UNEMI
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

FACULTAD DE POSGRADOS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PROYECTOS

TEMA:

Fortalecimiento de la calidad del servicio municipal mediante una propuesta de buenas prácticas en Gestión de Proyectos en el cantón San Jacinto de Yaguachi

AUTORES:

María Teresa Andrade Parra

Rommel Alberto Romero Veloz

TUTOR:

Rosa Claudiana Robalino Muñiz

Milagro, 2026

Derechos de autor

Sr. Dr.
Fabricio Guevara Viejó
Rector de la Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Nosotros, **María Teresa Andrade Parra** y **Rommel Alberto Romero Veloz** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedemos los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizado como requisito previo para la obtención de Grado, de **Magíster en Gestión de Proyectos**, como aporte a la Línea de Investigación **Gestión de proyectos, estrategias de desarrollo** en la Sub Línea de Investigación **Gestión de proyectos y desarrollo sostenible** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de Autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Lo autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 30 de Octubre de 2026

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
MARIA TERESA ANDRADE PARRA

María Teresa Andrade Parra
C.I.: 0951821586

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ROMMEL ALBERTO ROMERO VELOZ

Rommel Alberto Romero Veloz
C.I.: 0603553918

Aprobación del Tutor del Trabajo de Titulación

Yo, *Rosa Claudiana Robalino Muñiz*. en mi calidad de Tutor del trabajo de titulación, elaborado por *María Teresa Andrade Parra* y *Rommel Alberto Romero Veloz*, cuyo tema es *Fortalecimiento de la calidad del servicio municipal mediante una propuesta de buenas prácticas en Gestión de Proyectos en el cantón San Jacinto de Yaguachi* , que aporta a la Línea de Investigación Gestión de proyectos, estrategias de desarrollo en la Sub Línea de Investigación Gestión de proyectos y desarrollo sostenible, previo a la obtención del Grado Magíster en Gestión de Proyectos. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 30 de Octubre de 2026

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ROSA CLAUDIANA
ROBALINO MUNIZ

Robalino Muñiz Rosa Claudiana

UNEMI
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS

En la Facultad de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro, a los treinta días del mes de octubre del año dos mil veintiseis., siendo las 10:00 horas, de forma VIRTUAL comparece el/la maestrante, ANDRADE PARRA MARIA TERESA, a defender el Trabajo de Titulación denominado **" FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL MEDIANTE UNA PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI"**, ante el Tribunal de Calificación integrado por: Dra. ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA, Presidente(a), Ph. D. FRANCO ARIAS OMAR ORLANDO en calidad de Vocal; y, Mca ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO que actúa como Secretario/a.

Una vez defendido el trabajo de titulación; examinado por los integrantes del Tribunal de Calificación, escuchada la defensa y las preguntas formuladas sobre el contenido del mismo al maestrante compareciente, durante el tiempo reglamentario, obtuvo las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	**57.67**
DEFENSA ORAL	**39.67**
PROMEDIO	**97.33**
EQUIVALENTE	**EXCELENTE**

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto el Tribunal de Calificación, siendo las 11:00 horas.

Firmado electrónicamente por:
ROSA AURORA DEL CARMEN ESPINOZA TOALOMBO

DRA. ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL

Firmado electrónicamente por:
OMAR ORLANDO FRANCO ARIAS

PH. D. FRANCO ARIAS OMAR ORLANDO
VOCAL

Firmado electrónicamente por:
XAVIER FERNANDO ORTEGA HARO

MCA ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

Firmado electrónicamente por:
MARIA TERESA ANDRADE PARRA

ANDRADE PARRA MARIA TERESA
MAESTRANTE

UNEMI
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

MAESTRÍA EN GESTION DE PROYECTOS

En la Facultad de Posgrado de la Universidad Estatal de Milagro, a los treinta días del mes de octubre del año dos mil veintiseis., siendo las 10:00 horas, de forma VIRTUAL comparece el/la maestrante, ROMERO VELOZ ROMMEL ALBERTO, a defender el Trabajo de Titulación denominado **" FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL MEDIANTE UNA PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI"**, ante el Tribunal de Calificación integrado por: Dra. ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA, Presidente(a), Ph. D. FRANCO ARIAS OMAR ORLANDO en calidad de Vocal; y, Mca ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO que actúa como Secretario/a.

Una vez defendido el trabajo de titulación; examinado por los integrantes del Tribunal de Calificación, escuchada la defensa y las preguntas formuladas sobre el contenido del mismo al maestrante compareciente, durante el tiempo reglamentario, obtuvo las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	**57.67**
DEFENSA ORAL	**39.67**
PROMEDIO	**97.33**
EQUIVALENTE	**EXCELENTE**

Para constancia de lo actuado firman en unidad de acto el Tribunal de Calificación, siendo las 11:00 horas.

Firmado electrónicamente por:
ROSA AURORA DEL CARMEN ESPINOZA TOALOMBO

DRA. ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL

Firmado electrónicamente por:
OMAR ORLANDO FRANCO ARIAS

PH. D. FRANCO ARIAS OMAR ORLANDO
VOCAL

Firmado electrónicamente por:
XAVIER FERNANDO ORTEGA HARO

MCA ORTEGA HARO XAVIER FERNANDO
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

Firmado electrónicamente por:
ROMMEL ALBERTO ROMERO VELOZ

ROMERO VELOZ ROMMEL ALBERTO
MAESTRANTE

DEDICATORIA

María Teresa Andrade Parra

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mi madre, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi inspiración para seguir superándome cada día. Su esfuerzo, valores y ejemplo han sido el motor que me impulsa a alcanzar cada una de mis metas.

A mi familia, por su amor, comprensión, paciencia y confianza durante este proceso académico. Gracias por acompañarme en cada desafío, brindarme fortaleza y estar siempre a mi lado.

Rommel Alberto Romero Veloz

A mi esposa, Silvia Miranda, por ser mi apoyo incondicional, mi refugio y mi mayor motivación.

Gracias por tu paciencia en mis noches de desvelo, por tu comprensión en mis momentos de ausencia y por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

Este logro es tan mío como tuyo.

Con todo mi amor

AGRADECIMIENTOS

María Teresa Andrade Parra

Agradezco a Dios por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia para culminar esta importante etapa de mi vida.

A mi madre, por su amor incondicional, sus palabras de aliento y por creer siempre en mí, especialmente en los momentos más difíciles. Este logro también es suyo.

A mi familia, por su cariño, comprensión y apoyo constante durante todo este camino. Gracias por estar siempre presentes y motivarme a seguir adelante.

A mis docentes y tutores, por sus enseñanzas, guía y orientación durante el desarrollo de esta investigación.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a que este objetivo se hiciera realidad.

Rommel Alberto Romero Veloz

A Dios, por darme la vida, la sabiduría, la fortaleza y la perseverancia para culminar este camino. Sin su guía y su amor infinito, nada de esto habría sido posible.

A mi amada esposa, Silvia Miranda, mi compañera de vida, mi apoyo incondicional y mi mayor motivación. Gracias por tu paciencia en mis noches de desvelo, por tu comprensión, por tus palabras de aliento y por creer en mí en todo momento. Este logro es nuestro.

A mi padre, Holguer, por ser mi ejemplo de trabajo, honradez y sacrificio. Gracias por enseñarme que con esfuerzo y humildad todo se puede alcanzar. Tu legado vive en cada uno de mis logros.

A mi hija, Leah, mi motor, mi alegría y mi razón para ser mejor cada día. Gracias por tu amor puro, por tu sonrisa que iluminó mis días difíciles y por ser la inspiración más grande de mi vida. Todo esto es por ti y para ti.

A mi compañera, María Teresa, por su apoyo constante e incondicional y poder compartir conmigo este desafío académico. Gracias por su ayuda, por sus conocimientos y por hacer más llevadero este camino. Su compañerismo fue fundamental.

A todos, mi más sincero y profundo agradecimiento.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, mediante la caracterización de sus dimensiones y la identificación de áreas prioritarias de fortalecimiento.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población participante estuvo conformada por servidores municipales y usuarios de los trámites administrativos. Para la recopilación de información se utilizaron dos cuestionarios estructurados con escala tipo Likert, aplicados a 80 servidores municipales y 370 usuarios. El procesamiento de la información se realizó mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, principalmente la media aritmética.

Los resultados permitieron identificar las percepciones de los participantes respecto de las dimensiones de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y de la calidad del servicio municipal, así como diferencias descriptivas entre las valoraciones de usuarios y servidores. Entre los principales hallazgos se identificaron oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la eficiencia, la accesibilidad y oportunidad, y otros aspectos vinculados con la gestión de los trámites administrativos. A partir de los resultados obtenidos, se formuló una propuesta orientada al fortalecimiento de la calidad del servicio municipal mediante buenas prácticas de Gestión de Proyectos. Los hallazgos constituyen un referente para establecer acciones de mejora en los procesos administrativos municipales.

Palabras clave: Gestión de Proyectos; buenas prácticas; calidad del servicio municipal; trámites administrativos; gestión pública.

Abstract

The objective of this research was to analyze good Project Management practices and the quality of municipal services in the administrative procedures of the Municipal Decentralized Autonomous Government of San Jacinto de Yaguachi, through the characterization of their dimensions and the identification of priority areas for improvement.

The study was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design. The participating population consisted of municipal employees and users of administrative procedures. Data were collected through two structured questionnaires using a Likert-type scale, administered to 80 municipal employees and 370 users. Data processing was carried out using descriptive statistics, including frequencies, percentages, and measures of central tendency, primarily the arithmetic mean.

The results made it possible to identify participants' perceptions regarding the dimensions of good Project Management practices and the quality of municipal services, as well as descriptive differences between the assessments provided by users and municipal employees. The main findings identified opportunities for improvement related to efficiency, accessibility and timeliness, as well as other aspects associated with the management of administrative procedures. Based on the results obtained, a proposal was developed to strengthen the quality of municipal services through good Project Management practices. The findings provide a basis for establishing improvement actions in municipal administrative processes.

Keywords: Project Management; good practices; municipal service quality; administrative procedures; public management.

Contenido

INTRODUCCIÓN 1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 3
1.1 Planteamiento del problema 3
1.2 Delimitación del problema 4
1.3 Formulación del problema 4
1.4 Preguntas de investigación 5
1.5 Objetivos 5
1.5.1 Objetivo general 5
1.5.2 Objetivos específicos 5
1.6. Hipótesis orientadas 6
1.7 Operacionalización de variables 6
1.8 Justificación 9
1.9 Alcance y limitaciones 10
1.9.1 Alcance 10
1.9.2 Limitaciones 10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL 12
2.1 Marco teórico 12
2.1.1 Antecedentes de la investigación 12
2.1.2 Antecedentes internacionales 13
2.1.3 Antecedentes relacionados con calidad y satisfacción en servicios públicos 14
2.1.4 Síntesis del estado del arte y brecha de investigación 16
2.2 Fundamentos teóricos de la Gestión de Proyectos 17
2.2.1 Conceptualización y evolución de la Gestión de Proyectos 17
2.2.2 Buenas prácticas de Gestión de Proyectos 18
2.2.3 PMBOK como referente para la Gestión de Proyectos 19
2.2.4 ISO 21502:2020 como referencia de buenas prácticas 19
2.2.5 PRINCE2 y enfoques ágiles e híbridos 20
2.2.6 Gestión de Proyectos en el sector público 20
2.2.7 Gobernanza de proyectos públicos y creación de valor público 21

2.3 Dimensiones de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos 22
2.3.1 Planificación de proyectos 22
2.3.2 Ejecución de proyectos 22
2.3.3 Control y seguimiento 23
2.4 Fundamentos teóricos de la calidad del servicio 23
2.4.1 Conceptualización de la calidad del servicio 23
2.4.2 Modelo SERVQUAL 24
2.4.3 Calidad del servicio en instituciones públicas 25
2.4.4 Calidad del servicio municipal 25
2.5 Dimensiones de la calidad del servicio municipal 26
2.5.1 Eficiencia 26
2.5.2 Satisfacción del usuario 26
2.5.3 Accesibilidad y oportunidad 27
2.6 Relación teórica entre Gestión de Proyectos y calidad del servicio municipal 28
2.6.1 Planificación y eficiencia 29
2.6.2 Ejecución y satisfacción del usuario 30
2.6.3 Control y seguimiento con accesibilidad y oportunidad 30
2.6.4 Síntesis teórica de la relación entre Gestión de Proyectos y calidad del servicio municipal 31
2.7 Modelo teórico de la investigación 32
2.8 Marco legal 33
2.8.1 Constitución de la República del Ecuador 33
2.8.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización 33
2.8.3 Ley Orgánica del Servicio Público 33
2.9 Marco conceptual 34
2.9.1 Gestión de Proyectos 34
2.9.2 Buenas prácticas de Gestión de Proyectos 34
2.9.3 Calidad del servicio municipal 34

2.9.4 Eficiencia 34
2.9.5 Satisfacción del usuario 34
2.9.6 Accesibilidad y oportunidad 35
2.9.7 Gestión pública 35
2.9.8 Valor público 35
2.9.9 Modernización administrativa 35
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 36
3.1 Enfoque de la investigación 36
3.2 Tipo de investigación 36
3.3 Diseño de investigación 36
3.4 Población 36
3.5 Muestra 38
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 42
3.6.1 Técnica 43
3.6.2 Instrumentos 43
3.6.3 Consideraciones sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos 43
3.7 Procesamiento y análisis estadístico 44
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 46
4.1. Análisis del Cuestionario Aplicado a Usuarios. 46
4.1.1. Descripción de la Muestra y Estructura del Instrumento 46
4.1.2. Resultados Descriptivos por Dimensiones 46
4.1.3. Distribución Frecuencial e Indicadores Estadísticos por Reactivo 47
4.2. Análisis del Cuestionario Aplicado a Servidores Municipales 49
4.2.1. Descripción de la Muestra y Estructura del Instrumento 49
4.2.2. Resultados Descriptivos por Dimensiones 50
4.2.3. Distribución Frecuencial e Indicadores Estadísticos por Reactivo 51
4.3. Discusión General y Análisis Comparativo 55
4.3.1. Análisis de Brechas entre Usuarios y Servidores Públicos 55
CAPITULO V: PROPUESTA 57
5.1 Título de la propuesta 57

5.2 Justificación de la propuesta 57
5.3 Objetivo de la propuesta 57
5.4 Alcance de la propuesta 57
5.5 Componentes de la propuesta 58
5.6 Plan de acción 59
5.7 Cronograma de implementación 60
5.8 Indicadores de seguimiento 61
5.9 Viabilidad de la propuesta 61
5.10 Seguimiento y evaluación 61
CAPÍTULO VI: VALIDACIÓN 63
6.1 Validación de la propuesta mediante criterio de expertos 63
6.2 Instrumento de validación por expertos 63
6.3 Resultados de la validación 64
6.4 Análisis de la validación 65
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 66
7.1 Conclusiones 66
7.2 Discusión 67
7.3 Recomendaciones 68
ANEXOS 69
BIBLIOGRAFÍA 76

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente: Buenas prácticas de Gestión de Proyectos 7
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente: Calidad del Servicio Municipal 8
Tabla 3 Grupo de estudio 42
Tabla 4 Consolidado Descriptivo por Dimensiones – Cuestionario Usuarios 46
Tabla 5 Distribución Frecuencial y Estadísticos Descriptivos por Ítem – Cuestionario Usuarios (N = 370) 47
Tabla 6 Consolidado Descriptivo por Dimensiones – Cuestionario Servidores (N = 80) 50
Tabla 7 Distribución Frecuencial y Estadísticos Descriptivos por Ítem – Cuestionario Servidores (N = 80) 51
Tabla 8 Comparación descriptiva de las percepciones de usuarios y funcionarios 55
Tabla 9 Plan de acción 59
Tabla 10 Cronograma de implementación 60
Tabla 11 Indicadores de seguimiento 61
Tabla 12 Caracterización de los expertos participantes 63
Tabla 13 Criterios de valoración de la propuesta 63
Tabla 14 Resultados de la valoración de los especialistas 64

Lista de siglas / acrónimos

PMI: Project Management Institute

PMBOK: Project Management Body of Knowledge

GP: Gestión de Proyectos

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

SERVQUAL: Service Quality Model

INTRODUCCIÓN

La gestión adecuada de los proyectos constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento de las instituciones públicas, debido a que permite organizar recursos, actividades, responsables y mecanismos de seguimiento orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales. En el ámbito municipal, la aplicación de buenas prácticas de Gestión de Proyectos puede contribuir a mejorar la organización de los procesos administrativos y, consecuentemente, la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos.

En este contexto, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tienen la responsabilidad de proporcionar servicios que respondan de manera eficiente y oportuna a las necesidades de la población. La calidad del servicio municipal se relaciona con aspectos como la eficiencia de los procesos, la satisfacción de los usuarios, así como la accesibilidad y oportunidad en la atención de los trámites administrativos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi desarrolla diversos procesos administrativos dirigidos a la ciudadanía, en los cuales resulta necesario fortalecer la gestión y seguimiento de las actividades institucionales. En este sentido, la presente investigación se orienta al análisis de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y de la calidad del servicio municipal en los trámites administrativos de la institución, mediante la caracterización de sus dimensiones y la identificación de áreas prioritarias de fortalecimiento.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Para la recopilación de información se utilizaron dos cuestionarios estructurados con escala tipo Likert, dirigidos a servidores municipales y usuarios de los trámites administrativos. La investigación consideró la participación de 80 servidores municipales y 370 usuarios, cuyos resultados permitieron caracterizar las percepciones relacionadas con las dimensiones de las variables estudiadas.

El análisis de la información se realizó mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, principalmente la media aritmética. De forma complementaria, se efectuó una comparación descriptiva de las percepciones de servidores municipales y usuarios, con el propósito de identificar diferencias y áreas prioritarias de fortalecimiento en los procesos administrativos.

