



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN**

**DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**TEMA:**

Análisis de los tiempos de respuestas en los procesos solicitados y su incidencia en la perspectiva del usuario externo del gobierno autónomo descentralizado del cantón La Troncal

**AUTOR:**

**RÓMULO ALCIVAR CAMPOVERDE**

**DIRECTORA TFM:**

LIC. KARLA GAME MENDOZA, MSC.

MILAGRO – MARZO 2023

ECUADOR

## DECLARACIÓN DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 9 de febrero del 2023



Rómulo Alcívar Campoverde  
CI. 0914592142

**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 **ING. ALCIVAR CAMPOVERDE ROMULO ULISES**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS EN LOS PROCESOS SOLICITADOS Y SU INCIDENCIA EN LA PERSPECTIVA DEL USUARIO EXTERNO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LA TRONCAL", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	57.33
DEFENSA ORAL	38.67
PROMEDIO	96.00
EQUIVALENTE	Excelente



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

**M.A.E. VINUEZA BURGOS GLADIS DEL CONSUELO  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



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

**Dip. OCHOA GONZALEZ CARLOS ROBERTO  
VOCAL**



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

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

# CESIÓN DE DERECHO DEL AUTOR

Sr. Dr.

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de

MilagroPresente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente proceso hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel de, cuyo tema fue **Análisis de los tiempos de respuestas en los procesos solicitados y su incidencia en la perspectiva del usuario externo del gobierno autónomo descentralizado del cantón La Troncal** y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

Milagro, 9 de febrero del 2023



escanea el código QR para:  
RÓMULO ULISES  
ALCIVAR CAMPOVERDE

Rómulo Alcívar Campoverde  
CI. 0914592142

## **DEDICATORIA**

Dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los buenos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con amor y sin pedir nada a cambio.

También quiero dedicarle este trabajo a mi esposa Angela. A mis hijos Angie, Belén y Leónidas. Sin duda ellos son lo mejor que me ha pasado.

Y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a mi tutora de esta tesis, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas.

Gracias por la confianza ofrecida. A, si mismo, agradezco a mis compañeros de clase por su apoyo personal y humano, especialmente, con quien he compartido proyectos e ilusiones.

Un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

Gracias a mi familia, a mis padres y a mis hermanos, porque con ellos compartí una infancia feliz, que guardo en el corazón. Gracias a mis amigos, que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión. Pero, sobre todo, gracias a mi esposa y a mis hijos, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto, por el tiempo que me han concedido, un tiempo robado a la historia familiar. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

A todos, muchas gracias

## RESUMEN

La investigación se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, en el que se analiza la percepción del usuario en relación a al servicio recibido. Cabe señalar previo a la recopilación de datos en el objeto de estudio, se realizó una revisión sistemática de la literatura, con la finalidad de encontrar una guía para el desarrollo del trabajo de investigación.

En la metodología se procede a validar estadísticamente un instrumento de aplicación para una encuesta, así como el cuestionario de preguntas abiertas estructuradas para la entrevista, lo que garantiza la confianza de los instrumentos. Existen 98 elementos de una población de 144 usuarios para la encuesta y 4 jefes departamentales que se encuentran vinculados directamente con los procesos por donde fluyen las solicitudes para la entrevista. La información es recopilada a través de los instrumentos, son organizados y procesados a través de herramientas estadísticas, posterior a ello es analizada y discriminada para obtener resultados tales como: la existencia de un alto nivel de aceptación en el servicio recibido por parte de la municipalidad, considerando que fue analizado el proceso de entrega de solicitud sobre algún petitorio finalizando con la respuesta emitida por la institución, lo que demuestra la satisfacción por parte del usuario en el tiempo de respuesta generado por la institución.

Además, es importante recalcar que, a pesar de tener un nivel de aceptación favorable, en lo relacionado a los tiempos de respuestas sobre las solicitudes, solo poseen un 3.9 de valoración en una escala de 5, siendo la puntuación mas baja entre las 5 dimensiones.

**Palabras claves:** tiempos de repuesta, calidad de servicio, perspectiva del usuario

## **ABSTRACT**

The investigation is carried out in the Decentralized Autonomous Government of the La Troncal canton, in which the perception of the user in relation to the service received is analyzed. It should be noted prior to the data collection in the object of study, a systematic review of the literature was carried out, in order to find a guide for the development of the research work.

In the methodology, an application instrument for a survey is statistically validated, as well as the questionnaire of structured open questions for the interview, which guarantees the confidence of the instruments. There are 98 elements of a population of 144 users for the survey and 4 department heads who are directly linked to the processes through which the requests for the interview flow. The information is collected through the instruments, they are organized and processed through statistical tools, after which it is analyzed and discriminated to obtain results such as: the existence of a high level of acceptance of the service received by the municipality, considering that the application delivery process on a request was analyzed, ending with the response issued by the institution, which demonstrates the satisfaction on the part of the user in the response time generated by the institution.

In addition, it is important to emphasize that, despite having a favorable acceptance level, in relation to response times on requests, they only have a 3.9 rating on a scale of 5, being the lowest score among the 5 dimensions.

**Keywords:** response times, quality of service, user perspective



## INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
Problematización.....	2
Delimitación del problema .....	2
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos .....	3
Justificación .....	3
CAPÍTULO II.....	4
MARCO TEÓRICO .....	4
Antecedentes Referenciales .....	4
Gestión Publica de una institución .....	4
Servicio publico.....	5
Características del servicio.....	6
Los Gobiernos Autónomos descentralizados .....	7
Capacidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados .....	9
Perspectiva del ciudadano .....	10
Marco conceptual.....	10
Operacionalización de las variables .....	10
CAPÍTULO III.....	14
METODOLOGÍA.....	14
Tipo de investigación .....	14
Método de investigación .....	14
Técnica de investigación .....	14
Población y Muestra .....	15
Recopilación de la información.....	15
Procesamiento de la información .....	16
ANALISIS DE RESULTADOS .....	17

Validación del instrumento.....	17
Correlación de variable y dimensiones .....	18
Resultados de la entrevista.....	20
CONCLUSIONES .....	22
RECOMENDACIONES .....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	24
ANEXOS .....	26

## INTRODUCCIÓN

Los servicios que ofrecen los Gobiernos Seccionales, van dirigidos a resolver problemas de los usuarios, siendo estos aquellos ciudadanos que a través de un proceso electoral le otorgaron un voto de confianza y responsabilidad a quien desempeña el rol de dignidad y administra los recursos del territorio. Por tal razón, estos servicios deben estar enfocados en cumplir con lo requerido añadiendo calidad y calidez.

Actualmente, la percepción y nivel de aceptación del servicio brindado por una institución pública tiene mucha relevancia en el desarrollo institucional, por ende, incrementar el nivel de aceptación es el objetivo de todo Gobierno seccional, más aún cuando se trata de una municipalidad, considera como un ente con muchas competencias que son experimentadas por los ciudadanos.

