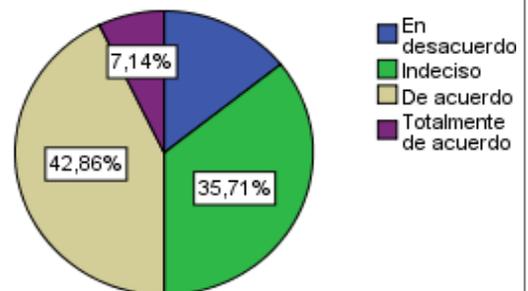
El área de Urbanismo es pequeña y poco ventilada



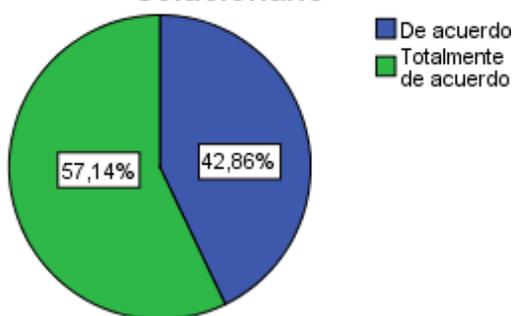
El funcionario público viste formalmente luciendo pulcramente



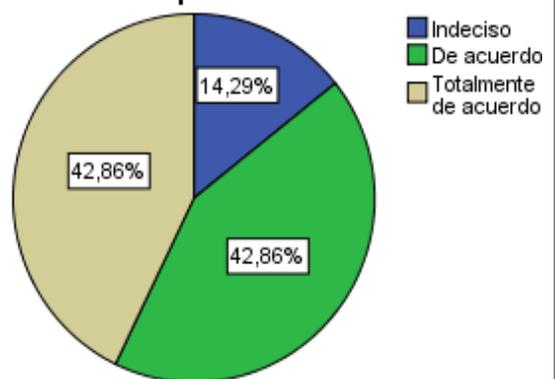
El servicio brindado por los funcionarios siempre responde a lo que el usuario solicitó en el lapso establecido



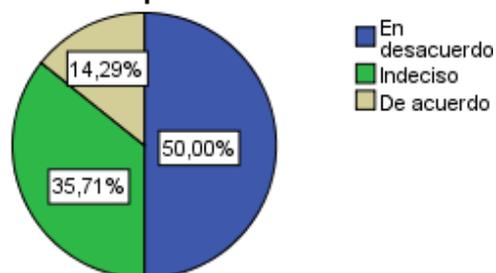
Cuando un usuario tiene un problema o inconveniente usted muestra un sincero interés en solucionarlo



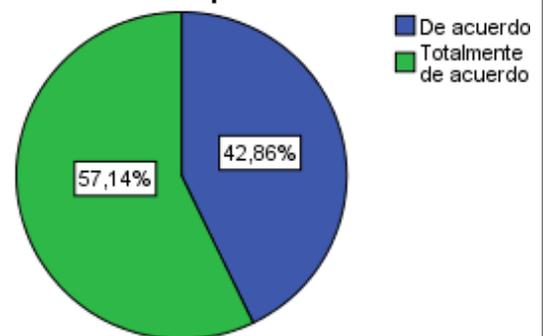
El funcionario brinda información útil al usuario para realizar el trámite



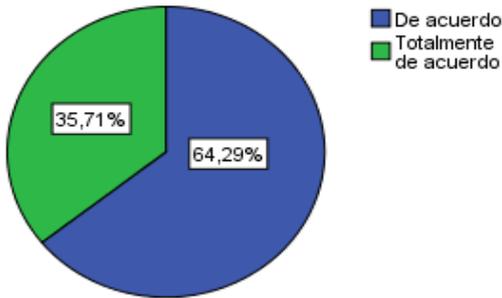
Usted mantiene una buena comunicación y coordinación con los compañeros de trabajo para la correcta consecución de los procesos