A partir de los resultados obtenidos, se formuló una propuesta orientada al fortalecimiento de la calidad del servicio municipal mediante la aplicación de buenas prácticas de Gestión de Proyectos. La propuesta considera acciones relacionadas con la planificación, ejecución, control y seguimiento de los procesos, tomando en cuenta las necesidades identificadas durante el diagnóstico.

El trabajo se encuentra estructurado en siete capítulos. El Capítulo I: El problema de la investigación presenta el planteamiento y delimitación del problema, las preguntas de investigación, los objetivos, las hipótesis, la operacionalización de las variables, la justificación, el alcance y las limitaciones. El Capítulo II: Marco teórico referencial desarrolla los antecedentes, fundamentos teóricos de la Gestión de Proyectos, buenas prácticas, calidad del servicio municipal, marco legal y marco conceptual.

El Capítulo III: Diseño metodológico describe el enfoque, tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para la recopilación y procesamiento de la información. El Capítulo IV: Resultados presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos, incluyendo los resultados descriptivos y comparativos de las percepciones de los participantes.

El Capítulo V: Propuesta presenta el plan de acción formulado a partir de los resultados del diagnóstico, orientado al fortalecimiento de la calidad del servicio municipal mediante buenas prácticas de Gestión de Proyectos. El Capítulo VI: Validación desarrolla las consideraciones relacionadas con la pertinencia y viabilidad de la propuesta. Finalmente, el Capítulo VII: Conclusiones y recomendaciones presenta las principales conclusiones derivadas de los resultados y las recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos administrativos municipales.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El cantón San Jacinto de Yaguachi pertenece a la provincia del Guayas; su cabecera cantonal es Yaguachi Nuevo y comprende las parroquias rurales Yaguachi Viejo, Virgen de Fátima, General Pedro J. Montero (Boliche) y San Jacinto (Cone). Por su relación directa con la ciudadanía, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal mantiene una demanda permanente de atención y gestión de trámites y servicios administrativos.

Los trámites administrativos constituyen un espacio de interacción entre la ciudadanía y el gobierno municipal. Su atención exige información comprensible, coordinación y respuestas oportunas. En Guayaquil, Ochoa Rico et al. (2022) estudiaron la calidad percibida, el valor percibido y la satisfacción ciudadana mediante ecuaciones estructurales. Romero-Subia et al. (2023) identificaron diferencias entre las valoraciones de usuarios rurales y urbanos. Estos antecedentes justifican examinar la experiencia ciudadana en su contexto territorial, sin trasladar automáticamente sus resultados a Yaguachi.

En Perú, Cruz Aguilar et al. (2022) encontraron una relación significativa entre gestión municipal y calidad del servicio en Abancay. Islam (2025), en la municipalidad de Pabna, Bangladesh, identificó la exactitud, la accesibilidad y la oportunidad como factores relevantes para la satisfacción. Desde la Gestión de Proyectos, Irfan et al. (2021) aportaron evidencia sobre la importancia de la planificación y las competencias del director para el éxito de proyectos públicos. Estas investigaciones respaldan el análisis de las prácticas de gestión y de las condiciones de prestación del servicio, aunque no prueban que existan las mismas dificultades en el municipio estudiado.

En el GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi no se dispuso de acceso a estadísticas oficiales de trámites, tiempos de respuesta, reclamos o indicadores de satisfacción. Por ello, las demoras, la complejidad de los procedimientos y las dificultades de información y seguimiento se abordaron como aspectos por caracterizar mediante las percepciones de funcionarios y usuarios, y no como deficiencias institucionales previamente demostradas.

La limitada aplicación de prácticas estructuradas de Gestión de Proyectos podría dificultar la organización de iniciativas de mejora. El PMBOK y la ISO 21502 ofrecen referentes para examinar la planificación, la ejecución y el control, adaptados al

contexto institucional (Project Management Institute, 2021; International Organization for Standardization, 2020).

En consecuencia, se plantea la necesidad de analizar, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, durante el primer trimestre de 2026, las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal, caracterizando sus dimensiones e identificando las principales áreas de fortalecimiento. El estudio considerará la percepción de los funcionarios involucrados en la gestión de dichos trámites, así como de los usuarios que acceden a los servicios municipales, mediante la recopilación de información cuantificable obtenida a través de instrumentos estructurados.

De este modo, se caracterizarán los niveles de planificación, ejecución, control y seguimiento y se contrastarán descriptivamente con las dimensiones de eficiencia, satisfacción, accesibilidad y oportunidad. La investigación se desarrollará principalmente con base en la información obtenida de las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios. Sin embargo, una de sus limitaciones radica en la falta de acceso a información institucional oficial, como registros administrativos, estadísticas de trámites, tiempos de respuesta, reclamos ciudadanos, informes ginstitucionales y resultados de mediciones de satisfacción. En consecuencia, el análisis y la interpretación de los resultados se sustentarán fundamentalmente en la percepción de los participantes, lo que podría restringir la posibilidad de contrastar los hallazgos con evidencia documental institucional.

1.2 Delimitación del problema

Espacial: Gobierno Autonomo Descentralizado de San Jacinto de Yaguachi.

Temporal: Durante el primer trimestre del año 2026.

Temática: Gestión de Proyectos aplicada a la mejora del servicio municipal.

Poblacional: Funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi vinculados con los procesos y trámites administrativos, y usuarios de dichos trámites.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo se caracterizan las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, y cuáles son las principales áreas de fortalecimiento?

1.4 Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el nivel de aplicación de las buenas prácticas de planificación, ejecución y control y seguimiento relacionadas con la gestión de los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, y cómo se caracteriza la eficiencia de dichos trámites?
2. ¿Cómo se caracteriza la ejecución de las iniciativas de mejora y la satisfacción de los usuarios de los trámites administrativos?
3. ¿Cómo se caracteriza el control y seguimiento de las iniciativas de mejora y la accesibilidad y oportunidad de los trámites administrativos?
4. ¿Cuáles son las principales brechas identificadas entre las percepciones de servidores municipales y usuarios respecto de las dimensiones evaluadas?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, mediante la caracterización de sus dimensiones y la identificación de áreas prioritarias de fortalecimiento.

1.5.2 Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar las prácticas de planificación, ejecución y control y seguimiento relacionadas con la gestión de los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi.
- ✓ Caracterizar la calidad del servicio municipal mediante las dimensiones de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad.
- ✓ Comparar las percepciones de servidores municipales y usuarios respecto de las dimensiones evaluadas, identificando las principales brechas y áreas de mejora.
- ✓ Diseñar una propuesta de fortalecimiento de la calidad del servicio municipal mediante buenas prácticas de Gestión de Proyectos, considerando las necesidades identificadas en el diagnóstico.

1.6. Hipótesis orientadas

Proposición general:

Las buenas prácticas de Gestión de Proyectos presentan una correspondencia conceptual con mejores condiciones de la calidad del servicio municipal en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi.

Proposiciones específicas:

- ✓ Las prácticas de planificación presentan una correspondencia conceptual con mejores condiciones de eficiencia en la gestión de los trámites administrativos municipales.
- ✓ Las prácticas de ejecución presentan una correspondencia conceptual con mejores condiciones de satisfacción de los usuarios de los trámites administrativos municipales.
- ✓ Las prácticas de control y seguimiento presentan una correspondencia conceptual con mejores condiciones de accesibilidad y oportunidad de los trámites administrativos municipales.

Las proposiciones planteadas tienen carácter orientador y conceptual. Su análisis se realiza mediante las tendencias y correspondencias observadas en los resultados descriptivos, sin efectuar contrastación estadística inferencial ni determinar significancia estadística.

1.7 Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables permite establecer la relación entre los conceptos teóricos de la investigación y su medición empírica. Para el presente estudio se considera como variable independiente las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y como variable dependiente la calidad del servicio municipal. La definición de las dimensiones e indicadores se establece en correspondencia con las variables y objetivos de la investigación, mediante instrumentos diferenciados según la población participante. El cuestionario dirigido a funcionarios permitió obtener información sobre las prácticas de Gestión de Proyectos, mientras que el cuestionario dirigido a usuarios permitió valorar la calidad percibida del servicio municipal.

Variable independiente: Buenas prácticas de Gestión de Proyectos

- ✓ **Dimensiones:** Planificación, Ejecución, Control y Seguimiento.
- ✓ **Instrumento:** Cuestionario dirigido a funcionarios.
- ✓ **Ítems:** F1–F6.

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente: Buenas prácticas de Gestión de Proyectos

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica	Instrumento
Buenas prácticas de Gestión de Proyectos	Planificación	Objetivos y actividades definidos; asignación de recursos y responsables; consideración de riesgos.	F1–F2	Likert 1–5	Encuesta	Cuestionario dirigido a funcionarios
Buenas prácticas de Gestión de Proyectos	Ejecución	Coordinación entre áreas; comunicación durante la ejecución; cumplimiento de actividades y utilización de recursos.	F3–F4	Likert 1–5	Encuesta	Cuestionario dirigido a funcionarios
Buenas prácticas de Gestión de Proyectos	Control y seguimiento	Monitoreo mediante indicadores; seguimiento de plazos; identificación de desviaciones y aplicación de acciones correctivas.	F5–F6	Likert 1–5	Encuesta	Cuestionario dirigido a funcionarios

Fuente: Elaboración propia a partir de los fundamentos de Gestión de Proyectos considerados en la investigación.

Variable dependiente: Calidad del Servicio Municipal

- ✓ **Dimensiones:** Eficiencia, Satisfacción del usuario, Accesibilidad y oportunidad.
- ✓ **Instrumento:** Cuestionario dirigido a usuarios.
- ✓ **Ítems:** U4–U12.

Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente: Calidad del Servicio Municipal

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica	Instrumento
Calidad del Servicio Municipal	Eficiencia	Tiempo de respuesta; cumplimiento de plazos; agilidad y simplificación del trámite.	U4–U6	Likert 1–5	Encuesta	Cuestionario dirigido a usuarios
Calidad del Servicio Municipal	Satisfacción del usuario	Percepción del servicio recibido; cumplimiento de expectativas; atención recibida y valoración general del servicio.	U7–U9	Likert 1–5	Encuesta	Cuestionario dirigido a usuarios
Calidad del Servicio Municipal	Accesibilidad y oportunidad	Facilidad de acceso; disponibilidad de información; canales de atención y oportunidad del servicio.	U10–U12	Likert 1–5	Encuesta	Cuestionario dirigido a usuarios

Fuente: Elaboración propia a partir de los fundamentos de calidad del servicio considerados en la investigación.

Para efectos de la operacionalización principal, los ítems F1–F6 corresponden a la medición de la variable independiente Buenas prácticas de Gestión de Proyectos, mientras que los ítems U4–U12 corresponden a la medición de la variable dependiente Calidad del Servicio Municipal. Los ítems F7–F15 y U1–U3 se incorporaron en los cuestionarios como información descriptiva complementaria para comparar las percepciones de funcionarios y usuarios, sin formar parte de los componentes principales de las variables en la operacionalización.

1.8 Justificación

La presente investigación se justifica por la necesidad de fortalecer la gestión de los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, considerando la importancia de brindar servicios eficientes, accesibles, oportunos y orientados a las necesidades de la ciudadanía.

Desde la perspectiva teórica, la investigación permite integrar los fundamentos de la Gestión de Proyectos con los enfoques relacionados con la calidad del servicio municipal. Las dimensiones de planificación, ejecución y control y seguimiento permiten caracterizar las prácticas de gestión aplicadas en los procesos administrativos, mientras que las dimensiones de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad permiten caracterizar la percepción sobre la calidad del servicio municipal.

Desde la perspectiva metodológica, el estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-comparativo y con diseño no experimental de corte transversal. La información se obtiene mediante cuestionarios estructurados aplicados a servidores municipales y usuarios de los trámites administrativos. El análisis mediante estadística descriptiva permite caracterizar las dimensiones evaluadas, identificar tendencias en las respuestas y comparar las percepciones de los dos grupos participantes.

Desde la perspectiva práctica, los resultados permiten identificar las principales áreas que requieren fortalecimiento dentro de los procesos administrativos municipales, particularmente aquellos aspectos de la calidad del servicio que presentan valoraciones menos favorables y las diferencias existentes entre las percepciones de servidores municipales y usuarios.

Desde la perspectiva institucional, la investigación puede contribuir a orientar acciones relacionadas con la planificación, ejecución, seguimiento y control de

iniciativas de mejora, mediante la definición de responsables, actividades, plazos e indicadores.

Desde la perspectiva social, el estudio busca contribuir al mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos en los trámites administrativos municipales, especialmente en aspectos relacionados con la eficiencia, la accesibilidad y la oportunidad del servicio.

Finalmente, los resultados obtenidos constituyen una base para la formulación de una propuesta de fortalecimiento de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y de la calidad del servicio municipal.

1.9 Alcance y limitaciones

1.9.1 Alcance

La presente investigación tiene como alcance principal analizar las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi. Se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, orientado a caracterizar las dimensiones de las variables estudiadas e identificar áreas prioritarias de fortalecimiento.

La investigación considera las dimensiones de planificación, ejecución y control y seguimiento de la Gestión de Proyectos, así como las dimensiones de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad de la calidad del servicio municipal. Para la recolección de información se utilizaron dos fuentes diferenciadas: los funcionarios administrativos, quienes evaluarán las buenas prácticas de Gestión de Proyectos, y los usuarios de los trámites municipales, quienes valorarán la calidad del servicio recibido. La información fue obtenida mediante cuestionarios estructurados con escala tipo Likert.

El estudio no pretende establecer relaciones de causalidad ni realizar contrastaciones estadísticas entre las variables, sino analizar las tendencias, correspondencias conceptuales y diferencias descriptivas observadas en las dimensiones de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal.

1.9.2 Limitaciones

Una de las principales limitaciones de la investigación corresponde a la falta de acceso a información institucional oficial relacionada con registros administrativos,

estadísticas de trámites, tiempos de respuesta, indicadores de gestión, reclamos ciudadanos y estudios de satisfacción. En consecuencia, los resultados se sustentarán principalmente en la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados a funcionarios y usuarios.

Otra limitación corresponde al posible sesgo de los encuestados, debido a que las respuestas de funcionarios y usuarios se basan en sus percepciones y experiencias respecto a los trámites administrativos municipales. Para reducir este efecto, se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas claras y una escala Likert de cinco puntos.

Finalmente, el tiempo disponible para el levantamiento y procesamiento de la información constituye una limitación, debido a que la investigación se encuentra delimitada al primer trimestre de 2026. Esta condición podría restringir el período disponible para recopilar información y obtener una mayor cantidad de respuestas.

Cabe señalar que, no fue posible estimar la consistencia interna de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach, debido a que para la fase final de análisis se contó únicamente con resultados consolidados y no con la matriz individual de respuestas. Por tanto, los hallazgos deben interpretarse considerando esta limitación metodológica.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

2.1.1 Antecedentes de la investigación

La Gestión de Proyectos en el sector público constituye un mecanismo mediante el cual las instituciones pueden transformar sus objetivos estratégicos en resultados concretos orientados a la ciudadanía. A diferencia de los proyectos desarrollados exclusivamente en organizaciones privadas, los proyectos públicos se desarrollan en contextos caracterizados por requisitos normativos, restricciones presupuestarias, participación de múltiples grupos de interés y la necesidad de generar beneficios sociales. En consecuencia, su gestión requiere integrar procesos de planificación, ejecución, seguimiento, control, gestión de riesgos y evaluación de resultados.

Desde una perspectiva contemporánea, la Gestión de Proyectos trasciende la administración de actividades, recursos, costos y cronogramas, debido a que incorpora la generación de valor, la gestión de los interesados, la incertidumbre, la medición del desempeño y la orientación hacia resultados. En el sector público, esta perspectiva resulta especialmente relevante, puesto que el éxito de una iniciativa no puede valorarse únicamente por el cumplimiento de sus condiciones internas, sino también por los beneficios que produce para la ciudadanía.

En este sentido, la calidad del servicio municipal representa una dimensión relevante para valorar los resultados que las instituciones públicas generan para sus usuarios. Aspectos como la eficiencia de los procesos, el cumplimiento de plazos, la accesibilidad, la oportunidad de la atención, la claridad de la información y la satisfacción del usuario permiten valorar la experiencia ciudadana frente a los servicios proporcionados.

La relación entre Gestión de Proyectos y calidad del servicio municipal puede comprenderse, por tanto, desde una perspectiva orientada a resultados. Las prácticas utilizadas para planificar, ejecutar y controlar los proyectos pueden contribuir a organizar los recursos institucionales, coordinar actividades, identificar desviaciones y establecer acciones de mejora. Estas condiciones pueden repercutir posteriormente en la forma en que se prestan los servicios y, en consecuencia, en la percepción que los ciudadanos tienen sobre su calidad.

Por ello, el análisis de ambas variables requiere integrar dos perspectivas complementarias. Por una parte, la Gestión de Proyectos permite explicar los

mecanismos internos mediante los cuales una institución organiza y ejecuta iniciativas de mejora; por otra, los enfoques de calidad del servicio permiten comprender cómo los usuarios valoran los resultados y la experiencia derivada de la prestación de dichos servicios.

Desde esta perspectiva, la presente investigación no parte de la afirmación de que la Gestión de Proyectos genere automáticamente una mayor calidad del servicio. Más bien, plantea que determinadas prácticas de gestión pueden constituir condiciones favorables para mejorar los resultados institucionales, cuya relación con la calidad del servicio debe ser contrastada mediante evidencia empírica. Esta distinción resulta relevante debido a que la calidad del servicio municipal también puede estar influenciada por factores normativos, presupuestarios, tecnológicos, organizacionales y humanos.