El presente trabajo tiene como finalidad determinar el nivel de relación que existe entre el servicio brindado y la percepción del ciudadano con respecto a dicho servicio, esto permite obtener las principales deficiencias y posibilidad de mejorar.

Inicialmente se analiza documentos académicos que permiten definir una guía en el desarrollo de la investigación, definir las principales variables y elementos a utilizar para el respectivo análisis. Los resultados son expuestos para reconocer la situación actual de la municipalidad en lo concerniente a servicios ofrecidos y como lo percibe el ciudadano que haya experimentado un procedimiento actuado por la institución pública.

El Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de La Troncal busca brindar servicios municipales que permitan resolver problemas que posee el ciudadano y satisfacer necesidades que se encuentre dentro de las competencias del GAD, la retroalimentación en el proceso de servicio se torna muy importante para empezar a realizar correcciones o modificaciones en el proceso, de esta forma permitirá actuar de forma pertinente, elevando el índice de aceptación del GAD.

Para recopilar información se utiliza los reportes generados por las diferentes dependencias pertenecientes al GAD municipal, su análisis conlleva a determinar cuantitativamente los procesos recibidos, luego se confronta ante las solicitudes que poseen respuestas, considerando los tiempos de respuestas y el nivel de satisfacción del usuario.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Problematización**

La problemática se define desde el punto de vista en ¿Cómo la gestión en atención al usuario incide en la perspectiva de calidad de servicio brindado?, por parte de Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón La Troncal, siendo los procesos de atención que permiten dar respuestas a las solicitudes generadas por la ciudadanía del cantón, siendo el servicio de recepción de solicitudes y respuestas a las mismas, la prioridad de la institución.

El GAD municipal se encuentra en vías de desarrollo y aplicación de mejoras a los procesos de atención, sin embargo, existen inconvenientes que radican en la falta de modernización de los procesos que inciden en los tiempos de respuestas del servicio lo que no permite la gestión de acuerdo a las demandas de la sociedad actual.

Además, una situación que representa al actual problema es la deficiencia de los recursos tecnológicos con el que cuenta el GAD municipal, esto influye en la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la institución, siendo la comunicación un esquema que permite el desarrollo adecuado de los procesos y por ello la existencia de retroalimentación e insumos para que los servidores puedan gestionar y resolver.

A lo antes mencionado, se suma el inconveniente que el GAD municipal tiene con el personal actual, varios de los servidores públicos no poseen las competencias adecuadas para el puesto que desempeñan, si bien es cierto que la autoridad genera la respectiva rotación del personal, existen algunos casos en los cuales el personal es de nombramiento definitivo y complica su reubicación o reemplazo, así como una alta resistencia al cambio por parte del personal antes indicado. Por tal razón se aborda la problemática desde el enfoque investigativo y analítico para determinar los factores que inciden en el retraso de los procesos y a su vez su afectación en el nivel de satisfacción del servicio recibido desde el punto de vista de los usuarios.

#### **Delimitación del problema**

El proceso de investigación se llevará a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal considerando las actividades realizadas en el año 2021 y la perspectiva generada en los usuarios posterior al servicio experimentado.

Por tal razón, la investigación se ceñirá al ingreso de solicitudes realizadas por la ciudadanía y el tiempo de respuesta, así como la satisfacción sobre la solución de lo solicitado.

## **Objetivo General**

Diagnosticar los procesos de control en los tiempos de respuesta en la atención al usuario externo del GAD del cantón La Troncal y la perspectiva del usuario.

## **Objetivos Específicos**

- Fundamentar sobre los enfoques teóricos que existen respecto al control del tiempo de respuesta en la atención al usuario externo.
- Determinar de qué manera es controlado actualmente el tiempo de respuesta en la atención al usuario externo.
- Modernizar los procesos del control del tiempo de respuesta en la atención al usuario externo.

## **Justificación**

La iniciativa de servicio público es, a diferencia de lo que pasa con las categorías del contrato y el dominio público que aparecen en el Derecho Romano, subjetivamente actual. No inició como una "iniciativa determinada y clara que pudiera estar incluida en una definición legal, doctrinal o jurisprudencial, sino, por otro lado, como una especie de omnipresencia en la actividad administrativa, una categoría jurídica des categorizada, un ente ubicuo y que cada uno interpretaba a su capricho".

Por tal razón es indispensable poder analizar los principales factores que involucra a los procesos que se gestionan en el GAD municipal y en función de lo sucedido tomar correcciones para mejorar el servicio, uno de los indicadores que definen el servicio, habitualmente es el tiempo de respuesta con el que se remiten resoluciones en función de las solicitudes realizadas por los ciudadanos que buscan satisfacer sus necesidades o problemas de índole social.

La gestión pública no tiene por qué limitarse a dar respuesta a la crisis del Estado del Bienestar ya que imbricada en esta crisis, está la crisis de legitimación del Estado y de la acción política en momentos en que pierden vigencia y credibilidad las legitimaciones tradicionales que habían operado hasta ahora.

Por tanto, ahora podemos determinar básicamente que la gestión pública no necesariamente se define con la restricción del tamaño del sector público, ni con la privatización, ni con la desregulación, quizás son varios términos más comunes que escuchamos. Técnicamente nos podemos referirnos al sector público, que debe satisfacer las preferencias de la sociedad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Referenciales**

Una buena administración es un tema relevante para el éxito de una organización frente a la competencia y su entorno, y tiene impacto a la calidad de ambiente interno el cual puede ser percibido de manera positiva o negativa en las actitudes de sus miembros.

Así mismo, una buena administración tiene la capacidad de crear alianzas y esta a su vez mejorar los procesos que permitirán nuevas estrategias para un buen posicionamiento y buen desempeño en conjunto ya que, si el personal está motivado, rendirán de forma positiva en la producción, valoran y se empoderan con la organización, fluyen las ideas positivas de mejoras, menores inconvenientes para la empresa, mayor competitividad.

Para (Garrote, Jiménez, & Gómez, 2019) las empresas deben fortalecer el manejo de las emociones y asertividad de los trabajadores, mediante programas de formación, para que puedan comprometerse con los valores de las empresas.

#### **Gestión Publica de una institución**

La eficiencia en las administraciones públicas es fundamental para lograr maximizar el uso adecuado de los recursos públicos, además de la correcta planificación y organización de las distintas actividades, esto permitirá a la dirección contar con mejores instrumentos para lograr los objetivos institucionales (Romero, 2018).

El Estado entrega los recursos a las instituciones, esperando que el presupuesto asignado sea ejecutado de manera eficaz, eficiente y con calidad, a pesar de que estas asignaciones son una obligación por parte del Estado, se aspira que se cumplan con la misión social sin embargo principales hallazgos del estudio evidencian que existe una ineficiente gestión administrativa, además de un inadecuado manejo de los costos que están ocasionando que los objetivos planteados no se estén cumpliendo adecuadamente.

Para ello, el Plan Operativo Anual (POA) permite planificar todo tipo de acción que se encuentre en pos del desarrollo seccional, siendo que la planificación estratégica permite ejecutar las acciones necesarias para brindar respuestas adecuadas según la lo solicitado por los usuarios (Santana, 2016).

