



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
SERVICIOS BRINDADOS A USUARIOS EXTERNOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
BOLÍVAR**

**AUTORES:**

**GEMA HAYDEE CANDELA ZAMBRANO  
RICARDO ANDRÉS CONSTANTINE ROSADO**

**TUTOR:**

**LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MGS.**

**CALCETA, MAYO 2018**

## **DERECHOS DE AUTORÍA**

Candela Zambrano Gema Haydee y Constantine Rosado Ricardo Andrés declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad y su reglamento

-----  
**GEMA H. CANDELA ZAMBRANO**

-----  
**RICARDO A. CONSTANTINE ROSADO**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTOR**

José Luis García Vera certifica haber tutelado la tesis **EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido desarrollada por Candela Zambrano Gema Haydee y Constantine Rosado Ricardo Andrés, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
**MGS. JOSE LUÍS GARCÍA VERA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, que ha sido propuesta, desarrollada por Candela Zambrano Gema Haydee y Constantine Rosado Ricardo Andrés, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
ING. JEORGE MENDOZA GARCÍA, Mg.  
**MIEMBRO**

.....  
ING. MARIE VELÁSQUEZ VERA, Mg  
**SECRETARIA**

.....  
ING. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, Mg  
**PRESIDENTA**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradecemos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manual Félix López, por brindar una educación superior de calidad, enfocada en principios de eficiencia, eficacia, efectividad y afectividad, en la cual construimos nuestros conocimientos día a día.

A nuestro Dios padre por guiar nuestros pasos y hacer posible alcanzar nuestras metas y objetivos planteados en el transcurso de la vida.

A los docentes de la Carrera Administración Pública por brindar sus conocimientos profesionales y así forjar nuestras propias ideas y habilidades para desenvolvemos en el ámbito laboral.

Los autores

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se la dedicamos a Dios nuestro creador, por ser el que nos cuida, ampara y guía en nuestras vidas, a nuestros padres y hermanos/as por apoyarnos e inculcarnos valores de responsabilidad y perseverancia para alcanzar nuestros sueños y metas, y los familiares y amigos de una u otra forma han puesto un granito de arena en el transcurso de esta larga travesía.

Los autores

## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA .....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.4. IDEA A DEFENDER.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. SECTOR PÚBLICO .....	9
2.1.1. FUNCIONES DEL SECTOR PÚBLICO .....	9
2.2. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS .....	10
2.2.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTONAL....	11
2.2.2. FUNCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTONAL .....	12
2.2.3. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	12
2.3. SERVICIOS .....	14
2.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.....	14
2.3.2. TIPOS DE SERVICIOS .....	15
2.3.3. SERVICIOS PÚBLICOS .....	17
2.3.4. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	18

2.4.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	18
2.4.1.	ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN.....	20
2.4.2.	USUARIOS.....	21
2.5.	EVALUACIÓN.....	22
2.5.1.	TIPOS DE EVALUACIÓN.....	23
2.5.2.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 24	
2.5.3.	MODELOS DE EVALUACIÓN.....	25
	CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	28
3.1.	UBICACIÓN.....	28
3.2.	DURACIÓN.....	28
3.3.	VARIABLES EN ESTUDIO.....	28
3.3.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	28
3.3.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	29
3.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.4.1.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.4.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.5.	PROCEDIMIENTOS.....	31
3.5.1.	ETAPA 1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	31
3.5.2.	ETAPA 2. EVALUAR LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR 32	
3.5.3.	ETAPA 3. REALIZAR EL ANÁLISIS CAUSAL DE LOS PROBLEMAS QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA JERARQUIZARLOS.....	37
3.5.4.	ETAPA 4. DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA AL SERVICIO BRINDADO POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	38
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
4.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.	39