En consecuencia, el marco teórico de esta investigación se fundamenta en la articulación de los enfoques de Gestión de Proyectos, calidad percibida del servicio, satisfacción del usuario y generación de valor público, con el propósito de explicar teóricamente la relación entre las prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Irfan et al. (2021) examinaron el papel de la planificación y de las competencias del director en el éxito de proyectos del sector público. Sus resultados respaldaron la importancia de ambos componentes para el desempeño. El antecedente sustenta la dimensión planificación y la necesidad de contar con capacidades de gestión; su alcance corresponde al éxito de proyectos y no a la calidad de trámites administrativos municipales.

Wang et al. (2020) analizaron la eficiencia de la gestión del sector público durante el ciclo de vida de proyectos de infraestructura desarrollados mediante asociaciones público-privadas. Su trabajo destaca la necesidad de considerar la gestión a lo largo del proyecto. Este enfoque permite fundamentar la articulación de planificación, ejecución, seguimiento y control; su contexto de infraestructura difiere del servicio administrativo estudiado en Yaguachi.

Beste (2021) estudió un proceso de finalización sistemática en proyectos públicos de construcción en Noruega, mediante un estudio de caso cualitativo apoyado en documentos y entrevistas. Encontró beneficios asociados con el costo, el cronograma y la reducción de defectos en la entrega. El antecedente respalda el

seguimiento a lo largo del proyecto, con los límites propios de un caso de construcción.

Fareed y Su (2022) analizaron la gobernanza de proyectos y el apoyo de la alta dirección con información de 346 directores, integrantes de equipos e interesados. Identificaron relaciones favorables con el desempeño de proyectos públicos. Este antecedente aporta respaldo a la coordinación y a las estructuras de decisión, sin establecer por sí mismo resultados sobre la satisfacción de usuarios municipales.

Alsulami y Hamza (2025) identificaron competencias de Gestión de Proyectos en el sector público saudita. Distinguieron capacidades de planificación y control, gestión de costos y recursos, y competencias personales y generales de gestión. Su aporte respalda el análisis de las capacidades técnicas y de coordinación requeridas para ejecutar iniciativas institucionales.

Rowe et al. (2024) estudiaron la relación entre directores de proyectos del sector público australiano y documentos de referencia como PMBOK y PRINCE2. Mediante entrevistas y un grupo focal con nueve directores experimentados, analizaron las tensiones entre protocolos organizacionales, autoridad y autonomía. El antecedente justifica examinar buenas prácticas considerando el contexto institucional, sin asumir la aplicación formal de una metodología en el GAD.

Chang et al. (2022) desarrollaron un modelo de dinámica de sistemas para medir el desempeño de la Gestión de Proyectos en agencias de gobiernos locales, con un estudio de caso en tres ciudades. El trabajo considera la complejidad de los procesos y los factores que intervienen en el desempeño. Su aporte permite respaldar la evaluación de capacidades y mecanismos de gestión en el ámbito local.

En conjunto, estos antecedentes documentan la relevancia de la planificación, las competencias, la gobernanza y el seguimiento en proyectos públicos. Sus hallazgos sirven como fundamento conceptual para las dimensiones del estudio; las diferencias de sector, escala y diseño impiden trasladarlos directamente a la experiencia de los usuarios de trámites municipales.

2.1.3 Antecedentes relacionados con calidad y satisfacción en servicios públicos

Ochoa Rico et al. (2022) analizaron la satisfacción y lealtad ciudadana en el área urbana de Guayaquil mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Consideraron la calidad esperada y percibida y el valor percibido de los servicios

públicos. Este antecedente ecuatoriano respalda la incorporación de la percepción ciudadana en el análisis de la prestación municipal.

Romero-Subia et al. (2022) estudiaron la satisfacción con los servicios municipales en la parroquia rural Tenguel, Guayaquil. Aplicaron una encuesta en hogares y obtuvieron 428 cuestionarios válidos, utilizando el Índice Americano de Satisfacción del Cliente como referente. El antecedente respalda el uso de cuestionarios para estudiar la experiencia ciudadana en un contexto municipal ecuatoriano.

Romero-Subia et al. (2023) compararon 428 cuestionarios de Tenguel y 521 de Tarqui, en Guayaquil. Mediante ecuaciones estructurales y análisis multigrupo identificaron diferencias entre los contextos rural y urbano en las percepciones de los servicios públicos locales. Su aporte muestra la importancia de atender las condiciones territoriales al interpretar la calidad percibida.

Caballero Marreros et al. (2022) analizaron la calidad del servicio municipal y la satisfacción de los ciudadanos de Piura y encontraron una relación significativa entre ambas variables. Este antecedente latinoamericano respalda el estudio de la satisfacción vinculada con la experiencia del servicio, conservando las particularidades del contexto municipal analizado.

Cruz Aguilar et al. (2022) investigaron la gestión municipal y la calidad del servicio en Abancay con un cuestionario aplicado a 384 ciudadanos. Utilizaron el test chi cuadrado y reportaron una relación significativa. El estudio aporta evidencia sobre gestión institucional y calidad percibida; su procedimiento inferencial difiere de la comparación descriptiva realizada en esta tesis.

Ortiz Llana et al. (2023) estudiaron la calidad de atención y la satisfacción ciudadana en una municipalidad distrital de Lima. Su trabajo constituye un referente para considerar la valoración de quienes interactúan con los servicios municipales. Rivera Ramos et al. (2024), en Sarín, analizaron la calidad del servicio administrativo y la satisfacción ciudadana con información de 163 participantes y un instrumento de 37 ítems. Ambos antecedentes respaldan la pertinencia de estudiar los servicios administrativos desde la perspectiva ciudadana.

Islam (2025) analizó los factores asociados con la satisfacción ciudadana en la municipalidad de Pabna, Bangladesh, mediante una encuesta estructurada a 200 participantes. La exactitud del servicio, el ambiente de atención, la accesibilidad y la oportunidad fueron factores relevantes. El antecedente respalda la atención a las condiciones de acceso y respuesta en los servicios locales.

Donnelly et al. (1995) abordaron la medición de la calidad del servicio en gobiernos locales mediante SERVQUAL. Este antecedente ofrece un fundamento identificable para examinar la calidad percibida en el ámbito municipal. Su utilización como referente conceptual no acredita la validez de las adaptaciones de cuestionarios realizadas en esta investigación.

Zhang et al. (2022) realizaron un metaanálisis del modelo de desconfirmación de expectativas y satisfacción ciudadana con servicios públicos. Sus resultados respaldan la relevancia del desempeño percibido y de las expectativas en la formación de la satisfacción. Este antecedente aporta el fundamento teórico de la dimensión satisfacción del usuario.

Favero et al. (2025) desarrollaron un estudio longitudinal sobre satisfacción ciudadana con gobiernos locales. Encontraron que las percepciones de calidad del servicio pueden proyectarse sobre la satisfacción futura y que los efectos de las expectativas pueden ser temporales. El antecedente amplía la comprensión de la experiencia ciudadana; su diseño longitudinal no se reproduce en este estudio transversal.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2024) reportó que mejorar la rapidez y facilidad de los servicios administrativos y la respuesta a la retroalimentación puede contribuir a la satisfacción y confianza. El informe respalda la atención a la experiencia del usuario, considerando que sus resultados corresponden a los países incluidos en la encuesta.

2.1.4 Síntesis del estado del arte y brecha de investigación

La revisión de los antecedentes permite identificar tres tendencias principales. Primero, las investigaciones sobre Gestión de Proyectos públicos destacan la importancia de la planificación, las competencias, la gobernanza, la coordinación, el seguimiento y el control para mejorar el desempeño de los proyectos. Segundo, los estudios sobre servicios municipales muestran que la calidad percibida, la satisfacción, la accesibilidad y la oportunidad son elementos relevantes para valorar la prestación de servicios públicos. Tercero, existe evidencia tanto internacional como latinoamericana de que una adecuada gestión institucional puede asociarse con mejores resultados en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Sin embargo, se observa una brecha en la articulación de ambas perspectivas. Una parte de la literatura analiza la Gestión de Proyectos desde el desempeño de proyectos específicos, mientras otra estudia la calidad y satisfacción de los servicios

municipales sin vincularlas directamente con las prácticas de Gestión de Proyectos. En el contexto ecuatoriano existen investigaciones sobre satisfacción y calidad de servicios municipales, pero se identifica una oportunidad para estudiar específicamente cómo las prácticas de planificación, ejecución y control y seguimiento se relacionan con dimensiones concretas de la calidad del servicio municipal.

En consecuencia, la presente investigación busca aportar evidencia empírica sobre esta relación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi. La brecha no consiste en demostrar que una metodología específica de proyectos deba ser implementada formalmente en la institución, sino en determinar si la presencia de prácticas asociadas a la Gestión de Proyectos se relaciona con la percepción de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad de los trámites municipales.

2.2 Fundamentos teóricos de la Gestión de Proyectos

2.2.1 Conceptualización y evolución de la Gestión de Proyectos

La Gestión de Proyectos puede entenderse como una disciplina orientada a organizar conocimientos, capacidades, herramientas y técnicas para desarrollar actividades temporales destinadas a alcanzar resultados específicos. Su evolución ha llevado a superar una visión exclusivamente centrada en el cumplimiento de alcance, tiempo y costo, incorporando elementos relacionados con valor, interesados, incertidumbre, calidad, gobernanza y resultados.

El Project Management Institute (2021) establece en el PMBOK® Guide – Seventh Edition una perspectiva orientada a principios y dominios de desempeño, destacando la generación de valor y la necesidad de adaptar las prácticas al contexto de cada proyecto. Esta perspectiva resulta particularmente pertinente para las organizaciones públicas, debido a que el éxito de un proyecto gubernamental no debe medirse únicamente por su ejecución presupuestaria o cumplimiento del cronograma, sino también por los beneficios generados para la sociedad.

Desde esta perspectiva, la Gestión de Proyectos puede ser considerada una herramienta de gestión institucional. Su utilidad no se limita a administrar actividades aisladas, sino que permite transformar objetivos institucionales en iniciativas estructuradas, establecer responsabilidades, administrar recursos, gestionar riesgos y evaluar resultados.

En el ámbito municipal, esta función adquiere importancia porque las iniciativas de modernización, simplificación de trámites, digitalización o mejora de atención requieren coordinación entre diferentes áreas y seguimiento de resultados. Por tanto, la Gestión de Proyectos puede constituir un mecanismo para ordenar dichas iniciativas y orientarlas hacia la generación de valor público.

En consecuencia, para efectos de esta investigación, la Gestión de Proyectos se comprende como un proceso mediante el cual la institución articula objetivos, recursos, actividades, responsables y mecanismos de control para alcanzar resultados definidos. Esta concepción resulta particularmente pertinente en el ámbito municipal, debido a que las iniciativas de mejora de trámites y servicios requieren no solo ejecutar actividades, sino coordinar los diferentes elementos institucionales que intervienen en la generación de resultados para la ciudadanía.

Por tanto, la Gestión de Proyectos constituye el componente organizacional desde el cual puede analizarse la forma en que las iniciativas institucionales pueden contribuir a mejorar las condiciones de prestación de los servicios municipales.

2.2.2 Buenas prácticas de Gestión de Proyectos

En esta investigación, el concepto de buenas prácticas de Gestión de Proyectos no implica afirmar que el GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi aplique formalmente PMBOK, ISO 21502 o PRINCE2. Estas referencias se utilizan como fundamentos teóricos para identificar prácticas que pueden observarse en la gestión institucional.

De acuerdo con el Project Management Institute (2021) y la International Organization for Standardization (2020), las prácticas relevantes para la variable independiente comprenden planificación, ejecución, seguimiento, control, gestión de riesgos, comunicación y evaluación de resultados.

En consecuencia, para este estudio las buenas prácticas se operacionalizan mediante tres dimensiones:

- ✓ Planificación.
- ✓ Ejecución.
- ✓ Control y seguimiento.

Esta delimitación permite transformar un concepto amplio de Gestión de Proyectos en dimensiones observables y medibles mediante el instrumento definido en el Capítulo I.

2.2.3 PMBOK como referente para la Gestión de Proyectos

El PMBOK® Guide (Project Management Institute, 2021) constituye uno de los principales referentes internacionales para la Gestión de Proyectos. Su enfoque contemporáneo enfatiza principios y dominios de desempeño que permiten adaptar la gestión al contexto particular de cada proyecto.

Para la presente investigación resultan especialmente relevantes los componentes relacionados con:

- ✓ planificación;
- ✓ trabajo del proyecto;
- ✓ medición;
- ✓ interesados;
- ✓ incertidumbre;
- ✓ entrega de valor.

La planificación permite definir objetivos, actividades, recursos, responsabilidades y mecanismos de seguimiento. El trabajo del proyecto permite coordinar las actividades necesarias para producir resultados. La medición facilita evaluar el desempeño mediante información verificable. La gestión de interesados reconoce la necesidad de comprender y atender las expectativas de quienes afectan o son afectados por el proyecto. Finalmente, la gestión de la incertidumbre incorpora riesgos y oportunidades dentro del proceso de toma de decisiones.

La relación con la presente investigación se establece porque estas prácticas pueden reflejarse en la manera en que una institución municipal organiza iniciativas orientadas a mejorar sus trámites y servicios.

2.2.4 ISO 21502:2020 como referencia de buenas prácticas

La ISO 21502:2020 (International Organization for Standardization, 2020) proporciona orientación para la Gestión de Proyectos y puede aplicarse a diferentes tipos de organizaciones y contextos. Una de sus principales ventajas para el presente estudio es que admite diferentes enfoques de gestión, incluyendo modalidades predictivas, iterativas, adaptativas e híbridas.

La utilización de ISO 21502 como referencia complementaria permite comprender que las buenas prácticas de Gestión de Proyectos no necesariamente dependen de una metodología rígida. Lo importante es que la organización disponga de mecanismos adecuados para planificar, ejecutar, controlar, gestionar riesgos, involucrar interesados y evaluar resultados.

Esto es consistente con el propósito de la investigación, que no busca auditar al GAD frente a una norma específica, sino analizar la presencia y percepción de prácticas de gestión que pueden relacionarse con la calidad de los servicios municipales.

2.2.5 PRINCE2 y enfoques ágiles e híbridos

PRINCE2 (PeopleCert, 2023) constituyegg otro enfoque estructurado para la Gestión de Proyectos, caracterizado por una orientación hacia la gobernanza, justificación del proyecto, definición de responsabilidades, gestión por etapas y control.

Las metodologías ágiles, por su parte, priorizan la adaptación, la colaboración, la entrega incremental de valor y la respuesta frente al cambio. Su aplicación resulta especialmente relevante en iniciativas de transformación digital y mejora de servicios donde los requerimientos pueden evolucionar durante la ejecución.

Los enfoques híbridos combinan elementos predictivos y adaptativos. En organizaciones públicas, esta combinación puede ser útil debido a que existen actividades sujetas a normativa, planificación y aprobación formal, mientras que otras pueden requerir adaptación continua.

La comparación entre estos enfoques (Project Management Institute, 2021; International Organization for Standardization, 2020; Rowe et al., 2024) permite concluir que no existe una única metodología universalmente aplicable. La selección de prácticas debe considerar el contexto, complejidad, nivel de incertidumbre, regulación y características de los interesados. Esta conclusión es coherente con la literatura reciente que muestra que los responsables de proyectos públicos pueden adaptar los marcos de referencia a sus condiciones institucionales.

Para la presente investigación se adopta, por tanto, una perspectiva de buenas prácticas, utilizando principalmente los fundamentos del PMBOK e ISO 21502 como referencias conceptuales, sin afirmar que el GAD implemente formalmente dichos estándares.

2.2.6 Gestión de Proyectos en el sector público

Los proyectos públicos presentan características particulares que los diferencian de los proyectos exclusivamente privados. Entre ellas se encuentran la necesidad de cumplir disposiciones legales, administrar recursos públicos, responder ante diferentes grupos de interés, garantizar transparencia y rendición de cuentas y generar beneficios sociales.

En consecuencia, el éxito de un proyecto público no puede evaluarse únicamente mediante indicadores tradicionales de tiempo, costo y alcance. También debe considerarse si los resultados generan beneficios para la ciudadanía y contribuyen al cumplimiento de objetivos institucionales.

Chang et al. (2022) muestran que el liderazgo, los procesos de gestión y las capacidades de los responsables constituyen factores relevantes para el desempeño de proyectos de gobiernos locales.

Desde esta perspectiva, la Gestión de Proyectos puede contribuir a la modernización administrativa al proporcionar mecanismos para estructurar iniciativas, establecer responsabilidades, gestionar riesgos, medir avances y evaluar resultados.

2.2.7 Gobernanza de proyectos públicos y creación de valor público

La gobernanza de proyectos permite conectar la estrategia institucional con la toma de decisiones, la ejecución de iniciativas y la obtención de resultados. Su lógica puede representarse de la siguiente manera:

Estrategia institucional → decisiones → proyectos → seguimiento → resultados → valor público.

La gobernanza adquiere especial importancia en el sector público porque los proyectos involucran múltiples actores y requieren decisiones coordinadas. Fareed y Su (2022) muestranggg que la gobernanza de proyectos y el apoyo de la alta dirección se relacionan positivamente con el desempeño de proyectos públicos.

La noción de valor público permite ampliar la evaluación de los proyectos más allá de la eficiencia interna. Una iniciativa municipal puede considerarse exitosa cuando, además de ejecutarse correctamente, genera mejoras perceptibles para la ciudadanía.

En este sentido, la calidad de los trámites administrativos constituye una posible manifestación del valor público generado por las iniciativas institucionales.

Desde esta perspectiva, la generación de valor público permite establecer un vínculo conceptual entre la Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal. Los proyectos representan mecanismos para implementar cambios y mejoras dentro de la institución, mientras que el valor público se materializa cuando dichos cambios producen resultados relevantes para la sociedad. En consecuencia, una iniciativa de mejora de procesos o servicios municipales puede considerarse generadora de

valor cuando contribuye a que los ciudadanos reciban servicios más eficientes, accesibles, oportunos y satisfactorios.