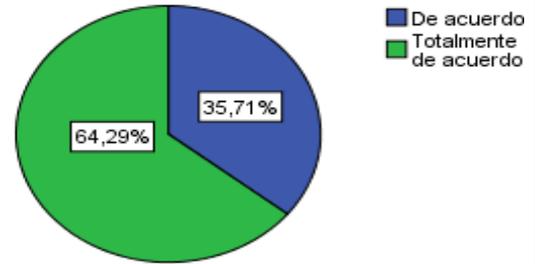
El tiempo que aguardó el usuario para que fuera atendido por usted fue prudente



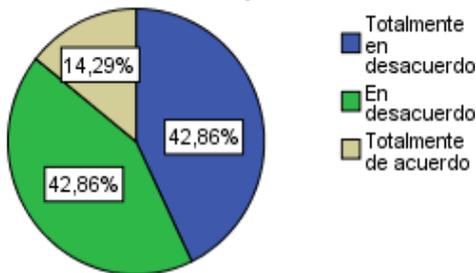
El Tiempo de espera del usuario para culminar con todo el trámite en general fue apropiado



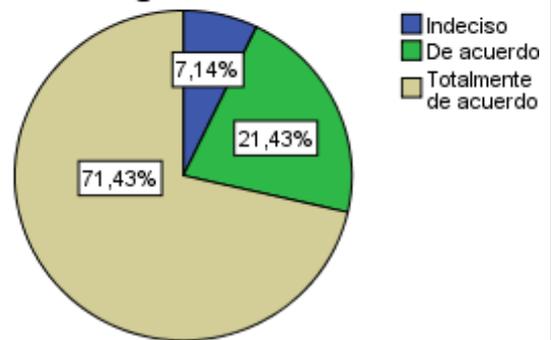
Hay disponibilidad y rapidez por su parte para atender al usuario y ayudarlo a resolver sus dudas e inquietudes



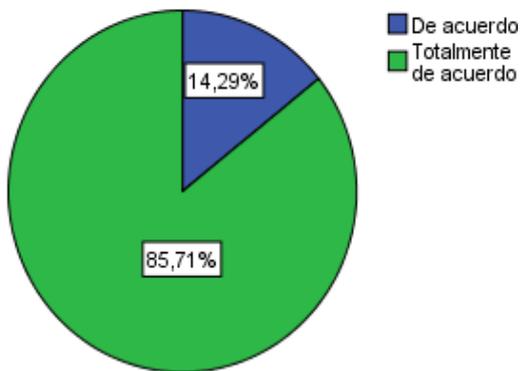
El número de funcionarios públicos si es suficiente para atender al número de usuarios que llegan diariamente al área de Urbanismo en el Municipio



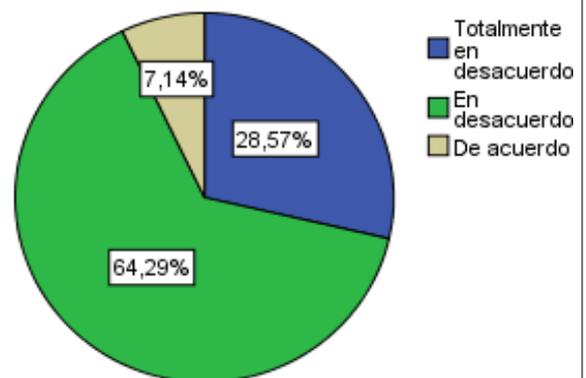
El comportamiento del funcionario público inspira confianza y seguridad al usuario



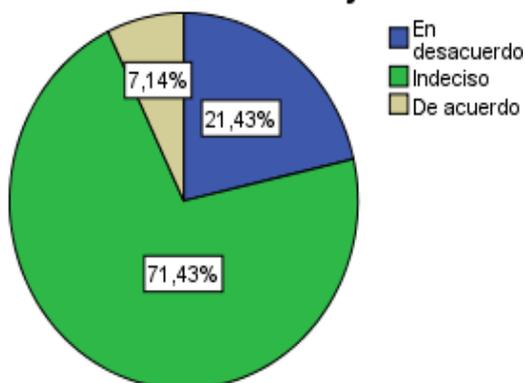
Usted trata con igualdad y respeto a todos los usuarios