4.2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADO POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR. ....	49
EVALUACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	50
4.3. ANÁLISIS CAUSAL DE LOS PROBLEMAS QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA JERARQUIZARLOS. ....	51
4.4. PROPUESTA DE MEJORA AL SERVICIO BRINDADO POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR. ....	56
INTRODUCCIÓN.....	56
OBJETIVOS .....	57
ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE MEJORA.....	58
RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA .....	60
RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN .....	60
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1. CONCLUSIONES .....	64
5.2. RECOMENDACIONES .....	65
BIBLIOGRAFÍA .....	66
ANEXOS.....	74

## CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS

<b>Cuadro 2. 1.</b> Características de los servicios.....	15
<b>Cuadro 2. 2.</b> Tipos de evaluación .....	24
<b>Cuadro 3. 1.</b> Votación de expertos para selección de ítems de la encuesta 33	
<b>Cuadro 3. 2.</b> Escalas de evaluación cualitativa del nivel de satisfacción de los usuarios .....	36
<b>Cuadro 4. 1.</b> Valores de fiabilidad obtenidos en la investigación	49
<b>Cuadro 4. 2.</b> Media general y resumen estadístico de los elementos evaluados en la encuesta.....	50
<b>Cuadro 4. 3.</b> Escalas de evaluación cualitativa del nivel de satisfacción de usuarios .....	50
<b>Cuadro 4. 4.</b> Valores de los ítems afectados en la investigación .....	51
<b>Cuadro 4. 5.</b> Valores necesarios para el diagrama de Pareto.....	52
<b>Cuadro 4. 6.</b> Causas y subcausas que afectan los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar .....	54
<b>Cuadro 4. 7.</b> Plan de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar .....	61
<b>Cuadro 4. 8.</b> Plan de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar .....	62
<b>Cuadro 4. 9.</b> Plan de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar .....	63
<b>Figura 2. 1.</b> Tipos de evaluación	23
<b>Figura 3. 1.</b> Mapa satelital del GAD del cantón Bolívar	28
<b>Figura 4. 1.</b> Diagrama causa – efecto	55
<b>Gráfico 4. 1.</b> Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	41
<b>Gráfico 4. 2.</b> Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar son oportunos .....	42
<b>Gráfico 4. 3.</b> Cumplimiento de las actividades acordadas .....	43
<b>Gráfico 4. 4.</b> Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.....	44

<b>Gráfico 4. 5.</b> Capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para solucionar problemas .....	45
<b>Gráfico 4. 6.</b> Conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar .....	46
<b>Gráfico 4. 7.</b> Conocimientos y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado .....	47
<b>Gráfico 4. 8.</b> De manera general se encuentra satisfecho con los servicios brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar .....	48
<b>Gráfico 4. 9.</b> Diagrama de Pareto .....	53

## **RESUMEN**

Con la aplicación del instrumento de evaluación a usuarios externos se logró determinar el nivel de satisfacción de los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar ubicándolo de forma cuantitativa en 3,07 y cualitativa como regular. Para alcanzar esta meta se realizaron actividades como: identificación de los servicios ofertados por la entidad, evaluación de los servicios brindados, por lo cual se aplicó una encuesta donde se estableció como insatisfechos el 37,33% de usuarios externos. Además se elaboró un análisis causal de los problemas que inciden en la satisfacción de los usuarios para jerarquizarlos por medio de técnicas como el diagrama de Pareto y el diagrama Causa-Efecto, el cual determinó las subcausas que inciden en la satisfacción. Por ello, para mejorar los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, se diseñó una propuesta de acciones correctivas, enfocada en tres aspectos fundamentales que son: formación de una comisión de veedurías de control social para seguimiento de planificación de obras, utilización de comunicación asertiva en la relación funcionario-usuario, y la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación del nivel de satisfacción de usuarios externos. De esta manera se establece que el diseño de una propuesta de mejora a los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, es esencial para aumentar la eficiencia, eficacia, afectividad y calidad de los servicios y mitigar las falencias que se pueden presentar, además permite elevar el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

## **PALABRAS CLAVE**

Evaluación, nivel de satisfacción, diagrama de pareto, análisis causal, plan de mejora.