Esta relación permite superar una visión centrada exclusivamente en el desempeño interno del proyecto. Un proyecto puede cumplir con las actividades, cronograma y recursos previstos y, sin embargo, no producir mejoras significativas en la experiencia ciudadana. Por ello, en el contexto municipal, la evaluación de los resultados debe considerar tanto el desempeño de la gestión como los efectos que dichos resultados tienen sobre la prestación del servicio y la percepción de los usuarios.

2.3 Dimensiones de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos

2.3.1 Planificación de proyectos

La planificación constituye una fase fundamental porque permite establecer anticipadamente qué se pretende alcanzar, qué actividades deben ejecutarse, qué recursos serán necesarios, quiénes serán responsables y qué riesgos pueden afectar los resultados.

Una planificación adecuada requiere definir objetivos, alcance, cronograma, recursos, responsabilidades, interesados, riesgos e indicadores. Estos elementos permiten reducir incertidumbre y establecer criterios para posteriormente evaluar el avance.

La literatura sobre proyectos públicos respalda la importancia de la planificación para el éxito de las iniciativas. Irfan et al. (2021) identificaron precisamente estos elementos como factores relevantes para el desempeño.

En el contexto municipal, una planificación estructurada puede favorecer la eficiencia porque permite anticipar actividades, organizar recursos y establecer tiempos de respuesta. Por esta razón, la presente investigación plantea la hipótesis específica que relaciona planificación con eficiencia.

2.3.2 Ejecución de proyectos

La ejecución comprende la transformación de la planificación en acciones concretas. En esta etapa se movilizan recursos, se coordinan responsables, se desarrollan actividades y se gestionan problemas que pueden aparecer durante la implementación.

Una ejecución organizada requiere coordinación entre áreas, comunicación efectiva, asignación clara de responsabilidades, administración de recursos, participación de interesados y capacidad para resolver problemas.

Alsulami y Hamza (2025) identifican la planificación y control, gestión de recursos y competencias interpersonales como capacidades relevantes para el desempeño de los proyectos.

En el ámbito municipal, una ejecución adecuada puede reflejarse en una prestación más ordenada del servicio, mayor claridad de información y mejor interacción entre funcionarios y usuarios. Por ello, la investigación plantea una relación entre ejecución de proyectos y satisfacción del usuario.

2.3.3 Control y seguimiento

El control y seguimiento permiten verificar si las actividades se desarrollan de acuerdo con lo planificado. Esta dimensión incluye monitoreo del desempeño, utilización de indicadores, control de plazos, identificación de desviaciones, acciones correctivas, gestión de cambios y evaluación de resultados.

El seguimiento permite generar información para tomar decisiones oportunas. Cuando se identifican retrasos, problemas o desviaciones, la organización puede adoptar medidas correctivas antes de que estas afecten significativamente los resultados.

El estudio de Beste (2021) muestra que los procesos sistemáticos de seguimiento y control pueden contribuir al cumplimiento de cronogramas y calidad de resultados.

En el ámbito municipal, el seguimiento puede relacionarse con la capacidad de mantener actualizada la información, detectar retrasos y mejorar los tiempos de respuesta. Por ello, esta dimensión se vincula en la presente investigación con accesibilidad y oportunidad.

2.4 Fundamentos teóricos de la calidad del servicio

2.4.1 Conceptualización de la calidad del servicio

La calidad del servicio puede analizarse desde diferentes perspectivas. Una primera distingue entre calidad objetiva y calidad percibida.

La calidad objetiva se relaciona con el cumplimiento de características o estándares establecidos previamente. La calidad percibida, en cambio, se relaciona con la valoración que realiza el usuario a partir de su experiencia.

Para esta investigación resulta pertinente adoptar principalmente una perspectiva de calidad percibida, debido a que una parte importante de la medición se realizará mediante cuestionarios dirigidos a funcionarios y usuarios.

El modelo de Parasuraman et al. (1988) plantea que la calidad percibida puede analizarse mediante dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta,

seguridad, empatía y elementos tangibles. Sin embargo, la presente investigación adapta la medición a las características particulares de los trámites municipales.

2.4.2 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL constituye uno de los principales referentes para estudiar la calidad percibida de los servicios.

Sus dimensiones tradicionales son:

Fiabilidad: capacidad para prestar el servicio de forma correcta y consistente.

Capacidad de respuesta: disposición para atender y responder oportunamente.

Seguridad: conocimiento y confianza transmitidos durante la prestación.

Empatía: atención individualizada y comprensión de las necesidades.

Elementos tangibles: condiciones físicas y elementos visibles asociados al servicio.

En servicios municipales, estas dimensiones pueden interpretarse de acuerdo con las características de los trámites administrativos. La fiabilidad puede relacionarse con el cumplimiento de los procedimientos y plazos; la capacidad de respuesta con los tiempos de atención; la empatía con el trato recibido; y la accesibilidad con la facilidad para obtener información y utilizar los canales disponibles.

Donnelly et al. (1995) abordaron la aplicación de SERVQUAL para medir la calidad del servicio en gobiernos locales.

No obstante, la presente investigación no reproducirá SERVQUAL de manera íntegra. Sus elementos se utilizaron como fundamento teórico para construir indicadores adecuados al contexto de los trámites administrativos municipales.

2.4.2.1 Aporte del modelo SERVQUAL a la investigación

El modelo SERVQUAL aporta a la presente investigación un marco para comprender que la calidad del servicio no se limita al cumplimiento técnico de un procedimiento, sino que también incorpora la percepción del usuario respecto de la prestación recibida. Esta perspectiva resulta pertinente para el ámbito municipal, debido a que los ciudadanos valoran los servicios administrativos a partir de experiencias concretas relacionadas con la atención, confiabilidad, capacidad de respuesta, facilidad de acceso y cumplimiento de sus expectativas.

Sin embargo, considerando las características particulares de los trámites municipales y las dimensiones definidas para esta investigación, SERVQUAL no fue aplicado de manera íntegra. Sus fundamentos fueron utilizados como referente

teórico para comprender la calidad percibida y orientar la interpretación de las dimensiones seleccionadas para la variable calidad del servicio municipal.

De esta manera, el modelo SERVQUAL permite explicar principalmente la perspectiva externa de la relación estudiada, es decir, la manera en que el usuario percibe y valora el servicio, mientras que los enfoques de Gestión de Proyectos permiten analizar los procesos internos mediante los cuales la institución organiza y ejecuta iniciativas orientadas a mejorar dichos servicios.

2.4.3 Calidad del servicio en instituciones públicas

La calidad del servicio público presenta características particulares porque la relación entre ciudadano e institución pública no es equivalente a una relación comercial entre cliente y empresa.

El ciudadano posee derechos y mantiene una relación institucional con el Estado.

Por ello, la calidad del servicio público debe considerar aspectos como:

accesibilidad;

oportunidad;

transparencia;

capacidad de respuesta;

trato;

satisfacción;

cumplimiento de derechos;

generación de valor público.

La OCDE (2024) señalag que las experiencias cotidianas de los ciudadanos con las instituciones públicas, incluida la prestación de servicios administrativos, influyen en la percepción de competencia, capacidad de respuesta y confianza institucional.

Por tanto, la calidad de un trámite municipal no depende exclusivamente de que el procedimiento sea técnicamente correcto, sino también de que el ciudadano pueda acceder a la información, comprender los requisitos, recibir atención adecuada y obtener respuesta dentro de un plazo razonable.

2.4.4 Calidad del servicio municipal

La calidad del servicio municipal se refiere al nivel en que los servicios administrativos proporcionados por el gobierno local responden a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

En los trámites municipales, esta calidad puede manifestarse mediante:

reducción de tiempos;

cumplimiento de plazos;
simplificación de procedimientos;
claridad de información;
trato adecuado;
facilidad de acceso;
disponibilidad de canales;
capacidad de respuesta.

Los estudios realizados en municipios de Ecuador, Perú y otros países muestran que la calidad percibida y la satisfacción ciudadana constituyen elementos importantes para evaluar el desempeño de los gobiernos locales.

En consecuencia, la presente investigación considera que la calidad del servicio municipal puede ser operacionalizada mediante tres dimensiones: eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad.

2.5 Dimensiones de la calidad del servicio municipal

2.5.1 Eficiencia

La eficiencia se refiere a la capacidad de alcanzar resultados utilizando adecuadamente los recursos disponibles.

En los trámites municipales, la eficiencia puede observarse mediante:
tiempo de respuesta;
cumplimiento de plazos;
simplificación de procedimientos;
utilización adecuada de recursos;
reducción de actividades innecesarias.

La eficiencia no significa únicamente realizar un trámite rápidamente. También implica que los recursos humanos, tecnológicos y administrativos sean utilizados de manera adecuada para alcanzar el resultado esperado.

Islam (2025) ha identificado la oportunidad, accesibilidad y agilidad de los procedimientos como elementos asociados con la satisfacción ciudadana.

En esta investigación, la eficiencia constituye la dimensión dependiente relacionada con la planificación de proyectos, debido a que una planificación estructurada puede facilitar la definición de actividades, recursos, responsables y plazos.

2.5.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario representa la valoración que realiza una persona después de experimentar un servicio.

La satisfacción del usuario puede explicarse mediante la teoría de la desconfirmación de expectativas (Zhang et al., 2022), según la cual la valoración posterior a la prestación de un servicio surge de la comparación entre las expectativas que tenía el usuario antes de recibirlo y el desempeño que percibe durante o después de la experiencia. Cuando el desempeño percibido alcanza o supera las expectativas, la valoración tiende a ser favorable; mientras que cuando el desempeño se encuentra por debajo de lo esperado, puede producirse insatisfacción.

Esta teoría resulta relevante para la presente investigación porque permite explicar cómo las condiciones generadas por la prestación del servicio pueden convertirse en una valoración subjetiva por parte del ciudadano. En consecuencia, la Gestión de Proyectos y la satisfacción del usuario corresponden a niveles diferentes de análisis: la primera se relaciona con la forma en que la organización planifica, ejecuta y controla iniciativas, mientras que la segunda refleja la valoración que realiza el usuario sobre la experiencia recibida.

Desde esta perspectiva, una ejecución organizada de proyectos puede contribuir a generar mejores condiciones de prestación, tales como mayor coordinación, disponibilidad de información, cumplimiento de actividades y reducción de problemas durante la atención. Estas condiciones no determinan por sí mismas la satisfacción, pero pueden favorecer un desempeño del servicio más cercano a las expectativas de los usuarios.

2.5.3 Accesibilidad y oportunidad

La accesibilidad representa la facilidad con que una persona puede acceder a un servicio, información o canal de atención. La oportunidad se relaciona con la capacidad de brindar respuesta dentro de un plazo adecuado.

En los servicios municipales, ambas dimensiones están estrechamente relacionadas. Un servicio puede estar disponible, pero no ser accesible si el ciudadano desconoce los requisitos, no encuentra un canal adecuado o enfrenta barreras administrativas.

La oportunidad también requiere considerar tiempos de respuesta y cumplimiento de plazos.

Islam (2025) identifica accesibilidad y oportunidad como factores importantes de la satisfacción ciudadana en servicios locales.

En esta investigación, accesibilidad y oportunidad se vinculan con control y seguimiento, debido a que el monitoreo permite identificar retrasos, desviaciones y problemas de atención que requieren acciones correctivas.

2.6 Relación teórica entre Gestión de Proyectos y calidad del servicio municipal

La relación entre la Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal puede explicarse a partir de la integración de los enfoques de gestión orientada a resultados, generación de valor público, calidad percibida del servicio y satisfacción del usuario. Estas perspectivas permiten analizar la relación desde dos niveles complementarios: el nivel interno de la organización, asociado con la planificación, ejecución y control de las iniciativas, y el nivel externo, relacionado con los resultados y la experiencia percibida por los ciudadanos.

Desde el enfoque de Gestión de Proyectos, la planificación, ejecución y control constituyen mecanismos que permiten organizar recursos, coordinar actividades, establecer responsabilidades, gestionar riesgos y medir resultados. El PMBOK® (Project Management Institute, 2021) plantea una orientación hacia la generación de valor y la adaptación de las prácticas al contexto de cada proyecto, mientras que la ISO 21502 (International Organization for Standardization, 2020) proporciona orientación para gestionar proyectos bajo diferentes enfoques. En consecuencia, estos referentes permiten comprender la Gestión de Proyectos como un conjunto de prácticas destinadas a conducir una iniciativa desde sus objetivos hasta la obtención de resultados.

En el contexto municipal, estos resultados pueden estar vinculados con iniciativas destinadas a mejorar procesos, trámites, canales de atención o mecanismos de prestación de servicios. Por esta razón, la Gestión de Proyectos puede constituir un mecanismo mediante el cual las instituciones públicas estructuran y ejecutan cambios orientados a mejorar su funcionamiento y responder a las necesidades de la ciudadanía.

Por otra parte, los modelos de calidad del servicio permiten analizar la forma en que los usuarios valoran el resultado de dicha prestación. Desde el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), la calidad percibida se relaciona con dimensiones vinculadas con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para esta investigación, estos fundamentos se adaptan a las

características de los trámites municipales y se expresan mediante las dimensiones de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad.

En consecuencia, ambas perspectivas pueden integrarse mediante una cadena de resultados:

Gestión de Proyectos → organización y ejecución de iniciativas → mejora de procesos → condiciones de prestación del servicio → experiencia del usuario → calidad percibida del servicio municipal.

Esta cadena no implica que la Gestión de Proyectos determine por sí sola la calidad del servicio. Su aporte consiste en establecer mecanismos organizacionales que pueden favorecer la obtención de mejores resultados. La calidad finalmente percibida por el ciudadano dependerá también de otros factores relacionados con las condiciones institucionales, normativas, tecnológicas, presupuestarias y humanas.

2.6.1 Planificación y eficiencia

La planificación representa el primer mecanismo mediante el cual la Gestión de Proyectos puede relacionarse con la calidad del servicio municipal. Planificar implica definir objetivos, actividades, recursos, responsables, cronogramas, riesgos e indicadores, proporcionando una estructura para orientar la ejecución de la iniciativa.

Desde una perspectiva teórica, la planificación permite reducir la incertidumbre y establecer previamente los elementos necesarios para alcanzar los resultados esperados. En el ámbito municipal, esta función puede repercutir en la organización de los procesos administrativos, debido a que permite anticipar actividades, distribuir recursos y establecer tiempos de ejecución.

La relación con la eficiencia se produce cuando esta organización permite utilizar los recursos de manera adecuada, evitar duplicidad de actividades, reducir reprocesos y establecer tiempos de respuesta más claros. Por tanto, la planificación no debe entenderse como una causa automática de la eficiencia, sino como una práctica de gestión que puede generar condiciones favorables para que los recursos y actividades institucionales sean utilizados de manera más organizada.

Esta argumentación es consistente con los antecedentes de Irfan et al. (2021), que destacan la importancia de la planificación y de las competencias de gestión para el desempeño de los proyectos públicos.

En consecuencia, para la presente investigación se plantea la siguiente relación teórica:

Planificación de proyectos → organización de recursos, actividades y tiempos → condiciones favorables para la eficiencia del servicio municipal.

2.6.2 Ejecución y satisfacción del usuario

La ejecución corresponde al momento en que los elementos definidos durante la planificación se transforman en acciones concretas. Esta etapa requiere coordinación, comunicación, asignación de responsabilidades, utilización de recursos y capacidad de respuesta ante situaciones no previstas.

La relación entre ejecución y satisfacción del usuario puede explicarse mediante la teoría de la desconfirmación de expectativas (Zhang et al., 2022). El usuario evalúa el servicio a partir de la comparación entre sus expectativas y el desempeño que percibe. En consecuencia, cuando la ejecución de las iniciativas institucionales contribuye a mejorar la coordinación, disponibilidad de información, resolución de problemas y atención, puede favorecer una experiencia más cercana a las expectativas del ciudadano.

Sin embargo, la satisfacción no depende exclusivamente de la ejecución de los proyectos. La percepción del usuario también puede estar influenciada por factores personales, institucionales y contextuales. Por ello, la ejecución debe considerarse como un factor que puede contribuir a mejorar las condiciones de prestación del servicio, pero cuya relación con la satisfacción debe ser comprobada empíricamente.

En consecuencia, la relación teórica propuesta es:

Ejecución de proyectos → coordinación y materialización de las mejoras → experiencia del usuario → satisfacción.

2.6.3 Control y seguimiento con accesibilidad y oportunidad

El control y seguimiento constituyen mecanismos mediante los cuales se verifica el desempeño de las actividades, se identifican desviaciones y se adoptan acciones correctivas. Su importancia radica en que permiten generar información para la toma de decisiones durante la ejecución y no únicamente después de finalizar una iniciativa.

En los servicios municipales, esta capacidad de monitoreo puede contribuir a identificar retrasos, problemas en los procesos, dificultades de acceso a información o deficiencias en los canales de atención. De esta manera, el seguimiento puede

favorecer la capacidad institucional para responder oportunamente a los problemas detectados.

La accesibilidad y oportunidad representan, desde la perspectiva del usuario, condiciones relevantes para valorar un servicio. Un trámite puede encontrarse formalmente disponible, pero presentar problemas de accesibilidad cuando existen dificultades para obtener información, identificar requisitos o utilizar los canales disponibles. De igual manera, un servicio puede ser accesible, pero perder calidad cuando las respuestas o resultados no se proporcionan dentro de plazos razonables.

Por ello, la relación entre ambas dimensiones puede comprenderse de la siguiente manera:

Control y seguimiento → identificación de desviaciones y problemas → acciones correctivas → mejora de accesibilidad y oportunidad del servicio.

Esta relación encuentra respaldo en el estudio de Beste (2021), donde los procesos sistemáticos de seguimiento y control se relacionan con el cumplimiento de cronogramas y la calidad de los resultados.