Para (Gonzalez, 2014) el objetivo primordial en el trabajo de cada administrador es ayudar a una organización a lograr el más alto desempeño con el mejor uso de sus recursos humanos

y materiales. Si la productividad informa de altos niveles de eficacia y eficiencia en el desempeño, es una medida del éxito organizacional, los administradores son responsables en gran parte de su cumplimiento. La autora sostiene que GAD parroquial genera procesos eficientes y por tanto, esto conlleva a generar nuevos conocimientos, valor al trabajo y adaptabilidad al cambio con una amplia visión hacia la innovación.

### **Servicio publico**

Toda institución dependiente del Estado, tiene como prioridad brindar servicios de calidad y calidez, siendo recíprocos con los ciudadanos y sus respectivos tributos que generan cada año. Las instituciones públicas tienen una obligación con el ciudadano en cuanto al servicio que ofrecen, cada año más ciudadanos muestra mayor interés en conocer la cantidad de servicios públicos que reciben y que se financian mediante el pago de sus impuestos (Rueda, 2011).

La calidad de los servicios públicos dentro de las entidades municipales es de gran importancia, es por ello que dentro de los GADs se realizan investigaciones para conocer la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, para ello es necesario conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de sus servicios, permitiendo que los cambios se enfoquen en la dirección correcta, respondiendo a las necesidades y requerimientos sobre los servicios prestados.

Por lo tanto, asegurar la calidad del servicio se convierte en uno de los principales objetivos de gestión de las instituciones públicas, siendo así la satisfacción general de los usuarios, ya que es importante que sepa planificar, coordinar y ejecutar proyectos orientados a los usuarios y al bien común de la sociedad para mejorar o replantear los objetivos institucionales.

Según lo antes expresado en cuanto a la calidad del servicio va muy caracterizado la gestión en términos de calidad, eficiencia y satisfacción del desempeño de las instituciones públicas, y lo que facilita la implementación de prácticas que en el pasado se consideraban excluyentes para la gestión empresarial con fines de lucro (Balarezo, 2022).

Sin embargo, a lo largo de los años, las entidades públicas han sufrido una serie de cambios transformadores para mantenerse vigentes con el objetivo de brindar servicios de calidad a la población ya que la calidad en si difícil de medir porque se hace a través de la percepción de diferentes usuarios que aparecen como clientes dando así una tarea compleja al momento que el personal atiende diferentes demandas y tiene contacto directo con ellos.

Para (Lorenzo, 2019) la calidad de los servicios públicos es un tema que ha adquirido especial relevancia en los últimos años y son muchos los países –en particular, de América Latina– que han comenzado a desarrollar esfuerzos encaminados a atender crecientes expectativas y necesidades de la población.

La calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente así lo indica (Vidrio Barón, Rebolledo Mendoza, & Galindo Salvador, 2020). Por tanto, asegurar la calidad del servicio se convierte en uno de los principales objetivos de gestión de las instituciones públicas, que tienen como fin primordial la satisfacción general de los usuarios. Sin embargo, ha sido materia de polémica definir qué es la calidad, la conceptualización de este término es diferente para los investigadores o estudiosos del marketing que para los consumidores.

Otro tema de interés y confusión implica determinar, cómo se establece que el servicio prestado es de calidad. Para responder a esta necesidad se crearon las escalas de valoración de la calidad del servicio.

La calidad de servicio es un análisis de permanente interés, sobre todo por las circunstancias que caracterizan la gestión en términos de calidad, eficiencia y satisfacción en el desempeño de las instituciones públicas, que hacen favorable la implementación de prácticas que en el pasado eran consideradas exclusivas para la gestión empresarial con fines lucrativos. Pero que hoy en día el sector público también debe llevar a cabo (Pino-Vera & Medina-Giacomozzi, 2018).

### **Características del servicio**

Las características del servicio analizadas hacen que definir y medir la calidad sea una tarea difícil. Percepción de la calidad del servicio en función de las necesidades individuales, experiencia previa, recomendaciones e informes de los proveedores de servicios.

Estas percepciones son el resultado de comparar las expectativas del consumidor con el desempeño real del servicio y evaluar no solo el resultado sino todo el proceso, integrado en la implementación del servicio en sí (Torres, 2018). Por tanto, el concepto de calidad de servicio es algo subjetivo, ya que cada consumidor tiene una percepción diferente, según su experiencia y expectativas. Brindar servicios de calidad a los consumidores garantizará que todos los factores que afectan a GAD en general no les causen ningún problema.

La calidad del servicio es una medida de qué tan bien una organización comprende las necesidades de sus usuarios y cumple con sus expectativas. Comprender cómo mejorar la experiencia del producto es un paso importante para el crecimiento de cualquier



organización. Medir y mejorar la calidad del servicio es esencial para el crecimiento de su negocio (Aragon, 2018).

Pero eso requiere investigación y experiencia, para obtener más información sobre la calidad del servicio, debe comprender los aspectos clave de la calidad del servicio. Este servicio es clave para mantener a los usuarios comprometidos con la organización. Incluso si una organización tiene el mejor producto del mercado, pero no brinda un servicio igualmente bueno, la posibilidad de que los clientes se vayan con la competencia es inevitable (Lovelock & Reynoso, 2018).

Un término vinculado a la calidad del servicio, es la gestión de la calidad total (Perdomo Ortiz & González Benito, 2014) donde se considera como un recurso estratégico para mejorar el desempeño de la organización basándose en la calidad del servicio, por ello, la gestión de la calidad total para la población cantonal servicios públicos de calidad, con eficacia, eficiencia y buen trato, con gestión interinstitucional y un manejo adecuado de todos sus recursos (Ibarra, Romero, & Paredes, 2017).

Líder en el desarrollo cantonal con participación activa de sus actores para la planificación, priorización y control social, en la ejecución y evaluación de planes y proyectos prioritarios para la comunidad, garantizando el desarrollo sustentable y sostenible del Cantón Penipe; se planifican las actividades y procesos en la etapa de proceso de gestión es llevar a cabo las tareas, objetivos y metas de manera eficiente se mantiene una buena comunicación interna, por lo que no se trabaja en equipo para asegurar una buena gestión, logrando así fortalecer el nivel de desempeño por lo tanto siguieren motivar al talento humano, que apunte al profesionalismo, capacitación, responsabilidad y experiencia en la gestión municipal con ética y transparencia, aplicando criterios (Uquillas, 2015).

### **Los Gobiernos Autónomos descentralizados**

Según (Aguas, 2015) el área administrativa de los Gobiernos descentralizados tiene muchas falencias al momento de generar recursos para la implementación de nuevas obras públicas, además la gran mayoría no tiene un manual para cumplir todas las funciones determinadas para que los trabajadores puedan tener un mejor nivel de organización y del manejo de los recursos, realizando un análisis FODA podemos determinar las fortalezas, oportunidades y debilidades tanto internas como externas para así poder mejorar el trabajo, servicios y obras.