## **ABSTRACT**

With the implementation of the evaluation instrument to external users was to determine the level of satisfaction of services provided by the decentralized autonomous Government of the Bolívar canton placing it 3.07 quantitative and qualitative way as a regular. To achieve this goal, activities were carried out as: identification of the services offered by the institution, evaluation of the services provided, so a survey was applied where it is established how dissatisfied 37,33% of external users. In addition developed a causal analysis of the problems affecting the satisfaction of users to rank them by means of techniques such as diagram Pareto and cause and effect diagram, which determined the subcausas affecting the satisfaction. Therefore, to improve the services offered by the decentralized autonomous Government of the Bolívar canton, was designed a proposal for corrective actions, focused on three fundamental aspects which are: formation of a Commission of oversight of social control for monitoring of planning works use of assertive communication in the funcionario-usuario relationship, and the implementation of a system for monitoring and evaluation of the level of satisfaction external users. Thus it is established that the design of a proposed improvement to the services provided by the decentralized autonomous Government of the Bolívar canton, it is essential to increase the efficiency, effectiveness, affectivity and quality of services and mitigate the shortcomings that may occur, it also allows to raise the level of satisfaction of the external users.

## **KEY WORDS**

Evaluation, level of satisfaction, diagram pareto, causal analysis, improvement plan

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en el art. 53 establece que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición, de satisfacción de las personas usuarias y poner en práctica sistemas de atención y reparación. Indicando la obligación y responsabilidad que las instituciones públicas tienen de evaluar y mejorar la percepción que los usuarios tienen del servicio ofertado y la efectividad del mismo.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados participan activamente en la satisfacción de necesidades en el ámbito de su jurisdicción y conforme lo consagrado en la constitución está lo que establece el Art. 276, numeral 1, que expresa “El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En este mismo sentido la Ley Orgánica de Servicio Público (2010), art. 1 decreta que todo organismo público debe de actuar bajo principios de calidad, calidez, competitividad, eficiencia y eficacia. Además esta misma ley en el art. 130, brinda facultad al Ministerio de Relaciones Laborales de emitir normas técnicas para la certificación de calidad de servicio en las instituciones del Estado, sustentando en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales: la evaluación institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios, la cual tiene como objeto establecer los estándares para la evaluación y control de la calidad del servicio.

La medición de los niveles de satisfacción de los usuarios es una parte fundamental para evaluar la calidad de los servicios. Los resultados de estos estudios tienen la finalidad de orientar la dirección hacia donde deben encaminarse los esfuerzos y las acciones para el mejoramiento continuo en los servicios públicos. La importancia de conocer el nivel de satisfacción e intentar elevarlo, estriba en que un usuario satisfecho se apegue mejor a los servicios ofertados (Salvador *et al.*, 2015). Acotando a la definición prescrita se establece la importancia del servicio al usuario, demostrando que este tema tiene relación directa con la gestión de la calidad del servicio y con la implementación de sistemas o acciones de mejora a la calidad.

En el Ecuador, en los últimos años se ha incrementado la importancia del rol en la provisión de bienes y servicios públicos de calidad; así la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) junto con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) realizaron la Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos en junio de 2008, como un módulo adjunto a la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU). Es importante destacar que las instituciones que ofertan un servicio están obligadas a luchar por mejorar el prestigio percibido por los clientes, utilizando la calidad como base para su buen funcionamiento. A través del estudio de la calidad percibida por los clientes se puede observar si los esfuerzos realizados por la organización para mejorar el servicio que repercuten en la satisfacción de éstos (Palacios; Félix y Ormaza, 2016).