2.6.4 Síntesis teórica de la relación entre Gestión de Proyectos y calidad del servicio municipal

A partir del análisis de los fundamentos teóricos, se establece que la relación entre la Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal puede comprenderse como una relación entre las capacidades internas de gestión y los resultados percibidos externamente por los usuarios.

La Gestión de Proyectos proporciona mecanismos para estructurar las iniciativas institucionales mediante la planificación, ejecución, seguimiento y control. Estas prácticas permiten organizar recursos, coordinar actividades, establecer responsabilidades, gestionar desviaciones y orientar las acciones hacia resultados.

Por su parte, los enfoques de calidad del servicio permiten valorar en qué medida los resultados de la prestación responden a las necesidades y expectativas de los usuarios.

La articulación de ambas perspectivas permite sostener que las prácticas de Gestión de Proyectos pueden contribuir a generar condiciones favorables para la calidad del servicio municipal. La planificación puede favorecer la organización y utilización eficiente de los recursos; la ejecución puede contribuir a mejorar la coordinación y experiencia durante la prestación; y el control y seguimiento pueden

facilitar la identificación y corrección de problemas relacionados con los tiempos de respuesta, disponibilidad de información y accesibilidad.

De todas formas, el enfoque de valor público permite complementar esta relación al considerar que los proyectos públicos adquieren relevancia cuando sus resultados generan beneficios para la ciudadanía. Desde esta perspectiva, la mejora de la calidad de los trámites y servicios municipales puede constituir una manifestación del valor generado por las iniciativas institucionales.

Por consiguiente, las teorías y modelos considerados en esta investigación cumplen funciones complementarias. La Gestión de Proyectos explica los mecanismos internos utilizados para organizar y conducir las iniciativas; el modelo SERVQUAL aporta elementos para comprender la calidad percibida del servicio; la teoría de la desconfirmación de expectativas permite explicar la satisfacción del usuario; y el enfoque de valor público permite interpretar los resultados desde la perspectiva de los beneficios generados para la ciudadanía.

Esta integración teórica permite fundamentar la relación objeto de estudio sin asumir causalidad directa. En consecuencia, la investigación busca analizar la correspondencia conceptual entre las prácticas de Gestión de Proyectos y las dimensiones de la calidad del servicio municipal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, a partir de las tendencias observadas en los resultados descriptivos.

2.7 Modelo teórico de la investigación

A partir de la integración de los fundamentos teóricos desarrollados, se establece el modelo teórico de la investigación. Este modelo representa la relación propuesta entre las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal, considerando las dimensiones seleccionadas para cada variable.

La variable independiente está conformada por las buenas prácticas de Gestión de Proyectos, operacionalizadas mediante las dimensiones de planificación, ejecución y control y seguimiento. La variable dependiente corresponde a la calidad del servicio municipal, operacionalizada mediante las dimensiones de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad.

Las relaciones específicas representadas en el modelo se fundamentan en la argumentación desarrollada en el apartado anterior. En particular, se plantea que las prácticas de planificación pueden relacionarse con la eficiencia; las prácticas de

ejecución pueden relacionarse con la satisfacción del usuario; y las prácticas de control y seguimiento pueden relacionarse con la accesibilidad y oportunidad. Estas relaciones representan asociaciones teóricas que fueron analizadas a partir de los resultados obtenidos en la investigación, por lo que no deben interpretarse como relaciones causales previamente demostradas.

2.8 Marco legal

2.8.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Nacional Constituyente, 2008) establece principios relacionados con la administración pública y la prestación de servicios a la ciudadanía. El artículo 227 señala que la administración pública constituye un servicio a la colectividad y se rige por principios como eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Estos principios guardan relación directa con la presente investigación, debido a que las dimensiones analizadas buscan determinar cómo las prácticas de planificación, ejecución y control y seguimiento pueden asociarse con la eficiencia y calidad de los servicios municipales.

El artículo 238 reconoce la autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, dentro del marco establecido por la Constitución y la ley.

2.8.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

El COOTAD (Asamblea Nacional, 2010a) establece el marco de organización, funcionamiento y competencias de los gobiernos autónomos descentralizados.

Para esta investigación resulta relevante porque determina las responsabilidades de los gobiernos municipales en la planificación, regulación y gestión de competencias relacionadas con el desarrollo cantonal y la prestación de servicios.

La gestión municipal requiere, por tanto, mecanismos de planificación y control que permitan cumplir las competencias institucionales y atender las necesidades de la población.

2.8.3 Ley Orgánica del Servicio Público

La Ley Orgánica del Servicio Público (Asamblea Nacional, 2010b) establece deberes y responsabilidades para los servidores públicos. Entre estos se

encuentran el cumplimiento de las obligaciones del puesto con eficiencia, calidez y orientación al bien colectivo.

Esta disposición se relaciona con la investigación porque la calidad de los servicios municipales depende no solo de los procedimientos institucionales, sino también de la actuación de los funcionarios que intervienen en la prestación de los servicios.

2.9 Marco conceptual

2.9.1 Gestión de Proyectos

La Gestión de Proyectos es el conjunto de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas utilizados para organizar y desarrollar actividades orientadas al cumplimiento de objetivos específicos. En esta investigación se estudia principalmente mediante las dimensiones de planificación, ejecución y control y seguimiento.

2.9.2 Buenas prácticas de Gestión de Proyectos

Son prácticas organizadas que permiten mejorar la planificación, ejecución, seguimiento, control, gestión de riesgos, comunicación y evaluación de iniciativas. En esta investigación no implican la aplicación formal de una metodología específica, sino la identificación de prácticas observables relacionadas con la gestión de proyectos.

2.9.3 Calidad del servicio municipal

Es el nivel en que los servicios administrativos municipales responden a las necesidades y expectativas de los usuarios, considerando aspectos relacionados con eficiencia, satisfacción, accesibilidad y oportunidad.

2.9.4 Eficiencia

Es la capacidad de alcanzar los resultados esperados mediante el uso adecuado de los recursos disponibles. En los trámites municipales se relaciona principalmente con tiempos de respuesta, cumplimiento de plazos y simplificación de procedimientos.

2.9.5 Satisfacción del usuario

Es la valoración que realiza el usuario respecto de la experiencia obtenida durante la prestación de un servicio, considerando sus expectativas y la percepción del desempeño recibido.

2.9.6 Accesibilidad y oportunidad

La accesibilidad corresponde a la facilidad para acceder a información, canales y procedimientos. La oportunidad se relaciona con la capacidad institucional para proporcionar respuestas y resultados dentro de plazos adecuados.

2.9.7 Gestión pública

Es el conjunto de procesos mediante los cuales las instituciones del Estado organizan recursos, toman decisiones y ejecutan acciones destinadas a atender necesidades colectivas y generar valor público.

2.9.8 Valor público

Es el beneficio que las instituciones públicas generan para la sociedad mediante sus políticas, servicios, programas y proyectos. En el ámbito municipal puede manifestarse en servicios más accesibles, oportunos, eficientes y orientados a las necesidades de la ciudadanía.

2.9.9 Modernización administrativa

Es el proceso mediante el cual las instituciones públicas incorporan mejoras organizacionales, tecnológicas y metodológicas para simplificar procedimientos, mejorar la eficiencia, fortalecer la transparencia y elevar la calidad de los servicios.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos obtenidos mediante cuestionarios estructurados, con el propósito de caracterizar las dimensiones de las variables estudiadas y comparar las percepciones de los participantes. Este enfoque permite organizar y analizar los datos mediante procedimientos estadísticos descriptivos, facilitando la identificación de tendencias, niveles de valoración y brechas entre los grupos participantes.

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo-comparativo, debido a que permitió caracterizar las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal a partir de las dimensiones establecidas para cada variable. De igual manera, se comparan las percepciones de los servidores municipales y usuarios de los trámites administrativos, con el propósito de identificar diferencias, brechas y áreas prioritarias de fortalecimiento.

3.3 Diseño de investigación

El diseño es no experimental – transversal, puesto que las variables no son manipuladas deliberadamente y los datos se recolectan en un único momento del tiempo. Este diseño permite observar y analizar el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural.

3.4 Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por dos grupos diferenciados, definidos de acuerdo con la naturaleza de las variables objeto de estudio: funcionarios administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi y usuarios de los trámites y servicios administrativos municipales que hayan tenido experiencia directa con los servicios objeto de estudio.

El primer grupo estuvo constituido por los funcionarios administrativos vinculados con la planificación, ejecución, gestión, atención, procesamiento, seguimiento o control de los trámites municipales. Para la determinación de esta población se consideró como referencia el promedio de empleados administrativos que ha mantenido el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de

Yaguachi durante los últimos tres años, correspondiente aproximadamente a 80 funcionarios administrativos.

Esta población permitió obtener información relacionada con la variable independiente Buenas prácticas de Gestión de Proyectos, operacionalizada mediante las dimensiones de planificación, ejecución y control y seguimiento. La selección de funcionarios administrativos como informantes responde a que, por la naturaleza de sus funciones, poseen conocimiento directo sobre los procesos internos de organización, coordinación, asignación de responsabilidades, gestión de recursos, seguimiento y control de las actividades institucionales vinculadas con los trámites municipales.

El segundo grupo corresponde a los usuarios de los servicios municipales. Debido a que no se dispone de un registro institucional consolidado que permita identificar con exactitud el número total de ciudadanos que realizan trámites administrativos en el período analizado, se utilizó como población referencial la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón San Jacinto de Yaguachi, estimada en aproximadamente 16.000 personas, exclusivamente para efectos del cálculo muestral. Este valor no representa el número exacto de usuarios de trámites municipales, sino una población referencial utilizada ante la inexistencia de un registro institucional específico y accesible de usuarios.

Los usuarios constituyeron la fuente de información para medir la variable dependiente Calidad del Servicio Municipal, mediante las dimensiones de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad, considerando que son quienes reciben directamente los servicios y, por tanto, pueden valorar su experiencia durante la realización de los trámites.

La investigación utilizó, por consiguiente, dos poblaciones diferenciadas:

Población 1: 80 funcionarios administrativos, aproximadamente, correspondiente al promedio de empleados administrativos del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi durante los últimos tres años.

Población 2: Aproximadamente 16.000 personas, correspondientes a la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón San Jacinto de Yaguachi, utilizada exclusivamente como población referencial para el cálculo muestral de los usuarios de los trámites municipales.

Criterios de inclusión para funcionarios administrativos

Se consideró aquellos funcionarios que:

a) desarrollen actividades relacionadas con la gestión, planificación, atención, procesamiento, ejecución, seguimiento o control de trámites administrativos;
b) se encuentren desempeñando sus funciones durante el período de levantamiento de la información; y
c) acepten participar voluntariamente en la investigación.

Criterios de exclusión para funcionarios administrativos

Se excluyeron aquellos funcionarios cuyas actividades no guarden relación con los procesos o trámites administrativos analizados, quienes se encuentren ausentes durante el período de aplicación del instrumento o quienes no acepten participar en el estudio.

Criterios de inclusión para usuarios

Se consideró personas mayores de edad que hayan realizado recientemente o se encuentren realizando un trámite administrativo en el GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi y que acepten voluntariamente participar en la investigación.

Criterios de exclusión para usuarios

Se excluyeron aquellas personas que no hayan tenido experiencia directa con los trámites municipales objeto de estudio, que no completen adecuadamente el instrumento de investigación o que no acepten participar voluntariamente.

Debido a que las dos variables se midieron mediante poblaciones diferentes, las respuestas individuales de funcionarios y usuarios no fueron correlacionadas directamente entre sí. Para examinar la relación entre las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal se utilizó como unidad común de análisis el tipo de trámite municipal, permitiendo agrupar las valoraciones de funcionarios y usuarios relacionadas con cada trámite incluido en la investigación.

De esta manera, la información proveniente de los funcionarios permitió determinar el nivel de presencia de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos asociadas con los trámites estudiados, mientras que la información proporcionada por los usuarios permitió establecer la percepción de la calidad del servicio correspondiente a esos mismos trámites.

3.5 Muestra

Debido a que la investigación comprendió dos poblaciones con características diferentes, el tamaño de la muestra fue determinado independientemente para funcionarios administrativos y usuarios de los servicios municipales.

Para ambas poblaciones se empleó la fórmula para poblaciones finitas:

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

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = valor correspondiente al nivel de confianza. Para un nivel de confianza del 95 %, **Z** = 1,96.

p = probabilidad de ocurrencia, establecida en 0,50.

q = probabilidad de no ocurrencia, equivalente a 0,50.

e = margen de error permitido, establecido en 5 %, equivalente a 0,05.

Muestra de usuarios

Para determinar la muestra de usuarios se utilizó como población referencial la Población Económicamente Activa del cantón San Jacinto de Yaguachi, estimada en aproximadamente 16.000 personas.

Se utilizó los siguientes parámetros:

N = 16.000

Z = 1,96

p = 0,50

q = 0,50

e = 0,05

Aplicando la fórmula para poblaciones finitas se obtiene un tamaño muestral aproximado de 375,18 participantes. Para efectos de la investigación se redondeó al entero inmediato superior, estableciéndose una muestra de:

n = 376 usuarios

Es importante precisar que las personas encuestadas no fueron seleccionadas únicamente por pertenecer a la PEA, sino que debían cumplir el criterio fundamental de haber realizado o encontrarse realizando un trámite administrativo municipal, garantizando de esta manera que sus respuestas correspondan a una experiencia efectiva con el servicio evaluado.

Muestra de funcionarios administrativos

Para el grupo de funcionarios se utilizó como población de referencia un promedio de 80 empleados administrativos, establecido a partir del número promedio de

funcionarios administrativos que ha mantenido el GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi durante los últimos tres años.

Los parámetros utilizados fueron:

N = 80

Z = 1,96

p = 0,50

q = 0,50

e = 0,05

Aplicando la fórmula para poblaciones finitas se obtiene un tamaño muestral aproximado de 66,35 participantes. Por consiguiente, se establece una muestra de:

n = 67 funcionarios administrativos

Aunque el cálculo muestral determinó una muestra mínima de 67 funcionarios, durante la aplicación del instrumento se obtuvo la participación de los 80 funcionarios que conformaban la población de referencia. En consecuencia, para el análisis se consideró la totalidad de los cuestionarios válidos obtenidos de este grupo.

Los funcionarios seleccionados debían cumplir los criterios de inclusión previamente establecidos y mantener relación directa con los trámites, procesos o dependencias considerados en el estudio.

La muestra calculada inicialmente estuvo constituida por 443 participantes, distribuidos de la siguiente manera:

- 67 funcionarios administrativos.
- 376 usuarios de los trámites municipales.

Las muestras fueron analizadas de forma independiente, considerando las características y perspectivas propias de cada población participante.

Posteriormente, se realizó una comparación descriptiva de los resultados obtenidos entre funcionarios administrativos y usuarios de los trámites municipales, con el propósito de identificar diferencias, brechas y áreas prioritarias de fortalecimiento en las dimensiones evaluadas. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta estructurada, debido a que permite obtener datos cuantificables sobre las percepciones de los participantes respecto de las variables y dimensiones definidas en la investigación.

Considerando que el estudio comprende dos poblaciones diferenciadas, se utilizaron dos cuestionarios estructurados, uno dirigido a funcionarios administrativos

y otro dirigido a usuarios de los servicios municipales. Ambos instrumentos permitieron recopilar información relacionada con las variables y dimensiones definidas en la investigación, adaptando la formulación de los ítems al nivel de conocimiento y experiencia de cada población.

El cuestionario dirigido a funcionarios estuvo conformado por 15 ítems, de los cuales los ítems F1 y F2 correspondieron a la dimensión Planificación; F3 y F4 a Ejecución; F5 y F6 a Control y seguimiento; F7, F8 y F9 a Eficiencia; F10, F11 y F12 a Satisfacción del usuario; y F13, F14 y F15 a Accesibilidad y oportunidad.

El cuestionario dirigido a usuarios estuvo conformado por 12 ítems, de los cuales U1 correspondió a Planificación; U2 a Ejecución; U3 a Control y seguimiento; U4, U5 y U6 a Eficiencia; U7, U8 y U9 a Satisfacción del usuario; y U10, U11 y U12 a Accesibilidad y oportunidad.

De esta manera, ambos cuestionarios aportaron información para el análisis de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y de la calidad del servicio municipal, considerando las particularidades de cada población participante.

Esta diferenciación permitió adaptar la formulación de los ítems al nivel de conocimiento y experiencia de cada población participante. Los funcionarios aportaron información desde su experiencia directa en los procesos administrativos, mientras que los usuarios valoraron aquellos aspectos de los trámites que pueden percibir desde su experiencia como usuarios del servicio.

Muestra efectiva

Una vez finalizado el proceso de aplicación y depuración de los instrumentos, se obtuvo una muestra efectiva superior a la inicialmente calculada para el grupo de funcionarios y ligeramente inferior a la muestra calculada para los usuarios.

En el caso de los funcionarios administrativos, se obtuvo la participación efectiva de 80 servidores, correspondiente a la totalidad de la población de referencia considerada para el estudio. Por esta razón, el análisis de este grupo se realizó con 80 participantes.

En el caso de los usuarios, de los 376 participantes establecidos inicialmente mediante el cálculo muestral, se obtuvieron 370 cuestionarios válidos y completos, los cuales fueron considerados para el procesamiento estadístico.

En consecuencia, la muestra efectiva de la investigación estuvo conformada por 450 participantes, distribuidos de la siguiente manera:

- 80 funcionarios administrativos.

- 370 usuarios de los trámites municipales.

La muestra calculada inicialmente fue de 443 participantes; sin embargo, para el análisis de resultados se utilizaron exclusivamente los cuestionarios válidos y efectivamente recopilados.