También tenemos que resaltar que se necesita una estructura organizacional el cual sirve de ayuda para poder designar las correctas funciones en la que (Romero R. , 2011) indica que el aprovechamiento de la estructura organizacional trae consigo alcanzar oportunidades

como son los convenios con organismos nacionales, internacionales, estatales y no gubernamentales, para mejorar la atención.

El desempeño del servicio público no solo significa el cumplimiento de la Constitución y demás leyes y reglamentos del GAD, sino también la implementación del sistema de gobierno local para gestionar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos así lo confirma (Basantez, 2019).

El nuevo entorno requiere que las organizaciones municipales sean más predecibles sobre sus resultados, manejen más de cerca la información de sus procesos, brinden una capacitación más especializada a sus funcionarios y mejoren significativamente la administración de los recursos disponibles para ellos y adopten un estilo más formal y de liderazgo que busca atender mejor las necesidades y expectativas de las personas en el ámbito del servicio público que se presta en cada local, por ello (Daberkow & King, 1977) sostiene que se debe mejorar mucho la coordinación de factores internos, logrando mayor sinergia y estimulando el liderazgo.

Al señalar sobre los Gobiernos seccionales, específicamente de un municipio al cual se lo conoce como Gobierno cantonal, se puede mencionar como lo actuado en la municipalidad de Marcelino Maridueña, así lo menciona (Rodríguez, 2018) en el informe del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y que da a conocer cómo se administra cada departamento en el GAD de Marcelino Maridueña, además de cómo es importante la calidad de servicios en las entidades, ya que esto determina el éxito para los ciudadanos del cantón Marcelino Maridueña.

Para el análisis de Rodríguez donde observa que es importante mejorar los servicios de calidad en lo que es abastecimiento de agua, energía eléctrica, mejorar la eliminación de basura y excretas. Es necesario implementar programas que fortalezcan los servicios de calidad en el cantón. Por otro lado, se debe de evaluar los servicios de calidad según el nivel de satisfacción, para que así los administradores puedan reconocer e implementar mejoras en dichos servicios.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD'S) son aquellas instituciones que por mandato de la ley poseen una autonomía política, administrativa y financiera. Considerando que la autonomía política considerada como la capacidad de impulsar los procesos y formas de desarrollo acorde a la historia, cultura y características propias de la circunscripción territorial; autonomía administrativa al ejercer la facultad de las organizaciones y de gestión en el talento humano y recursos materiales dentro del ámbito de sus competencias, y;

autonomía financiera el derecho de recibir directamente bajo ninguna condición los recursos que le corresponden del Presupuesto General del Estado (Pérez, 2018).

### **Capacidad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados**

Es común observar varios esfuerzos que realizan las instituciones públicas en relación a la gestión administrativa, sin embargo, existe una recuente y peligrosa confusión respecto a la innovación es la creencia de que se trata de una nueva moda propiciada por los expertos del management, así lo determina (Ramirez - Aluja, 2011).

La gestión administrativa es una forma en que se utilizan recursos limitados para lograr los objetivos deseados. La administración administrativa es la conceptualización, por ejemplo, el uso de la planificación, la organización, la gestión y el control, así como todos los recursos se presentan en la compañía para lograr los objetivos logrados.

Los GADs al manejarse con cierta autonomía y capacidad para generar recursos que permitan abordar las problemáticas de la ciudadanía, deben gestionar la administración de forma adecuada, esto vincula directamente a la capacidad de respuesta que tiene la institución en relación a las solicitudes realizadas por la ciudadanía, aquello responde a la forma en que se planifican las actividades y procesos en la etapa de proceso de gestión es llevar a cabo las tareas, objetivos y metas de manera eficiente, eficaz y efectiva (Luna, 2022).

Lo antes mencionado, lo corrobora (Soledispa-Cañarte & Rodríguez-Morán, 2021) donde el gobierno autónomo descentralizado del gobierno de la ciudad de Pedro Carbo obtiene ingresos para trabajos públicos, también está patrocinado por recaudación de impuestos, patentes inmobiliarios y licencias de acción.

Diferentes áreas ubicadas en la comuna de la ciudad son responsables de implementar procedimientos administrativos y financieros, esto es muy importante porque lograron a través de los objetivos de la organización, dependiendo del nivel considerado. Además, no se mantiene una buena comunicación interna, por lo que no se trabaja en equipo para asegurar una buena gestión y seguimiento de los usuarios cuando tienen que pagar impuestos.

Con lo antes citado, se puede indicar que los GADs necesitan de una buena administración para poder ofrecer un buen servicio estas dos variables se llevan de la mano, por el simple hecho de que sin una parte la otra no podría funcionar correctamente, tener una buena calidad de servicios también implica tener una buena administración interna dentro de las instituciones, a su vez también es importante la eficacia, eficiencia, valores y principios de cada uno de los integrantes de las GADs para que pueda dar un rendimiento formidable en

el día a día, además La gestión administrativa de los GADs y la calidad de servicio que estas ofrecen a la sociedad se ve involucrada con los recursos que les otorga el gobierno de nuestro país, además de como estas instituciones lo reparten para desarrollar sus funciones (Rodríguez, 2018).

### **Perspectiva del ciudadano**

Cada actividad que realiza una institución pública, siempre tendrá como beneficiario a la población, es decir aquel ciudadano que se acerca de forma cotidiana a solicitar algún servicio que brinda el Estado.

La perspectiva es simplemente un criterio con el cual observa el usuario la atención que recibe por parte de la institución, para (Chavarría, 2022) la tener una perspectiva sobre el servicio es necesario experimentarlo y saber bajo que métricas lo evaluó, cada persona puede considerar subjetivamente su nivel de satisfacción y desarrollar una perspectiva sobre el servicio recibido.

El usuario es quien determina si la institución pública a través de su actuar, está cumpliendo con su obligación, por ello, es necesario que la rentabilidad social sea maximizada y que el usuario lo perciba de aquella forma.

Los servicios que brinda un GAD municipal debe generar la presencia satisfacción en el usuario, acompañado de versatilidad y dinamismo tecnológico, por cuanto, es lo que el nuevo usuario demanda (Ordoñez & Rodríguez, 2016).

### **Marco conceptual**

GADs.- Gobiernos Autónomos Descentralizados, existen en 3 niveles; provinciales, cantonales y parroquiales.

Institución pública. – Organización que es dependiente del Estado, se administra en función de la burocracia y según lo normado o reglamentado.

Management. – Se refiere a la gestión empresarial que se realiza dentro de una organización, esto es todos los procesos de la administración.

POA.- Plan operativo anual, es un cronograma de actividades que planifica la institución pública y lo deben cumplir según lo planificado.