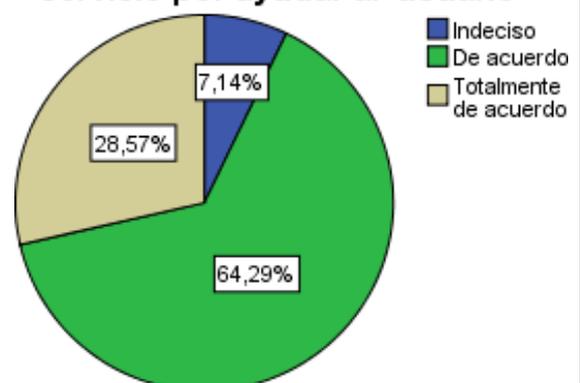
Las capacitaciones que recibe usted son constantes



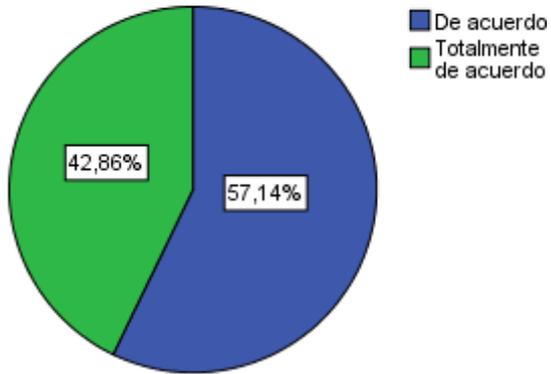
Usted sigue los lineamientos de los manuales de atención y servicio



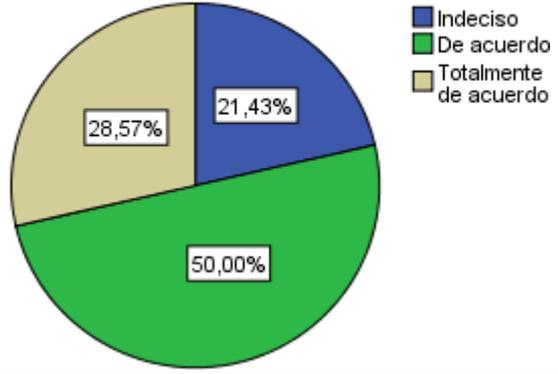
Usted demuestra vocación de servicio por ayudar al usuario



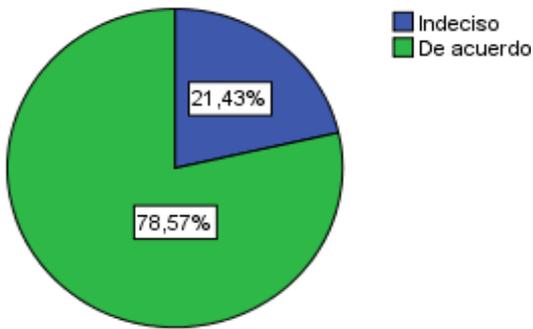
La apreciación ciudadana respecto a la imagen institucional es positiva



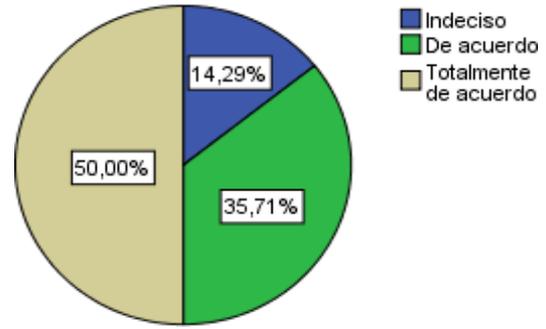
El trámite del usuario fue procesado con agilidad



Usted considera que el usuario está satisfecho con el servicio que le brindó



El usuario confía poco en los procesos ejecutados por el Municipio



La gestión de Talento Humano aporta en la formación del funcionario público