Tabla 3 Grupo de estudio

Grupo de estudio	Población de referencia	Muestra calculada	Muestra efectiva
Funcionarios administrativos	80	67	80
Usuarios de trámites municipales	16.000*	376	370
Total	—	**443**	**450**

Nota. *La cifra de 16.000 corresponde a la PEA utilizada como población referencial exclusivamente para el cálculo muestral de los usuarios y no representa el número exacto de usuarios de trámites municipales.*

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Considerando que el estudio comprende dos poblaciones diferenciadas, se utilizaron dos cuestionarios estructurados, uno dirigido a funcionarios administrativos y otro a usuarios de los trámites municipales. Ambos instrumentos permitieron recopilar información relacionada con las variables y dimensiones definidas en la investigación, adaptando la formulación de los ítems al nivel de conocimiento y experiencia de cada población participante.

El cuestionario dirigido a los funcionarios estuvo conformado por 15 ítems. Los ítems F1 y F2 correspondieron a la dimensión Planificación; F3 y F4 a Ejecución; F5 y F6 a Control y seguimiento; F7, F8 y F9 a Eficiencia; F10, F11 y F12 a Satisfacción del usuario; y F13, F14 y F15 a Accesibilidad y oportunidad.

El cuestionario dirigido a los usuarios estuvo conformado por 12 ítems. El ítem U1 correspondió a Planificación; U2 a Ejecución; U3 a Control y seguimiento; U4, U5 y U6 a Eficiencia; U7, U8 y U9 a Satisfacción del usuario; y U10, U11 y U12 a Accesibilidad y oportunidad.

De esta manera, ambos cuestionarios aportaron información complementaria para el análisis de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y de la calidad del servicio municipal, considerando las particularidades de cada población participante. La

diferenciación de los instrumentos permitió adaptar los ítems al conocimiento y experiencia de cada grupo, evitando requerir a los participantes valoraciones sobre aspectos que no necesariamente conocen de manera directa.

3.6.1 Técnica

La encuesta estructurada fue aplicada de manera independiente a funcionarios administrativos y usuarios de los trámites municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi. Esta técnica permitió recopilar información cuantificable sobre las percepciones de los participantes respecto de las dimensiones consideradas en la investigación.

En el caso de los funcionarios, la encuesta permitió recopilar información sobre las prácticas asociadas con la planificación, ejecución y control y seguimiento, así como sobre aspectos relacionados con la calidad del servicio municipal.

En el caso de los usuarios, permitió conocer su percepción respecto de los trámites municipales y de las dimensiones relacionadas con la eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad.

3.6.2 Instrumentos

Para la recolección de información se utilizaron dos cuestionarios estructurados, diferenciados de acuerdo con las características de las poblaciones participantes. El cuestionario dirigido a los funcionarios permitió obtener información sobre las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal, considerando las dimensiones de planificación, ejecución, control y seguimiento, eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad.

El cuestionario dirigido a los usuarios permitió obtener información sobre su percepción respecto de los trámites municipales, considerando las mismas dimensiones de análisis, con una formulación de los ítems adaptada a su experiencia como usuarios del servicio.

Ambos cuestionarios utilizaron una escala tipo Likert de cinco categorías:

1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

3.6.3 Consideraciones sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos

La elaboración de los cuestionarios se fundamentó en las variables, dimensiones e indicadores definidos en la operacionalización del estudio. Los instrumentos estuvieron conformados por 15 ítems dirigidos a funcionarios y 12 ítems dirigidos a usuarios, con una escala de respuesta tipo Likert de cinco categorías. Esta

estructura establece su correspondencia conceptual con los aspectos analizados en la investigación.

La valoración mediante juicio de expertos presentada en el capítulo VI corresponde a la propuesta de mejora y comprende criterios de pertinencia, coherencia, claridad, viabilidad y aplicabilidad. Esta evaluación se distingue de la validación de los cuestionarios empleados para el diagnóstico, cuyo respaldo documental específico no se encuentra disponible para esta versión del trabajo.

Respecto de la confiabilidad, el análisis final se realizó con los resultados consolidados de las encuestas. Al no disponer de la matriz individual de respuestas ni de la información de covarianzas necesaria, no fue posible estimar la consistencia interna mediante el alfa de Cronbach. Las frecuencias y medias por ítem permiten describir las respuestas obtenidas, pero no proporcionan información suficiente para calcular dicho coeficiente (Cronbach, 1951; Tavakol y Dennick, 2011).

En el cuestionario de funcionarios, las dimensiones de planificación, ejecución y control y seguimiento incluyen dos ítems cada una, mientras que las dimensiones restantes contienen tres. En el cuestionario de usuarios, las primeras tres dimensiones se representan mediante un ítem cada una, por lo que no procede estimar su consistencia interna mediante alfa de Cronbach. Las dimensiones restantes contienen tres ítems, cuya consistencia interna tampoco pudo estimarse con la información consolidada disponible.

En consecuencia, las medias por dimensión se utilizan como resúmenes descriptivos de las percepciones recogidas. Las diferencias entre grupos se interpretan con cautela, considerando la estructura de los instrumentos y la ausencia de una estimación de consistencia interna. El Anexo 3 presenta la correspondencia entre dimensiones e ítems y delimita la evidencia disponible para sustentar esta interpretación.

3.7 Procesamiento y análisis estadístico

El procesamiento y análisis estadístico de la información se realizó a partir de los datos obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a servidores municipales y usuarios, considerando la estructura y dimensiones establecidas para las variables Buenas prácticas de Gestión de Proyectos y Calidad del Servicio Municipal.

En primer lugar, se efectuó la organización, codificación y depuración de los datos, verificando la integridad de las respuestas obtenidas. Posteriormente, la información

fue procesada mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, principalmente la media aritmética, con el propósito de caracterizar las percepciones de los participantes respecto de las dimensiones evaluadas.

Para la interpretación de los resultados se utilizó la escala de valoración establecida en el instrumento, considerando los siguientes rangos: 1,00–2,33: nivel deficiente/crítico; 2,34–3,66: nivel regular/moderado; y 3,67–5,00: nivel óptimo.

El análisis se realizó de manera diferenciada para los dos grupos participantes. En el caso de los usuarios, se analizaron las respuestas de 370 participantes, mientras que para los servidores municipales se consideraron 80 participantes. Los resultados fueron organizados de acuerdo con las dimensiones e ítems establecidos para cada instrumento.

Finalmente, se efectuó un análisis descriptivo de las medias obtenidas con el propósito de identificar las dimensiones que presentaron valoraciones menos favorables y establecer áreas prioritarias de fortalecimiento. Los resultados obtenidos sirvieron como base para la interpretación de los hallazgos, así como para la formulación de las conclusiones, recomendaciones y propuesta de mejora.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis del Cuestionario Aplicado a Usuarios.

4.1.1. Descripción de la Muestra y Estructura del Instrumento

El cuestionario dirigido a los usuarios permitió recoger su percepción respecto de las prácticas relacionadas con la planificación, ejecución, control y seguimiento de los trámites municipales, así como de la calidad del servicio municipal en las dimensiones de eficiencia, satisfacción del usuario y accesibilidad y oportunidad. El instrumento estuvo conformado por 12 ítems y utilizó una escala ordinal tipo Likert de cinco puntos, donde 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

4.1.2. Resultados Descriptivos por Dimensiones.

Tabla 4 Consolidado Descriptivo por Dimensiones – Cuestionario Usuarios

N.º	Dimensión Evaluada	Ítems Asignados	Media (μ)	Puntaje Acumulado	Nivel de Desempeño
D1	Planificación procedimental	U1	3,04	3,04 / 5	Regular
D2	Ejecución operativa	U2	2,51	2,51 / 5	Regular
D3	Control y seguimiento	U3	3,51	3,51 / 5	Moderado / Aceptable
D4	Eficiencia de los trámites	U4, U5, U6	1,83	5,49 / 15	Crítico
D5	Satisfacción del usuario	U7, U8, U9	2,94	8,81 / 15	Regular
D6	Accesibilidad y oportunidad	U10, U11, U12	2,49	7,49 / 15	Regular/Moderado

Los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los 370 usuarios muestran diferencias en la valoración de las dimensiones analizadas. La dimensión Control y seguimiento obtuvo la media más alta, con 3,51 puntos, ubicándose en el nivel Moderado/Aceptable. Le siguieron Planificación, con una media de 3,04, y Satisfacción del usuario, con 2,94, ambas ubicadas en el nivel Regular.

Por otra parte, Ejecución presentó una media de 2,51, correspondiente al nivel Regular, mientras que Accesibilidad y oportunidad alcanzó una media de 2,49,

ubicada en el nivel Regular/Moderado. La valoración menos favorable correspondió a la dimensión Eficiencia de los trámites, con una media de 1,83, clasificada como Crítica.

En consecuencia, desde la percepción de los usuarios, la principal área de atención identificada en los resultados corresponde a la eficiencia de los trámites, seguida de los aspectos relacionados con la accesibilidad y oportunidad del servicio.

4.1.3. Distribución Frecuencial e Indicadores Estadísticos por Reactivo

Tabla 5 Distribución Frecuencial y Estadísticos Descriptivos por Ítem – Cuestionario Usuarios (N = 370)

Ítem	Reactivo / Indicador Evaluado	1 - TD (%)	2 - D (%)	3 - ED (%)	4 - A (%)	5 - TA (%)	Media (μ)	Desv. (σ)
U1	Información clara y suficiente sobre requisitos, actividades, responsables y condiciones	40 (10,8%)	75 (20,3%)	120 (32,4%)	100 (27,0%)	35 (9,5%)	**3,04**	**1,13**
U2	Información clara y oportuna sobre el avance y coordinación entre áreas involucradas	80 (21,6%)	110 (29,7%)	110 (29,7%)	50 (13,5%)	20 (5,4%)	**2,51**	**1,13**
U3	Conocimiento del estado del trámite e información y soluciones oportunas ante retrasos	20 (5,4%)	45 (12,2%)	100 (27,0%)	135 (36,5%)	70 (18,9%)	**3,51**	**1,09**
U4	Atención de los trámites dentro de	160 (43,2%)	120 (32,4%)	50 (13,5%)	25 (6,8%)	15 (4,1%)	**1,96**	**1,10**

Ítem	Reactivo / Indicador Evaluado	1 - TD (%)	2 - D (%)	3 - ED (%)	4 - A (%)	5 - TA (%)	Media (μ)	Desv. (σ)
	los plazos establecidos							
U5	Tiempo de respuesta adecuado para las necesidades del usuario	180 (48,6%)	120 (32,4%)	40 (10,8%)	20 (5,4%)	10 (2,7%)	**1,81**	**1,01**
U6	Requisitos y pasos organizados de manera sencilla, evitando actividades innecesarias	200 (54,1%)	110 (29,7%)	35 (9,5%)	15 (4,1%)	10 (2,7%)	**1,72**	**0,98**
U7	Información proporcionada sobre los trámites clara y comprensible	55 (14,9%)	90 (24,3%)	115 (31,1%)	80 (21,6%)	30 (8,1%)	**2,84**	**1,16**
U8	Trato respetuoso y cordial del personal municipal durante la atención	25 (6,8%)	40 (10,8%)	95 (25,7%)	140 (37,8%)	70 (18,9%)	**3,51**	**1,12**
U9	El trámite atiende o resuelve adecuadamente la necesidad que motivó la solicitud	90 (24,3%)	110 (29,7%)	100 (27,0%)	50 (13,5%)	20 (5,4%)	**2,46**	**1,15**
U10	Facilidad para identificar y	70 (18,9%)	100 (27,0%)	110 (29,7%)	65 (17,6%)	25 (6,8%)	**2,66**	**1,17**

Ítem	Reactivo / Indicador Evaluado	1 - TD (%)	2 - D (%)	3 - ED (%)	4 - A (%)	5 - TA (%)	Media (μ)	Desv. (σ)
	acceder al canal adecuado para realizar un trámite							
U11	Disponibilidad y accesibilidad de la información necesaria para realizar los trámites	60 (16,2%)	95 (25,7%)	115 (31,1%)	75 (20,3%)	25 (6,8%)	**2,76**	**1,15**
U12	Oportunidad en la entrega de las respuestas o resultados de los trámites	140 (37,8%)	125 (33,8%)	60 (16,2%)	30 (8,1%)	15 (4,1%)	**2,07**	**1,11**

A nivel de reactivos, los resultados muestran que los aspectos relacionados con la eficiencia presentan las valoraciones más bajas. En particular, U6, relacionado con la organización sencilla de requisitos y pasos, obtuvo una media de 1,72, mientras que U5, correspondiente al tiempo de respuesta, alcanzó una media de 1,81. Por el contrario, U3, relacionado con el conocimiento del estado del trámite y la atención ante retrasos, presentó una media de 3,51. Estos resultados permiten identificar los aspectos específicos que requieren mayor atención dentro de las dimensiones evaluadas.

4.2. Análisis del Cuestionario Aplicado a Servidores Municipales

4.2.1. Descripción de la Muestra y Estructura del Instrumento

El segundo cuestionario recoge la percepción de los servidores públicos respecto de las prácticas de gestión de proyectos y de la calidad del servicio municipal. El instrumento mantiene correspondencia conceptual con el cuestionario aplicado a los usuarios, al considerar las mismas dimensiones de análisis, aunque con una distribución diferente de ítems de acuerdo con las características de cada grupo participante.

4.2.2. Resultados Descriptivos por Dimensiones

Tabla 6 Consolidado Descriptivo por Dimensiones – Cuestionario Servidores (N = 80)

N.º	Dimensión Evaluada	Ítems Asignados	Media (μ)	Puntaje Acumulado	Nivel de Desempeño
D1	Planificación procedimental	F1, F2	3.22	6.44 / 10	Moderado
D2	Ejecución operativa	F3, F4	2.73	5.46 / 10	Regular/Moderado
D3	Control y seguimiento	F5, F6	3.46	6.93 / 10	Moderado / Aceptable
D4	Eficiencia de los trámites	F7, F8, F9	2.22	6.65 / 15	Deficiente
D5	Satisfacción del usuario	F10, F11, F12	3.11	9.33 / 15	Moderado
D6	Accesibilidad y oportunidad	F13, F14, F15	2.76	8.27 / 15	Regular/Moderado

Los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado a los 80 servidores municipales muestran una valoración diferenciada de las dimensiones analizadas.

La dimensión Control y seguimiento obtuvo la media más alta, con 3,46 puntos, seguida de Planificación, con 3,22 puntos; ambas dentro de niveles de valoración moderados.

La dimensión Satisfacción del usuario presentó una media de 3,11, correspondiente al nivel Moderado. Por su parte, Ejecución alcanzó una media de 2,73, mientras que Accesibilidad y oportunidad obtuvo 2,76, ubicándose ambas en un nivel Regular/Moderado.

La valoración menos favorable correspondió a Eficiencia de los trámites, con una media de 2,22, clasificada como Deficiente. Este resultado identifica a la eficiencia como uno de los principales aspectos susceptibles de fortalecimiento desde la percepción de los servidores municipales.

4.2.3. Distribución Frecuencial e Indicadores Estadísticos por Reactivo

Tabla 7 Distribución Frecuencial y Estadísticos Descriptivos por Ítem – Cuestionario Servidores (N = 80)

Ítem	Reactivo / Indicador Evaluado	1 - TD (%)	2 - D (%)	3 - ED (%)	4 - A (%)	5 - TA (%)	Media (μ)	Desv. (σ)
F1	Planificación con objetivos definidos	6 (7.5 %)	12 (15.0%)	26 (32.5 %)	24 (30.0 %)	12 (15.0 %)	3.30	1.13
F2	Evaluación previa de recursos y riesgos	8 (10.0 %)	15 (18.8%)	25 (31.2 %)	22 (27.5 %)	10 (12.5 %)	3.14	1.17
F3	Ejecución coordinada entre áreas	12 (15.0 %)	22 (27.5%)	24 (30.0 %)	16 (20.0 %)	6 (7.5 %)	2.78	1.16
F4	Comunicación clara	14 (17.5 %)	24 (30.0%)	22 (27	14 (17.5 %)	6 (7.5 %)	2.68	1.18

Ítem	Reactivo / Indicador Evaluado	1 - TD (%)	2 - D (%)	3 - ED (%)	4 - A (%)	5 - TA (%)	Media (μ)	Desv. (σ)
	durante la ejecución			.5 %)				
F5	Seguimiento mediante indicadores	4 (5.0 %)	10 (12.5%)	20 (25.0 %)	30 (37.5 %)	16 (20.0 %)	3.55	1.10
F6	Aplicación de acciones correctivas	6 (7.5 %)	12 (15.0%)	22 (27.5 %)	26 (32.5 %)	14 (17.5 %)	3.38	1.16
F7	Atención dentro de los plazos normados	22 (27.5 %)	28 (35.0%)	16 (20.0 %)	10 (12.5 %)	4 (5.0 %)	2.33	1.16
F8	Tiempo de respuesta oportuno	25 (31.2 %)	30 (37.5%)	14 (17.5 %)	8 (10.0 %)	3 (3.8 %)	2.17	1.10

Ítem	Reactivo / Indicador Evaluado	1 - TD (%)	2 - D (%)	3 - ED (%)	4 - A (%)	5 - TA (%)	Media (μ)	Desv. (σ)
F9	Pasos sencillos y sin exceso de trámites	28 (35.0 %)	28 (35.0%)	12 (15 .0 %)	8 (10.0 %)	4 (5.0 %)	2.15	1.16
F10	Claridad de la información proporcionada	10 (12.5 %)	18 (22.5%)	26 (32 .5 %)	18 (22.5 %)	8 (10.0 %)	2.95	1.17
F11	Trato respetuoso y cordial del personal	3 (3.8 %)	8 (10.0%)	18 (22 .5 %)	32 (40.0 %)	19 (23.8 %)	3.70	1.06
F12	Resolución efectiva de la necesidad	15 (18.8 %)	22 (27.5%)	23 (28 .7 %)	14 (17.5 %)	6 (7.5 %)	2.68	1.19

Ítem	Reactivo / Indicador Evaluado	1 - TD (%)	2 - D (%)	3 - ED (%)	4 - A (%)	5 - TA (%)	Media (μ)	Desv. (σ)
F13	Acceso adecuado a los canales de atención	11 (13.8 %)	20 (25.0%)	24 (30.0 %)	17 (21.2 %)	8 (10.0 %)	2.89	1.19
F14	Disponibilidad de la información requerida	9 (11.2 %)	18 (22.5%)	25 (31.2 %)	20 (25.0 %)	8 (10.0 %)	3.00	1.16
F15	Oportunidad en la entrega de resultados	20 (25.0 %)	28 (35.0%)	18 (22.5 %)	10 (12.5 %)	4 (5.0 %)	2.38	1.14

A nivel de reactivos, los resultados muestran que dentro de la dimensión Eficiencia los valores fueron 2,33 para F7, 2,17 para F8 y 2,15 para F9, evidenciando valoraciones menos favorables en los aspectos relacionados con los plazos, tiempos de respuesta y simplificación de los trámites. En contraste, F11, relacionado con el trato respetuoso y cordial del personal, presentó la media más alta del cuestionario, con 3,70.