### **Operacionalización de las variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES O PREGUNTAS
-----------	------------	--------------------------------	-------------	--------------------------

<b>VARIABLES DEPENDIENTE:</b>  <b>Perspectiva del usuario</b>	Se determina como la apreciación que posee el usuario en relación al servicio recibido y como lo cataloga o categoría en un nivel de satisfacción	<b>Horarios de atención</b>	Puntualidad	Existe un registro de asistencia de los servidores	
			Reportes de asistencia y cumplimiento	Nivel de porcentaje del personal apropiado para el servicio	
				Existe personal idóneo en las áreas de trabajo	
			<b>Servicio procesado</b>	Recepción de solicitudes	Nivel de solicitudes con respuestas
				Organización de equipos de trabajo	Los equipos de trabajos se encuentran dosificados en relación a las tareas entregadas
		El presupuesto asignado a la institución es ejecutado según lo planeado			
		El personal es el idóneo para desempeñar las funciones			

		<b>Accesibilidad de los servicios</b>	Atención de calidad y calidez	Nivel de satisfacción de la atención		
				Nivel de atención oportuna		
			Flujo de comunicación	Existe acompañamiento en el desarrollo de las actividades al solicitar el servicio		
				Novel de motivación para volver a tomar el servicio		
<b>VARIABLES INDEPENDIENTE:</b>  <b>Calidad de Servicio</b>	Es el resultado de las acciones que realiza la institución pública en vista de satisfacer las necesidades que indican los ciudadanos. Se considera todo el proceso de ejecución en función de brindar la atención al usuario está relacionada con el respeto que se le puede dar al usuario	<b>Elementos Tangibles</b>	Instalaciones e infraestructura			
			Limpieza de las instalaciones			
					Materiales de oficina	
				<b>Fiabilidad</b>	Tiempo de atención	
						Personal de confianza

		<b>Capacidad de respuesta</b>	Disponibilidad y predisposición de personal	
			Respuestas adecuadas	
		<b>Seguridad</b>	Solución apropiada	
			Capacidad de resolver problemas	
			Espacio para la atención apropiada	
		<b>Empatía</b>	Atención al personal	
			Atención por parte de la seguridad	
			Atención individualizada	

## CAPÍTULO III

### **METODOLOGÍA**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es mixto, porque se implementará una encuesta para determinar el nivel de aceptación al servicio que posee el usuario, es decir la percepción del ciudadano en relación al servicio recibido, mientras que para establecer el servicio medido en los tiempos de respuestas que se brindan a las solicitudes, se aplica una entrevista a los principales directivos de la institución y que se encuentran vinculados a los resultados que indiquen información sobre dicha variable.

Además, es de tipo correlacional porque se debe medir la calidad del servicio puntualizando en las cinco dimensiones y su incidencia en la generación de la perspectiva del ciudadano en relación al servicio recibido al menos por una ocasión.

#### **Método de investigación**

La metodología utilizada en este estudio incorpora dimensiones cuantitativa y cualitativa, tratando de equilibrar y complementar la información que se obtendrá del método a utilizar. Para el efecto de este estudio se plantea realizar una evaluación tanto a los usuarios externos como a la máxima autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Troncal, en el que se aplicara una entrevista estructurada.

El método hipotético-deductivo es el que se demuestra en el presente trabajo, el mismo que involucra aceptar ciertas proposiciones como hipótesis y probar nuestras conclusiones a la luz de los hechos, extrapolando de ellos estas hipótesis así como el conocimiento que ya tenemos. Este procedimiento es una parte importante del método científico; su aplicación está relacionada con varias operaciones metodológicas: confrontación de hechos, revisión de conceptos existentes, formación de nuevos conceptos, cotejo de hipótesis con otros enunciados teóricos.

#### **Técnica de investigación**

La técnica empleada para la recolección de datos será la encuesta, a través de un cuestionario aplicado al personal administrativo de la municipalidad del cantón La Troncal. La encuesta es una técnica empleada para obtener datos de varias personas, a través de preguntas con la finalidad de que las personas encuestadas respondan y entreguen información importante.



Las preguntas del cuestionario se basan en un instrumento utilizados en otras investigaciones.

### **Población y Muestra**

La población es de 289 personas vinculadas al Gobierno cantonal, al conocer la población se indica que es finita, por lo tanto, es necesario aplicar la siguiente formula con los datos conocidos.

Sin embargo, se procede a considerar 4 elementos que tienen un nivel jerárquico alto en la estructura organizacional, puesto son aquellos que manejan información sobre evaluación de desempeño y reclamos realizados por los usuarios.

Para determinar la satisfacción del servicio desde la perspectiva de los usuarios, se consideran una cantidad de usuario tomados del historial, en el que se registran aquellos procesos de solicitud de información o generación de algún trámite de utilidad ciudadana.

Siendo de esta forma que se considera una entrevista estructurada para recopilar un indicio de la situación actual de la institución, es decir una percepción de como se encuentra en relación a reclamos e imagen institucional en lo relacionado al servicio.

### **Recopilación de la información**

Para la recopilación de información que analizara la perspectiva del usuario, se considera la asistencia de usuarios en busca de algún servicio por parte del municipio desde el 5 al 16 de diciembre del 2022, en el que se determinarían 5 días hábiles laborables en el sector público y en función del promedio de usuarios atendidos.

**Tabla 1. Recepción de solicitudes de usuarios**

<b>Días laborables</b>	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>
<b>Promedio de solicitudes</b>	36	32	27	24	25
<b>Total</b>	<b>144</b>				

Fuente: GADLT.

Cabe mencionar que fueron tomadas 2 semanas del mes de diciembre en el que se definieron cantidades promedio de solicitudes recibidas para poder considerar una muestra a analizar en el presente momento, el mismo que fue considerado en el rango del 23 al 27 de enero.

Fórmula de muestra finita

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1)E^2}{Z^2} + p q}$$

El nivel de confianza es del 95% y con un nivel de error del 5%.

Población: 144

Al aplicar la formula finita y reemplazando los valores en las variables, nos emite un resultado de la muestra.

Total de la muestra: 98

El instrumento para la aplicación de la encuesta es un cuestionario, consta de 20 ítems, las mismas que poseen una estructura de respuestas en escala de likert de 5 niveles, tales como:

1: Nunca

2: Casi nunca

3: A veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

Adema, el cuestionario posee 5 dimensiones que están vinculadas a la calidad del servicio según el método de SERVQUAL:

Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía

Las encuestas son aplicadas a los usuarios que al menos en una ocasión recibieron el servicio por parte del GAD La Troncal, mientras que la entrevista es realizada a 4 directivos de la institución, y se enfatizará en la solución de reclamos por parte de los usuarios y la cantidad de solicitudes que deben procesar los servidores públicos.

### **Procesamiento de la información**

La información de la encuesta será procesada en un software estadístico cuantitativo, en el que se analizará las relaciones de las dimensiones que integra la calidad del servicio, para determinar la percepción del usuario en relación al servicio recibido.

Con respecto a las entrevistas, se trabajara con un gestor de texto que permite identificar términos comunes y tendencias de respuestas, esto permite consolidar la intención de la respuestas a cada una de las preguntas abiertas. Así mismo, se procederá a la descripción de lo analizado en el entorno definido para la investigación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### Validación del instrumento

Inicialmente se procede a la validación del instrumento que analizara la perspectiva de los usuarios, para ello se aplicara el alfa de Cronbach, deesa forma se verifica la fiabilidad del cuestionario, y determinar si es posible ser aplicado o generar algun tipo de modificación al mismo.

**Tabla 2. Confianza del instrumento**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,797	,802	20

El valor de alfa de Cronbach es de ,797. Esto demuestra que el instrumento de recopilación de información es valioso, además, posee un nivel aceptable en lo que respecta a la confiabilidad. En virtud de lo observado y analizado se procede a la aplicación del instrumento con los 20 ítems, considerando que dicho cuestionario es procedente del modelo SERVQUAL en lo que respecto a la calidad del servicio recibida.

**Tabla 3. Cantidad de uso del servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"primera"	26	25,5	26,5	26,5
	"segunda"	24	23,5	24,5	51,0
	entre la tercera y cuarta	16	15,7	16,3	67,3
	más de la cuarta	30	29,4	30,6	98,0
	5,00	2	2,0	2,0	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
	Total	102	100,0		

**Elaboración:** propia

Se aprecia que el 75% de los usuarios que fueron encuestados, garantizan brindar una resolución a las preguntas del cuestionario con usuarios que han utilizado el servicio por mas de una ocasión, es decir tienen plena capacidad de decidir y comparar.

### Correlación de variable y dimensiones

**Tabla 4. Correlaciones Fiabilidad - Servicio**

		Fiabilidad	Servicio
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Servicio	Correlación de Pearson	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Claramente se puede observar que existe una correlación alta en lo relacionado a la fiabilidad y la percepción del servicio que reciben los usuarios, esto indica que la institución debe seguir haciendo esfuerzos en lo que corresponde a confianza e imagen que exterioriza el GAD cantonal.

**Tabla 5. Correlaciones Seguridad - Servicio**

		Seguridad	Servicio
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,563**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Servicio	Correlación de Pearson	,563**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe una correlación positiva pero con un nivel significancia no tal elevado, en este sentido pueden existir muchos factores, pero uno es el de mayor relevancia. Actualmente los ciudadanos se sienten inseguros en cualquier sitio, aquello también se reflejado en la municipalidad, aunque el enfoque de las preguntas hacia énfasis en la seguridad del servicio que brinda la municipalidad a sus usuarios.

**Tabla 6. Correlaciones Tangibles - Servicio**

		Tangibles	Servicio
Tangibles	Correlación de Pearson	1	,729**
	Sig. (bilateral)		,000

	N	98	98
Servicio	Correlación de Pearson	,729**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 7. Correlaciones Tiempo Respuesta - Servicio**

		Respuesta	Servicio
Respuesta	Correlación de Pearson	1	,541**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	98	98
Servicio	Correlación de Pearson	,541**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	98	98

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 8. Correlaciones Empatía - Servicio**

		Empatía	Servicio
Empatía	Correlación de Pearson	1	,204*
	Sig. (bilateral)		,043
	N	98	98
Servicio	Correlación de Pearson	,204*	1
	Sig. (bilateral)	,043	
	N	98	98

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla 9. Confirmación de la hipótesis**

Datos de Percepción del servicio					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Servicio	98	3,40	4,90	4,2954	,29490
N válido (por lista)	98				

Elaboración: propia

El valor de la media es de 4,2954 lo que demuestra un promedio alto en lo relacionado a la percepción del servicio desde un enfoque general, sin especificar ninguna particularidad.

## Resultados de la entrevista

Según el cuestionario de preguntas abiertas, que se realizaron a 4 personas que desempeñan el cargo de jefes departamentales y que tienen vínculo directo con los procesos de recepción de oficios y solicitudes por parte de los ciudadanos, se logró condensar la información recibida para tener una mejor lectura y análisis de los datos recopilados.

**Tabla 10. Consolidación de entrevistas**

No.	Pregunta	Respuesta (consolidada)
1	Considera que el proceso de recepción de solicitudes por parte del ciudadano debe mejorar, en que actividades	Entre los 4 directivos sostienen que se debe mejorar en el proceso de recepción de documento, implementando un proceso único que permita recibir un solo documento con todas las peticiones por usuario, y que inmediatamente sea dirigido al área que corresponda, para su posterior solución.
2	De que manera se puede mejorar la comunicación interna posterior a la recepción de los requerimientos	Es indispensable incluir nuevos procesos de comunicación, y estandarizar los procedimientos que se implementan en la ejecución de las comunicaciones, tanto interna como externa, para lo cual es importante generar una estructura organizacional que sostenga los lineamientos de comunicación.
3	Considera que es suficiente el personal que dispone para la realización de las tareas, argumente	Existe una división en las respuestas de los entrevistados, sin embargo, se puede evidenciar que existe la necesidad de integrar a más profesionales con el perfil necesario en la gestión para lo cual se necesite.
4	Como cataloga los comentarios registrados por parte de los usuarios en relación al servicio recibido	Son aceptables por parte de usuarios que lo realizan con conocimientos, sin embargo, existen dificultades con aquellos ciudadanos que solicitan requerimientos que no son competencias de la municipalidad, por ello es necesario educar a los ciudadanos en esta situación.

Elaboración: propia

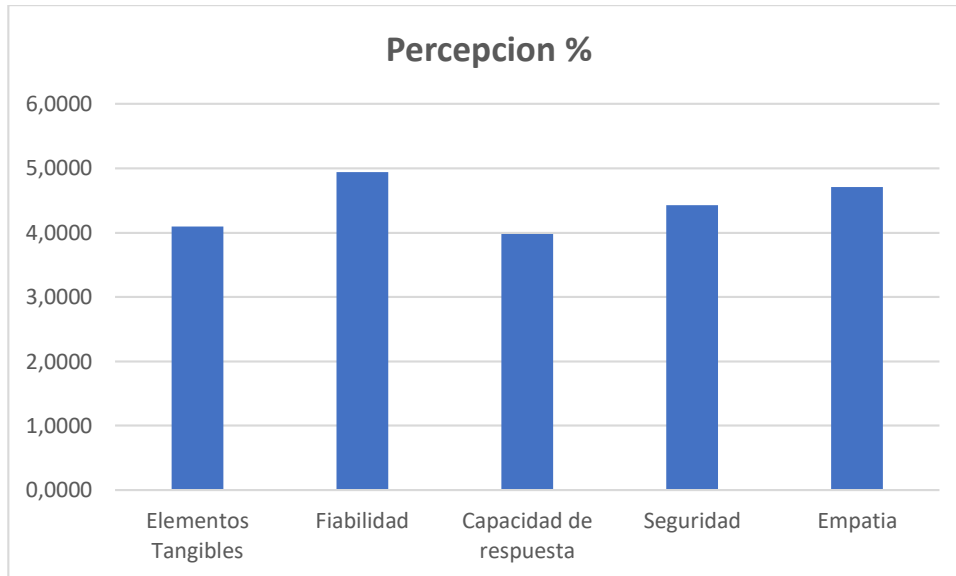
**Ho. La percepción del usuario en relación a la calidad del servicio es aceptable**

**Tabla 11. Confirmación de la hipótesis**

	t	gl	Sig. (bilateral)	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Diferencia de medias	Inferior Superior
Servicio	,000	97	1,000	,00001	-,0591 ,0591

Valor de prueba = 4.2954

## Nivel de percepción



**Elaboración:** propia

Se puede apreciar en el gráfico que en lo que respecta a fiabilidad es la dimensión mas aceptada por parte de los usuarios, además de la empatía por los recursos del GAD cantonal, sin embargo, es importante considerar incrementar el nivel de aceptación en la dimensión *Capacidad de respuesta*.