En las dimensiones de Gestión de Proyectos, F5, relacionado con el seguimiento mediante indicadores, obtuvo una media de 3,55, mientras que F6, correspondiente

a la aplicación de acciones correctivas, alcanzó 3,38. Estos resultados reflejan una valoración relativamente favorable de los mecanismos de seguimiento y control en comparación con otros aspectos evaluados.

4.3. Discusión General y Análisis Comparativo

4.3.1. Análisis de Brechas entre Usuarios y Servidores Públicos

El contraste de medias evidencia una divergencia perceptual leve pero constante en todas las dimensiones, situándose los servidores en valores ligeramente más optimistas que los administrados.

Tabla 8 Comparación descriptiva de las percepciones de usuarios y funcionarios

Dimensión Evaluada	**Media Usuarios (μ_1)**	**Media Servidores (μ_2)**	**Diferencia ($\Delta\mu$)**	**Diagnóstico del Fenómeno**
Planificación	**3,04**	**3,22**	**0,18**	Percepciones relativamente similares; los servidores presentan una valoración ligeramente superior.
Ejecución	**2,51**	**2,73**	**0,22**	Se observa una valoración moderada-baja en ambos grupos, con una percepción ligeramente más favorable de los servidores.
Control y seguimiento	**3,51**	**3,46**	**-0,05**	Percepciones prácticamente coincidentes entre usuarios y servidores.
Eficiencia	**1,83**	**2,22**	**0,39**	Se identifica la mayor brecha perceptual; los usuarios valoran más negativamente la eficiencia de los trámites.
Satisfacción del usuario	**2,94**	**3,11**	**0,17**	Existe una diferencia leve entre las percepciones de ambos grupos.

Dimensión Evaluada	Media Usuarios (μ_1)	Media Servidores (μ_2)	Diferencia ($\Delta\mu$)	Diagnóstico del Fenómeno
Accesibilidad y oportunidad	**2,49**	**2,76**	**0,27**	Se observa una valoración menos favorable entre los usuarios respecto de la accesibilidad y oportunidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a usuarios y servidores municipales.

La comparación descriptiva de las medias obtenidas permite identificar diferencias en las percepciones de los usuarios y servidores municipales respecto de las dimensiones evaluadas. En cinco de las seis dimensiones comparadas, los servidores municipales presentan valoraciones superiores a las de los usuarios. La excepción corresponde a la dimensión Control y seguimiento, en la cual los usuarios presentan una media de 3,51, frente a 3,46 de los servidores municipales, generándose una diferencia de -0,05 puntos.

La mayor diferencia descriptiva se presenta en la dimensión Eficiencia, con 0,39 puntos, seguida de Accesibilidad y oportunidad, con 0,27 puntos, y Ejecución, con 0,22 puntos. De igual forma, se identifican diferencias de 0,18 puntos en Planificación y 0,17 puntos en Satisfacción del usuario.

Estos resultados muestran que la percepción de los servidores municipales es ligeramente más favorable que la de los usuarios en la mayoría de las dimensiones comparadas. La mayor diferencia se concentra en Eficiencia, lo que permite identificar este aspecto como un área prioritaria de fortalecimiento. De igual manera, la diferencia observada en Accesibilidad y oportunidad evidencia la necesidad de considerar la experiencia de los usuarios en el planteamiento de acciones de mejora.

En este sentido, las diferencias identificadas constituyen un referente para orientar la propuesta hacia el fortalecimiento de los procesos administrativos, especialmente en aquellos aspectos relacionados con la eficiencia, accesibilidad y oportunidad de los trámites municipales.

CAPITULO V: PROPUESTA

5.1 Título de la propuesta

Plan de Acción para el fortalecimiento de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la mejora de la calidad del servicio municipal.

5.2 Justificación de la propuesta

La propuesta surge a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, los cuales permitieron identificar oportunidades de mejora relacionadas con la aplicación de buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal. En particular, los resultados evidenciaron diferencias en la percepción de usuarios y servidores municipales respecto de las dimensiones evaluadas, destacándose la eficiencia de los trámites como uno de los principales aspectos susceptibles de fortalecimiento.

En este contexto, se plantea un Plan de Acción orientado a fortalecer los procesos de planificación, ejecución, control y seguimiento de iniciativas de mejora, articulándolos con acciones dirigidas a incrementar la eficiencia, satisfacción del usuario, accesibilidad y oportunidad de los trámites municipales.

La propuesta busca proporcionar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi una herramienta práctica para orientar acciones de mejora continua, mediante actividades, responsables, plazos e indicadores que permitan realizar seguimiento a los resultados alcanzados.

5.3 Objetivo de la propuesta

Fortalecer la aplicación de buenas prácticas de Gestión de Proyectos en los procesos de mejora de los trámites administrativos municipales, mediante un Plan de Acción orientado a optimizar la eficiencia, satisfacción del usuario, accesibilidad y oportunidad del servicio.

5.4 Alcance de la propuesta

La propuesta está dirigida al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi y se orienta principalmente a los procesos relacionados con la atención y gestión de trámites administrativos municipales. Su aplicación involucra a los servidores responsables de la planificación, ejecución, seguimiento y control de las iniciativas de mejora, así como a las áreas relacionadas con la atención al ciudadano.

El alcance comprende acciones de corto y mediano plazo relacionadas con la estandarización de procesos, definición de responsables, establecimiento de

indicadores, seguimiento de tiempos de atención, identificación de oportunidades de mejora y fortalecimiento de los mecanismos de atención al usuario.

5.5 Componentes de la propuesta

Componente 1. Fortalecimiento de la planificación

Acciones:

- Definir actividades y responsables para cada iniciativa de mejora.
- Elaborar cronogramas de trabajo.
- Identificar recursos necesarios.
- Establecer riesgos y medidas de respuesta.
- Definir resultados esperados.

Resultado esperado: mayor organización y claridad en las actividades de mejora.

Componente 2. Fortalecimiento de la ejecución

Acciones:

- Asignar responsables específicos.
- Establecer mecanismos de coordinación entre áreas.
- Realizar reuniones periódicas de seguimiento.
- Documentar avances y dificultades.
- Gestionar oportunamente los problemas identificados.

Resultado esperado: mayor cumplimiento de las actividades planificadas.

Componente 3. Control y seguimiento

Acciones:

- Establecer indicadores de seguimiento.
- Realizar controles periódicos.
- Comparar resultados obtenidos frente a las metas.
- Identificar desviaciones.
- Aplicar acciones correctivas.

Resultado esperado: mayor capacidad institucional para detectar y corregir desviaciones.

Componente 4. Mejora de la eficiencia de los trámites

Acciones:

- Identificar los trámites con mayores tiempos de atención.
- Revisar pasos innecesarios.
- Estandarizar procedimientos.
- Definir tiempos objetivo de atención.
- Implementar mecanismos de seguimiento de tiempos.

Resultado esperado: reducción de tiempos y mejora de la eficiencia de los trámites.

Componente 5. Fortalecimiento de la satisfacción del usuario

Acciones:

- Recoger periódicamente la percepción de los usuarios.
- Identificar causas de insatisfacción.
- Mejorar la comunicación sobre los requisitos y tiempos.
- Establecer mecanismos de retroalimentación.
- Analizar las principales observaciones recibidas.

Resultado esperado: mejora progresiva de la experiencia y satisfacción de los usuarios.

Componente 6. Accesibilidad y oportunidad

Acciones:

- Facilitar información clara sobre los trámites.
- Revisar los canales de atención disponibles.
- Mejorar la información sobre requisitos y tiempos.
- Evaluar alternativas de atención digital cuando sean aplicables.
- Establecer mecanismos para identificar retrasos.

Resultado esperado: mayor facilidad de acceso y oportunidad en la atención.

5.6 Plan de acción

Tabla 9 Plan de acción

Componente	Acción principal	Responsable	Plazo	Indicador
Planificación	Elaborar planes de trabajo para iniciativas de mejora	Responsable del proyecto	Corto plazo	% de iniciativas con plan aprobado

Componente	Acción principal	Responsable	Plazo	Indicador
Ejecución	Definir responsables y cronograma de actividades	Responsable del proyecto	Corto plazo	% de actividades ejecutadas
Control y seguimiento	Implementar indicadores de seguimiento	Unidad responsable	Corto plazo	% de indicadores reportados
Eficiencia	Revisar y simplificar trámites prioritarios	Área responsable del trámite	Mediano plazo	Tiempo promedio de atención
Satisfacción	Implementar mecanismos de retroalimentación	Atención al ciudadano	Mediano plazo	Nivel de satisfacción
Accesibilidad y oportunidad	Mejorar información y canales de atención	Atención al ciudadano/TIC	Mediano plazo	% de trámites con información actualizada

5.7 Cronograma de implementación

Tabla 10 Cronograma de implementación

Actividad	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Diagnóstico de procesos prioritarios	X		
Elaboración de planes de mejora	X		
Definición de indicadores	X		
Estandarización de procedimientos		X	
Implementación de mejoras		X	
Evaluación de resultados			X
Mejora continua			X

5.8 Indicadores de seguimiento

Tabla 11 Indicadores de seguimiento

Dimensión	Indicador	Forma de medición
Planificación	Iniciativas con planificación formal	Iniciativas planificadas / total × 100
Ejecución	Cumplimiento de actividades	Actividades ejecutadas / actividades planificadas × 100
Control y seguimiento	Seguimientos realizados	Seguimientos realizados / seguimientos programados × 100
Eficiencia	Tiempo promedio de atención	Tiempo total / número de trámites
Satisfacción	Nivel de satisfacción	Promedio de valoración de usuarios
Accesibilidad y oportunidad	Trámites atendidos dentro del plazo	Trámites dentro del plazo / total × 100

5.9 Viabilidad de la propuesta

La propuesta presenta viabilidad técnica, operativa e institucional, debido a que las acciones planteadas pueden integrarse progresivamente a los procesos existentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi. Su implementación requiere principalmente organización, definición de responsables, establecimiento de mecanismos de seguimiento y utilización de los recursos institucionales disponibles.

Cabe señalar que, las acciones propuestas pueden desarrollarse de manera gradual, priorizando inicialmente aquellos procesos que presenten mayores oportunidades de mejora, especialmente los relacionados con la eficiencia y oportunidad de los trámites administrativos.

5.10 Seguimiento y evaluación

El seguimiento de la propuesta deberá realizarse mediante la revisión periódica de los indicadores establecidos, permitiendo comparar los resultados obtenidos con las metas definidas. Los responsables deberán documentar los avances, identificar desviaciones y establecer acciones correctivas cuando corresponda.

La evaluación deberá considerar tanto indicadores de gestión como la percepción de los usuarios, con el propósito de determinar si las acciones implementadas contribuyen efectivamente al fortalecimiento de la calidad del servicio municipal.

CAPÍTULO VI: VALIDACIÓN

6.1 Validación de la propuesta mediante criterio de expertos

La validación de la propuesta se realizó mediante el criterio de especialistas, con el propósito de valorar su pertinencia, coherencia, claridad, viabilidad y aplicabilidad en relación con las necesidades identificadas durante el diagnóstico realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi.

Para este proceso participaron dos especialistas con formación y experiencia relacionada con el ámbito de la investigación. Los profesionales valoraron la propuesta mediante un instrumento estructurado con criterios de evaluación y una escala de valoración de 1 a 5, donde 1 corresponde a la valoración más baja y 5 a la valoración más alta.

Los especialistas participantes fueron:

Tabla 12 Caracterización de los expertos participantes

N.º	Especialista	Formación académica	Experiencia
1	Holguer Romero Urrea	PhD en Investigación	15 años
2	Silvia Miranda Naranjo	Magíster en Gestión de Proyectos	10 años

La participación de los especialistas permitió obtener una valoración externa de la propuesta, considerando criterios relacionados con su pertinencia, coherencia, claridad, viabilidad y aplicabilidad.

6.2 Instrumento de validación por expertos

Para la validación de la propuesta se diseñó un instrumento dirigido a los especialistas, conformado por criterios e indicadores relacionados con la pertinencia, coherencia, claridad, viabilidad y aplicabilidad de la propuesta. La valoración se efectuó mediante una escala de cinco puntos, donde 1 representa una valoración muy baja y 5 una valoración muy alta.

Tabla 13 Criterios de valoración de la propuesta

Criterio	Descripción	Escala
Pertinencia de la propuesta	La propuesta responde a las necesidades identificadas en el diagnóstico.	1–5

Criterio	Descripción	Escala
Coherencia entre diagnóstico y propuesta	Existe correspondencia entre el diagnóstico, los objetivos y las acciones propuestas.	1–5
Claridad de las acciones planteadas	Los componentes y acciones de la propuesta se presentan de manera comprensible.	1–5
Viabilidad de implementación	Las acciones propuestas pueden ser desarrolladas considerando las condiciones institucionales.	1–5
Aplicabilidad en el GAD Municipal	La propuesta puede ser aplicada en el contexto del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi.	1–5
Contribución al fortalecimiento de la gestión de proyectos	La propuesta contribuye al fortalecimiento de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos.	1–5
Contribución al mejoramiento de la calidad del servicio	La propuesta contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio municipal.	1–5

6.3 Resultados de la validación

Tabla 14 Resultados de la valoración de los especialistas

Criterio	Silvia Miranda Naranjo	Holguer Romero Urrea	Promedio
Pertinencia de la propuesta	5	5	5,00
Coherencia entre diagnóstico y propuesta	5	4	4,50
Claridad de las acciones planteadas	5	5	5,00
Viabilidad de implementación	4	5	4,50
Aplicabilidad en el GAD Municipal	4	5	4,50

Criterio	Silvia Miranda Naranjo	Holguer Romero Urrea	Promedio
Contribución al fortalecimiento de la gestión de proyectos	5	5	5,00
Contribución al mejoramiento de la calidad del servicio	5	5	5,00
Promedio general	**4,71**	**4,86**	**4,79**

Los resultados de la validación evidencian una valoración favorable de la propuesta por parte de los dos especialistas participantes. La puntuación promedio de los criterios evaluados se ubicó entre 4,50 y 5,00 sobre 5. Los criterios de pertinencia de la propuesta, claridad de las acciones planteadas, contribución al fortalecimiento de la gestión de proyectos y contribución al mejoramiento de la calidad del servicio obtuvieron un promedio de 5,00. Por su parte, los criterios de coherencia entre diagnóstico y propuesta, viabilidad de implementación y aplicabilidad en el GAD Municipal alcanzaron un promedio de 4,50. El promedio general de la valoración fue de 4,79 sobre 5, lo que refleja una valoración favorable de la propuesta por parte de los especialistas.

6.4 Análisis de la validación

La valoración obtenida permite señalar que la propuesta mantiene una correspondencia favorable con las necesidades identificadas en el diagnóstico. El criterio de pertinencia de la propuesta obtuvo un promedio de 5,00, evidenciando que las acciones planteadas responden a las necesidades identificadas.

De igual manera, el criterio de coherencia entre diagnóstico y propuesta alcanzó un promedio de 4,50, lo que refleja una correspondencia favorable entre los resultados del diagnóstico, los objetivos y las acciones propuestas. Los criterios de viabilidad de implementación y aplicabilidad en el GAD Municipal obtuvieron igualmente un promedio de 4,50, evidenciando una valoración favorable respecto de las condiciones necesarias para su futura aplicación.

Por otra parte, la claridad de las acciones planteadas y los criterios relacionados con la contribución al fortalecimiento de la gestión de proyectos y al mejoramiento de la calidad del servicio alcanzaron un promedio de 5,00. En conjunto, el promedio general de 4,79 sobre 5 evidencia una valoración favorable de la propuesta por parte de los especialistas.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

1. A partir de los resultados obtenidos, se identificó que las buenas prácticas de Gestión de Proyectos presentan oportunidades de fortalecimiento en las dimensiones de planificación, ejecución y control y seguimiento. Por su parte, la calidad del servicio municipal evidencia mayores oportunidades de fortalecimiento, principalmente en las dimensiones de eficiencia y accesibilidad y oportunidad, mientras que la satisfacción del usuario presenta una valoración intermedia. Estos resultados sustentan la necesidad de fortalecer las prácticas de Gestión de Proyectos como parte de las acciones orientadas a mejorar la calidad del servicio municipal.
2. La planificación constituye un elemento relevante para el desarrollo de los procesos municipales, debido a que permite organizar las actividades, establecer prioridades y orientar los recursos hacia el cumplimiento de los resultados esperados. Los resultados obtenidos reflejan la necesidad de fortalecer esta dimensión para contribuir a una gestión más ordenada y eficiente.
3. La ejecución y el control y seguimiento requieren fortalecimiento dentro de la gestión municipal. Si bien los resultados muestran una percepción favorable en determinados aspectos, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el seguimiento sistemático de las actividades y el cumplimiento de los procesos establecidos.
4. La dimensión de eficiencia presentó la valoración menos favorable por parte de los usuarios, constituyéndose en una de las principales áreas de atención identificadas en el diagnóstico. Este resultado evidencia la necesidad de optimizar los procedimientos administrativos y reducir posibles demoras o dificultades durante la atención de los trámites municipales.
5. Se identificaron diferencias perceptuales entre usuarios y servidores municipales, principalmente en las dimensiones relacionadas con eficiencia, accesibilidad y oportunidad. Estas diferencias evidencian la importancia de considerar tanto la perspectiva interna de la institución como la experiencia de los usuarios al momento de plantear acciones de mejora.
6. La propuesta planteada responde a las principales necesidades identificadas en el diagnóstico, mediante acciones orientadas al fortalecimiento de las

buenas prácticas de Gestión de Proyectos y a la mejora de los procesos municipales. En consecuencia, constituye una alternativa de mejora para contribuir al fortalecimiento de la calidad del servicio municipal.