En función de expresado anteriormente de manera general se puede indicar que los resultados en cuanto a la percepción de los usuarios son aceptables, porque poseen una valoración de 4 en sentido positivo.

## CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, se concluye que la percepción del usuario sobre el servicio recibido es aceptable en promedio de las cinco dimensiones, alcanzando una valoración superior a 4 puntos en la escala sobre 5.

Además, se demuestra que la empatía tiene relación directa con el servicio, pero con una baja significancia, lo que indica que el usuario considera no tener mayor empatía con la municipalidad.

También se encontró información relevante en la revisión de la literatura, donde se encontraron nuevos esquemas sobre la percepción del usuario en la relación con el GAD cantonal.

Es importante mencionar que los resultados reflejan, que los elementos de la muestra tomada han tenido más de 3 experiencias recibiendo servicio por parte de la institución, por ello, se confirma que los resultados obtenidos son de alta confianza porque el usuario encuestado tiene la capacidad para comparar.

Los resultados obtenidos de la entrevista realizada a los jefes departamentales, demuestran que existen problemas en la recepción de solicitudes, pero que, en el proceso desde el ingreso hasta la finalización, la comunicación tiene mejor recorrido. Esto es imperceptible para el usuario, porque el ciudadano únicamente le interesa la respuesta a la solicitud.



## **RECOMENDACIONES**

Es indispensable trabajar en el desarrollo de la automatización de los procesos de recepción de solicitudes, con la finalidad de que la información se encuentre en tiempo real en todas las dependencias por las cuales debe transitar dicho proceso. Esto permitirá que todos los actores o gestores del proceso conozcan el requerimiento, e inclusive facilita la evaluación y retroalimentación.

Mejorar los tiempos de repuestas que hasta el momento poseen los departamentos involucrados con el servicio al usuario.

Generar un espacio adecuado para albergar a la capacidad de usuarios que permanentemente se encuentran dentro de la institución solicitando el servicio municipal, además de brindar contante acompañamiento para los ciudadanos que tienen complicaciones o desconocimiento de lo solicitado.

Se recomienda desarrollar una búsqueda más profunda sobre la literatura de lo catalogado calidad de servicio, esto es buscando información académica e investigativa en diferentes bases de datos de mayor relevancia, y que en el presente trabajo no se logró concretar por la dificultad de consulta, al tratarse de espacios que necesitaban membresía con altos costos.

Mantener la recopilación de información en grupos focales con la intervención de jefes departamentales para que puedan expresar el comportamiento de los procesos y a su vez generar retroalimentación para su mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguas, V. (2015). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL GOBIERNO PARROQUIAL DE AMBUQUÍ, PROVINCIA DE IMBABURA*. Ibarra: UTN.
- Aragon, M. (2018). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.EP.JUAN PABLO II COLLEGE, CHONGOYAPE 2018*. Chiclayo: Universidad de Lambayeque.
- Balarezo, F. (2022). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del GAD del canton Salcedo*. Ambato: UTA.
- Basantez, S. (2019). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato: UTA.
- Chavarría, P. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, año 2021*. Callao: Universidad Cesar Vallejo.
- Daberkow, S., & King, G. (1977). Response Time and the Location of Emergency Medical . *American Journal of Agricultural Economics*, 467-477 .
- Garrote, R. D., Jiménez, F. S., & Gómez, B. I. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor. *Informacion Tecnologica*, 103-114.
- Gonzalez, G. (2014). *Modelo de Gestion administrativa para el GAD parroquial de Coloncho*. Santa Elena: UPSE.
- Ibarra, L. E., Romero, N. G., & Paredes, D. (2017). La calidad del Servicio en el Sistema de Transporte Público y su Impacto en la Satisfacción del Usuario. *Innovaciones de Negocios.*, 36 - 49.
- Lorenzo, H. (2019). Servicio de Calidad en el sector publico y su impacto en el beneficio del usuario. *Ciencias y Sociedad*, 34 - 51.
- Lovelock, C., & Reynoso, J. (2018). *Administracion de servicios*. Madrid: Addison - Wesley.
- Luna, S. (2022). *Propuesta de un modelo de gestión administrativo para el desarrollo turístico del GAD Parroquial de Puenbo en el Período 2017-2022*. Quito: UCE.
- Ordoñez, L., & Rodriguez, S. (2016). *Evaluación de los ser aluación de los servicios de ar vicios de archivo de las superintendencias o de las superintendencias*. Bogota: Ciencias UNISALLE.
- Perdomo Ortiz, J., & González Benito, J. (2014). Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura. *Cuadernos de Administración*, 91-109.

- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. Ambato: UTA.
- Pino-Vera, M., & Medina-Giacomozzi, A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Revista Medica*, 98 - 109.
- Ramirez - Aluja, A. (2011). Sobre la Aplicación y Desarrollo del Concepto de Innovación en el Sector Público: Estado del Arte, Alcances y Perspectivas. *Circunstancia*, 65 - 79.
- Rodriguez, G. (2018). *Calidad de Servicio en el Gobierno Autonomo Descentralizado municipal de Marcelino Maridueña perido 2013*. Marcelino Maridueña.
- Romero, J. (2018). Incidencia de la administracion publica en el manejo eficiente de los costos. Caso GAD parroquil UZHCURRUMI. *Revista digital de Investigacion Científica*, 30 - 46.
- Romero, R. (2011). *Gestión y Control Presupuestario*. Corporación para el desarrollo de la educación universitaria.
- Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *eXtoikos*, 38 - 47.
- Santana, S. (2016). *LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS MUNICIPALES (GADM) DE TUNGURAHUA*. Ambato: UTA.
- Soledispa-Cañarte, B., & Rodríguez-Morán, K. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del GAD Pedro Carbo, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 162-179.
- Torres, D. (2018). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural Ambatillo*. Ambato: UTA.
- Uquillas, G. (2015). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN TENDIENTE A MEJORAR LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS AL CLIENTE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE*. Quito: PUCE.
- Vidrio Barón, S. B., Rebolledo Mendoza, A. R., & Galindo Salvador, S. D. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigacion Administrativa*, 67 - 79.