7.2 Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten analizar las percepciones de los servidores municipales y usuarios respecto de las buenas prácticas de Gestión de Proyectos y la calidad del servicio municipal en los trámites administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi.

En relación con las buenas prácticas de Gestión de Proyectos, los resultados muestran que las dimensiones de Planificación y Control y Seguimiento presentan valoraciones relativamente más favorables, mientras que la dimensión Ejecución evidencia una valoración inferior. Esto permite identificar que, aunque existen prácticas relacionadas con la planificación y el seguimiento de los proyectos, se presentan oportunidades de fortalecimiento en la etapa de ejecución, particularmente en aquellos aspectos que inciden en el desarrollo oportuno de las actividades y en el cumplimiento de los resultados previstos.

Respecto de la calidad del servicio municipal, los resultados evidencian que la dimensión Eficiencia presenta la valoración menos favorable entre los usuarios. De igual manera, Accesibilidad y oportunidad muestra una valoración que permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con los tiempos de atención, facilidad de acceso y oportunidad en la prestación de los trámites administrativos. La dimensión Satisfacción del usuario presenta una valoración intermedia, mientras que los resultados asociados con Control y Seguimiento muestran una percepción relativamente más favorable.

La comparación descriptiva entre las percepciones de usuarios y servidores municipales evidencia diferencias en las dimensiones analizadas. La mayor diferencia se presenta en Eficiencia, con 0,39 puntos, seguida de Accesibilidad y oportunidad, con 0,27 puntos. También se identifican diferencias en Ejecución, Planificación y Satisfacción. En el caso de Control y Seguimiento, la percepción de los usuarios resulta ligeramente superior a la de los servidores municipales, con una diferencia de -0,05 puntos. Estas diferencias permiten identificar áreas en las que las percepciones de ambos grupos no son completamente coincidentes.

Los hallazgos guardan correspondencia con el planteamiento teórico de la investigación, debido a que una adecuada gestión de los proyectos requiere fortalecer aspectos relacionados con la planificación, ejecución, seguimiento y control. En este sentido, las oportunidades de mejora identificadas en la gestión de los trámites administrativos pueden ser abordadas mediante prácticas orientadas a una mejor organización de las actividades, seguimiento de los procesos, control de resultados y atención oportuna de las necesidades de los usuarios.

En consecuencia, los resultados obtenidos constituyen una base para la formulación de la propuesta de mejora planteada en esta investigación. La propuesta se orienta a fortalecer las prácticas de Gestión de Proyectos y, mediante ello, contribuir al mejoramiento de aquellos aspectos del servicio municipal que presentan valoraciones menos favorables, principalmente la eficiencia y la accesibilidad y oportunidad.

7.3 Recomendaciones

1. Fortalecer la planificación de los proyectos y procesos municipales, estableciendo actividades, responsables, plazos y resultados esperados que permitan mejorar la organización institucional.
2. Implementar mecanismos de seguimiento y control, mediante indicadores que permitan verificar periódicamente el cumplimiento de las actividades y detectar oportunamente posibles desviaciones.
3. Priorizar acciones orientadas a mejorar la eficiencia de los trámites municipales, procurando reducir tiempos de atención, simplificar procedimientos y optimizar el uso de los recursos disponibles.
4. Fortalecer la accesibilidad y oportunidad del servicio, mediante la revisión y mejora de los canales de atención y de los procedimientos utilizados para la prestación de los servicios municipales.
5. Promover procesos de mejora continua, utilizando los resultados de satisfacción y percepción de los usuarios como insumos para identificar nuevas oportunidades de mejora.
6. Considerar la implementación progresiva de la propuesta desarrollada en esta investigación, realizando posteriormente evaluaciones que permitan determinar sus resultados y compararlos con el diagnóstico inicial.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario dirigido a funcionarios municipales

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione una sola respuesta de acuerdo con su percepción.

1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo.

N.º	Dimensión	Ítem	1	2	3	4	5
1	Planificación	Las iniciativas de mejora de los trámites municipales se planifican con objetivos y actividades claramente definidos.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Planificación	Antes de ejecutar mejoras en los trámites, se consideran los recursos, responsables y posibles riesgos.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Ejecución	Las actividades de mejora de los trámites se ejecutan de manera coordinada entre las áreas involucradas.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Ejecución	Durante la ejecución de mejoras existe una comunicación clara entre las áreas involucradas y hacia los usuarios.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Control y seguimiento	Se realiza seguimiento periódico de las iniciativas de mejora mediante indicadores o mecanismos de control.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Control y seguimiento	Cuando se detectan retrasos o desviaciones en las mejoras, se aplican acciones correctivas oportunamente.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Eficiencia	Los trámites municipales se atienden dentro de los plazos establecidos.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Eficiencia	El tiempo de respuesta de los trámites municipales es adecuado para las necesidades del usuario.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Eficiencia	Los requisitos y pasos de los trámites municipales están organizados de	☐	☐	☐	☐	☐

		manera sencilla y evitan actividades innecesarias.					
10	Satisfacción del usuario	La información proporcionada sobre los trámites municipales es clara y comprensible.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Satisfacción del usuario	El personal municipal brinda un trato respetuoso y cordial durante la atención.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Satisfacción del usuario	El trámite municipal atiende o resuelve adecuadamente la necesidad que motivó la solicitud.	☐	☐	☐	☐	☐
13	Accesibilidad y oportunidad	Es fácil identificar y acceder al canal adecuado para realizar un trámite municipal.	☐	☐	☐	☐	☐
14	Accesibilidad y oportunidad	La información necesaria para realizar los trámites está disponible y es accesible para los usuarios.	☐	☐	☐	☐	☐
15	Accesibilidad y oportunidad	Las respuestas o resultados de los trámites se entregan con la oportunidad esperada.	☐	☐	☐	☐	☐

Anexo 2. Cuestionario dirigido a usuarios

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada afirmación y seleccione una sola respuesta de acuerdo con su percepción.

1 = Totalmente en desacuerdo | 2 = En desacuerdo | 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 = De acuerdo | 5 = Totalmente de acuerdo.

N.º	Dimensión	Ítem	1	2	3	4	5
1	Planificación	Antes y durante la realización de un trámite municipal, cuento con información clara y suficiente sobre sus requisitos, actividades, responsables y condiciones.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Ejecución	Durante la realización de los trámites municipales, recibo información clara y oportuna sobre su avance y percibo una adecuada coordinación entre las áreas involucradas.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Control y seguimiento	Durante mis trámites municipales, puedo conocer su estado y recibo información y soluciones oportunas ante retrasos o inconvenientes.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Eficiencia	Los trámites municipales se atienden dentro de los plazos establecidos.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Eficiencia	El tiempo de respuesta de los trámites municipales es adecuado para las necesidades del usuario.	☐	☐	☐	☐	☐
6	Eficiencia	Los requisitos y pasos de los trámites municipales están organizados de manera sencilla y evitan actividades innecesarias.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Satisfacción del usuario	La información proporcionada sobre los trámites municipales es clara y comprensible.	☐	☐	☐	☐	☐

8	Satisfacción del usuario	El personal municipal brinda un trato respetuoso y cordial durante la atención.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Satisfacción del usuario	El trámite municipal atiende o resuelve adecuadamente la necesidad que motivó la solicitud.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Accesibilidad y oportunidad	Es fácil identificar y acceder al canal adecuado para realizar un trámite municipal.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Accesibilidad y oportunidad	La información necesaria para realizar los trámites está disponible y es accesible para los usuarios.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Accesibilidad y oportunidad	Las respuestas o resultados de los trámites se entregan con la oportunidad esperada.	☐	☐	☐	☐	☐

Anexo 3. Estructura de los cuestionarios y alcance de la evidencia metodológica

Este anexo presenta la estructura de los cuestionarios aplicados a 80 funcionarios y 370 usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi. Su contenido se fundamenta en los instrumentos incluidos en los anexos 1 y 2, la operacionalización de las variables y los resultados consolidados de las encuestas.

Su propósito es documentar la correspondencia entre dimensiones e ítems y precisar el alcance de la evidencia disponible para interpretar los resultados, en concordancia con las consideraciones metodológicas del apartado 3.6.3.

Correspondencia entre dimensiones e ítems

Planificación: F1–F2 y U1. Los funcionarios valoran la planificación de las iniciativas de mejora, mientras que los usuarios valoran la disponibilidad de información sobre los trámites. Ambos instrumentos abordan aspectos conceptualmente vinculados con la planificación desde perspectivas diferentes. En el cuestionario de usuarios, esta dimensión se representa mediante un único ítem, por lo que no procede estimar su consistencia interna mediante alfa de Cronbach.

Ejecución: F3–F4 y U2. Los ítems consideran la coordinación y comunicación desde la perspectiva institucional y la experiencia del usuario. El ítem U2 integra estos aspectos en una sola afirmación. Al tratarse de un indicador único, no permite calcular consistencia interna mediante alfa de Cronbach.

Control y seguimiento: F5–F6 y U3. Los funcionarios valoran los mecanismos de seguimiento y la aplicación de acciones correctivas. Los usuarios valoran la información sobre el estado del trámite y la atención de inconvenientes. Estas mediciones aportan perspectivas complementarias, aunque su correspondencia conceptual no demuestra equivalencia empírica entre los instrumentos. La dimensión se representa mediante un único ítem en el cuestionario de usuarios.

Eficiencia: F7–F9 y U4–U6. Los ítems consideran el cumplimiento de plazos, los tiempos de respuesta y la organización de los procedimientos. Existe correspondencia en su formulación entre ambos cuestionarios. No obstante, la información consolidada disponible no permite estimar la consistencia interna de esta dimensión ni comprobar su equivalencia de medición entre los grupos.

Satisfacción del usuario: F10–F12 y U7–U9. Los ítems abordan la claridad de la información, el trato recibido y la resolución de la necesidad que motivó el trámite.

Estos atributos se relacionan con la experiencia del servicio y se utilizaron como indicadores de la dimensión. Su interpretación debe considerar que no se dispone de evidencia psicométrica que confirme su agrupación como escala de satisfacción, ni de una medición directa de satisfacción global.

Accesibilidad y oportunidad: F13–F15 y U10–U12. Los ítems consideran el acceso a los canales de atención, la disponibilidad de información y la oportunidad de las respuestas. La dimensión reúne componentes relacionados con el acceso y los tiempos del servicio. Su puntuación se interpreta como un resumen descriptivo de estos aspectos, sin asumir que se ha demostrado una estructura homogénea de medición.

Disponibilidad del respaldo metodológico

Se dispone de la formulación de los 27 ítems, la escala de respuesta tipo Likert de cinco categorías, la asignación de los ítems a las dimensiones y las tablas de resultados descriptivos de ambos grupos. Esta documentación permite revisar la cobertura conceptual de los instrumentos y describir las percepciones reportadas.

Para esta versión del trabajo no se encuentran disponibles fichas específicas de validación de los cuestionarios, resultados documentados de una prueba piloto ni la matriz individual de respuestas. Por esta razón, no se reportan índices de validez ni estimaciones de consistencia interna de los instrumentos.

La valoración mediante juicio de expertos presentada en el capítulo VI corresponde a la propuesta de mejora y comprende criterios de pertinencia, coherencia, claridad, viabilidad y aplicabilidad. Esta evaluación tiene un objeto diferente al de los cuestionarios utilizados para el diagnóstico y se interpreta dentro de ese alcance.

Alcance de la interpretación de los resultados

Las frecuencias, porcentajes y medias permiten describir las respuestas obtenidas mediante los cuestionarios. Las puntuaciones por dimensión constituyen resúmenes descriptivos de los ítems asignados y se utilizan para identificar tendencias y áreas prioritarias de fortalecimiento.

La comparación entre funcionarios y usuarios debe considerar las diferencias en la formulación y cantidad de ítems de algunas dimensiones. En consecuencia, las diferencias entre medias se interpretan como contrastes descriptivos entre las percepciones recogidas, sin atribuirles significancia estadística ni asumir equivalencia psicométrica entre los instrumentos.

El alfa de Cronbach requiere información sobre la variación conjunta de los ítems. Las frecuencias y medias consolidadas por ítem no proporcionan información suficiente para calcularlo. Asimismo, las dimensiones representadas por un único ítem no permiten estimar consistencia interna mediante este coeficiente (Cronbach, 1951; Tavakol y Dennick, 2011).

La evidencia presentada permite documentar la estructura de los cuestionarios y delimitar el alcance descriptivo de los resultados. La valoración de este respaldo metodológico corresponde al tribunal, considerando las características y limitaciones declaradas en la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

Alsulami, B. T., & Hamza, M. A. (2025). Identifying project management competencies in the Saudi public sector. *Journal of Engineering Research, 13*(3), 2136–2148. https://doi.org/10.1016/j.jer.2024.08.002

Asamblea Nacional. (2010a). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Registro Oficial Suplemento 303, 19 de octubre de 2010. https://www.asambleanacional.gob.ec/documentos/LEY-COOTAD.pdf

Asamblea Nacional. (2010b). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Registro Oficial Segundo Suplemento 294, 6 de octubre de 2010. https://trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/01/LEY_ORGANICA_DEL_SERVICIO_PUBLICO_-_LOSEP.pdf

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008. https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/an_flexpaper/9453_files/9453_3.pdf

Beste, T. (2021). Effect of systematic completion on public construction projects. *Facilities, 39*(3/4), 156–171. https://doi.org/10.1108/F-11-2019-0127

Caballero Marreros, E. J., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Llamkasun, 3*(1), 90–103. https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88

Chang, C. M., Makahaube, J., Raheem, A. A., Smith, E., & Mahnaz, S. L. (2022). Using system dynamics method to measure project management performance of local government agencies. *Businesses, 2*(4), 376–395. https://doi.org/10.3390/businesses2040024

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297–334. https://doi.org/10.1007/BF02310555

Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun, 3*(1), 197–209. https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100

Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J. F., & Curry, A. C. (1995). Measuring service quality in local government: The SERVQUAL approach. *International Journal of Public Sector Management, 8*(7), 15–20. https://doi.org/10.1108/09513559510103157

Fareed, M. Z., & Su, Q. (2022). Project governance and project performance: The moderating role of top management support. *Sustainability, 14*(5), artículo 2516. https://doi.org/10.3390/su14052516

Favero, N., Walker, R. M., & Zhang, J. (2025). A dynamic study of citizen satisfaction: Replicating and extending Van Ryzin's "testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government". *Public Management Review, 27*(6), 1588–1606. https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2304130

International Organization for Standardization. (2020). *Project, programme and portfolio management — Guidance on project management* (ISO 21502:2020). https://www.iso.org/standard/74947.html

Irfan, M., Khan, S. Z., Hassan, N., Hassan, M., Habib, M., Khan, S., & Khan, H. H. (2021). Role of project planning and project manager competencies on public sector project success. *Sustainability, 13*(3), artículo 1421. https://doi.org/10.3390/su13031421

Islam, M. A. (2025). Factors affecting citizen satisfaction of urban local government service in Bangladesh: The case of Pabna Municipality. *Public Organization Review, 25*(1), 253–270. https://doi.org/10.1007/s11115-024-00786-w

Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Romero Subia, J. F., & Jimber Del Río, J. A. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLOS ONE, 17*(2), artículo e0263331. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). *OECD survey on drivers of trust in public institutions — 2024 results: Building trust in a complex policy environment*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9a20554b-en

Ortiz Llana, A. J., Zapana Ruiz, J. A., & Meneses Claudio, B. A. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Southern Perspective / Perspectiva Austral, 1*, artículo 17. https://doi.org/10.56294/pa202317

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40. https://www.proquest.com/docview/228609374

PeopleCert. (2023). *PeopleCert unveils PRINCE2 7: A major upgrade to the world's leading project management method*. https://www.peoplecert.org/news-and-announcements/2023/prince2-receives-major-update

Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide) and the standard for project management* (7.ª ed.). https://www.pmi.org/-/media/pmi/documents/public/pdf/pmbok-standards/pmbok-guide-public-faqs-1-july-2021

Rivera Ramos, P., Medrano Ricaldi, A. A., & Armada Pacheco, J. M. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. *Cuestiones Políticas, 42*(81), 76–89. https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564

Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies, 10*(9), artículo 225. https://doi.org/10.3390/economies10090225

Romero-Subia, J. F., Jimber del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2023). The disparity between urban and rural areas in citizen satisfaction with local public services. *TEM Journal, 12*(1), 275–284. https://doi.org/10.18421/TEM121-34

Rowe, K. M., Whitty, S. J., & van der Hoorn, B. (2024). Creating authority and autonomy: Necessary dialectical tensions in public sector project management. *Project Leadership and Society, 5*, artículo 100119. https://doi.org/10.1016/j.plas.2024.100119

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education, 2*, 53–55. https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd

Wang, N., Ma, M., & Liu, Y. (2020). The whole lifecycle management efficiency of the public sector in PPP infrastructure projects. *Sustainability, 12*(7), artículo 3049. https://doi.org/10.3390/su12073049

Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review, 82*(1), 147–159. https://doi.org/10.1111/puar.13368

UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

¡Evolución académica!

@UNEMIEcuador