## ANEXOS

Este documento posee la finalidad de recopilar información relacionada al servicio recibido por parte del GAD cantonal de La Troncal, es importante que el usuario lea atentamente cada pregunta, y marca con una (X) en el casillero numerado, la respuesta que estima adecuada según la siguiente escala: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

El instrumento tiene como finalidad detallar la perspectiva del usuario en relación al servicio recibido.

### Instrumento para recopilar información relacionada a la Calidad del servicio

Ítems	Dimensión/Indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Elementos tangibles					
1.	Las instalaciones físicas (edificio en general, oficinas, pasillos, sala de espera) tienen una apariencia agradable.					
2.	La limpieza de los ambientes es impecable.					
3.	La presentación del personal es excelente.					
4.	Los elementos materiales como, carteles, folletos, señalización, hojas informativas son visiblemente atractivos y comprensibles.					
	Fiabilidad					
5.	El tiempo de espera desde su llegada a la institución hasta su atención es corto.					
6.	Cumplen con la fecha y hora las citas programadas.					
7.	La secuencia y continuidad de las atenciones es apropiada.					
8.	El Personal de la institución transmite alto grado de confianza al usuario.					
	Capacidad de respuesta					
9.	El tiempo de espera para llegar a la ventanilla u otro servicio es breve.					
10.	El personal siempre está dispuesto a resolver las preguntas e inquietudes del usuario.					
11.	El personal siempre agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible.					
12.	Las respuestas a las quejas o reclamos del usuario son oportunas.					
	Seguridad					
13.	La solución dada por el personal a las necesidades del usuario es apropiada.					
14.	El espacio de atención donde ubican al usuario es la apropiada.					
15.	El personal de la institución tiene toda capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario					

Ítems	Dimensión/Indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.	El personal responde apropiadamente a las inquietudes del usuario					
	Empatía					
17.	El trato dado al usuario por parte del personal de la institución es excelente.					
18.	El trato dado al usuario por parte del personal de seguridad del GAD es excelente.					
19.	La atención a las necesidades individuales de los usuarios es excelente.					
20.	La comprensión del personal a las necesidades y sentimientos del usuario es excelente.					

## Entrevista

No.	Pregunta	Respuesta
1	Considera que el proceso de recepción de solicitudes por parte del ciudadano debe mejorar, en que actividades	
2	De qué manera se puede mejorar la comunicación interna posterior a la recepción de los requerimientos	
3	Considera que es suficiente el personal que dispone para la realización de las tareas, argumente	
4	Como cataloga los comentarios registrados por parte de los usuarios en relación al servicio recibido	

## Estadísticos básicos de la variable

### Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"Masculino"	48	47,1	49,0	49,0
	"Femenino"	50	49,0	51,0	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### RengoEdad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"18 a 24 años"	10	9,8	10,2	10,2
	"25 a 32 años"	18	17,6	18,4	28,6
	"33 a 40 años"	25	24,5	25,5	54,1
	"41 a 50 años"	30	29,4	30,6	84,7
	"mas de 50 años"	15	14,7	15,3	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Atencion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"primera"	26	25,5	26,5	26,5
	"segunda"	24	23,5	24,5	51,0
	entre la tercera y cuarta	16	15,7	16,3	67,3
	mas d ela cuarta	30	29,4	30,6	98,0
	5,00	2	2,0	2,0	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

Pr1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	7	6,9	7,1	7,1
	casi nunca	6	5,9	6,1	13,3
	a veces	11	10,8	11,2	24,5
	casi siempre	18	17,6	18,4	42,9
	siempre	56	54,9	57,1	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	3,9	4,1	4,1
	a veces	12	11,8	12,2	16,3
	casi siempre	35	34,3	35,7	52,0
	siempre	47	46,1	48,0	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	8	7,8	8,2	8,2
	casi siempre	35	34,3	35,7	43,9
	siempre	55	53,9	56,1	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	6	5,9	6,1	6,1
	casi nunca	14	13,7	14,3	20,4

	a veces	29	28,4	29,6	50,0
	casi siempre	23	22,5	23,5	73,5
	siempre	26	25,5	26,5	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	2,9	3,1	3,1
	casi nunca	3	2,9	3,1	6,1
	a veces	5	4,9	5,1	11,2
	casi siempre	17	16,7	17,3	28,6
	siempre	70	68,6	71,4	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	14	13,7	14,3	14,3
	casi nunca	5	4,9	5,1	19,4
	a veces	7	6,9	7,1	26,5
	casi siempre	17	16,7	17,3	43,9
	siempre	55	53,9	56,1	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	2,0	2,0	2,0
	a veces	20	19,6	20,4	22,4
	casi siempre	42	41,2	42,9	65,3



	siempre	34	33,3	34,7	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	8	7,8	8,2	8,2
	casi siempre	35	34,3	35,7	43,9
	siempre	55	53,9	56,1	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	5	4,9	5,1	5,1
	casi nunca	19	18,6	19,4	24,5
	a veces	21	20,6	21,4	45,9
	casi siempre	26	25,5	26,5	72,4
	siempre	27	26,5	27,6	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	1,0	1,0	1,0
	a veces	15	14,7	15,3	16,3
	casi siempre	54	52,9	55,1	71,4
	siempre	28	27,5	28,6	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

**Pr11**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,0	1,0	1,0
	casi nunca	7	6,9	7,1	8,2
	a veces	11	10,8	11,2	19,4
	casi siempre	43	42,2	43,9	63,3
	siempre	36	35,3	36,7	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

**Pr12**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,0	1,0	1,0
	casi nunca	4	3,9	4,1	5,1
	a veces	9	8,8	9,2	14,3
	casi siempre	44	43,1	44,9	59,2
	siempre	40	39,2	40,8	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

**Pr13**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	1,0	1,0	1,0
	a veces	15	14,7	15,3	16,3
	casi siempre	46	45,1	46,9	63,3
	siempre	36	35,3	36,7	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

**Pr14**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	6	5,9	6,1	6,1
	casi siempre	43	42,2	43,9	50,0
	siempre	49	48,0	50,0	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

**Pr15**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	2,9	3,1	3,1
	casi nunca	1	1,0	1,0	4,1
	a veces	7	6,9	7,1	11,2
	casi siempre	21	20,6	21,4	32,7
	siempre	66	64,7	67,3	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

**Pr16**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	1,0	1,0	1,0
	a veces	9	8,8	9,2	10,2
	casi siempre	18	17,6	18,4	28,6
	siempre	70	68,6	71,4	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

**Pr17**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	1,0	1,0	1,0

	a veces	5	4,9	5,1	6,1
	casi siempre	16	15,7	16,3	22,4
	siempre	76	74,5	77,6	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	3,9	4,1	4,1
	casi siempre	27	26,5	27,6	31,6
	siempre	67	65,7	68,4	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi siempre	10	9,8	10,2	10,2
	siempre	88	86,3	89,8	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		

### Pr20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	1	1,0	1,0	1,0
	casi siempre	38	37,3	38,8	39,8
	siempre	59	57,8	60,2	100,0
	Total	98	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,9		
Total		102	100,0		