LA SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) 2010, prescribe: a pesar de los esfuerzos por ampliar la cobertura de servicios públicos y garantizar una oferta de calidad y calidez en torno a la satisfacción de usuarios de los servicios públicos, aún existen problemas en la forma en que estas instituciones los brindan. Las instituciones públicas en el Ecuador en los momentos actuales están obligadas a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de los clientes, para lo cual, consideran que la evaluación se hace fundamental en la cadena de la eficiencia y la sostenibilidad en el servicio,

mientras más se aprecie la importancia que tiene la evaluación en los recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y en la prestación de los servicios a los clientes externos (Viteri, 2015).

De la misma forma estudios de Solano (2015), afirman que la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios brindados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados es de gran interés, pues en la actualidad las Municipalidades dan más relevancia a actividades como la administración de los recursos económicos, humanos y materiales; dejando inadvertido el servicio al cliente, sin darse cuenta que los clientes son la razón de ser de las entidades públicas, y es importante brindarles un excelente servicio, un reclamo es una forma de decir a las instituciones que lo pueden hacer mejor.

Viñas (2005), afirma que el modelo de definición de actuaciones públicas basado en la satisfacción del cliente, tiene como fundamento ideas políticas que presuponen la superioridad del mercado sobre el Estado. Se cree que las presiones de los consumidores, expresadas a través de opciones en los mercados políticos o como actitudes hacia la prestación de servicios públicos, conducirán a una mejora de los programas, servicios y a una mayor satisfacción de los consumidores.

Garófalo (2015) establece que en los últimos años se ha presentado un incremento en el número de quejas en torno al servicio público. A partir de esta problemática los autores plantean la investigación, determinando que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, al igual que otras instituciones públicas se ve en la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios en los servicios brindados, con el fin de establecer los niveles de satisfacción, y la calidad de la atención y percepción que los usuarios tienen de la institución.



En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar se presenta un problema de investigación relacionado específicamente a la satisfacción de los usuarios que a diario acuden a disponer de los servicios de la institución; la misma que no evidencia métodos para determinar las necesidades del usuario, los tiempos de atención se alargan y no se puede evaluar el grado de satisfacción sobre los servicios brindados. Por lo tanto esta investigación es de gran ayuda para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, debido que contribuirá a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios externos. Garófalo (2015) considera que la atención es una actividad permanente, que se basa en principios de las relaciones humanas y debe ser brindada con eficiencia y eficacia.

Por esta razón se realiza una evaluación del nivel de satisfacción de los servicios brindados a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, para jerarquizar las falencias y elaborar una propuesta de mejora.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

A partir de lo prescrito se formula la siguiente interrogante:

¿Cómo determinar el nivel de satisfacción de los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar a los usuarios externos?

### **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Salvador; Sergio; Legorreta; Romero; Moreno y Andersson (2015) estipulan: un aspecto importante para asegurar la satisfacción de los usuarios es cubrir las expectativas. La percepción de la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que el usuario espera (expectativas)

y lo que percibe (percepción de resultados reales). La evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios es primordial en la actualidad para mejorar la calidad del servicio brindado, por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

La insuficiente aplicación de normas de atención como protocolos y principios de servicio, la falta de monitoreo y encuestas de servicios en tiempo real a los usuarios que realizan trámites dentro de las dependencias públicas, dificultan cumplir con lo que expresa la Constitución actual, que indica que “La administración pública debe regirse por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución del Ecuador, 2008).

Vásquez (2016), establece que la poca normativa institucional sobre atención al usuario afecta en el cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que la satisfacción de las necesidades de los usuarios es el principal objetivo de la administración pública. No se han formulado planes que incentiven al cumplimiento de las actividades encomendadas, siendo esto la causa para que el talento humano se sienta desmotivado, dando como efecto una deficiente calidad en la atención al usuario que acude a la entidad objeto de estudio. La escasa capacitación a los servidores acrecienta la brecha entre el servicio que se debe dar al usuario y el servicio brindado, ya que al no estar al tanto como servidores de sus funciones, reglamentos, normativas y técnicas para el desarrollo de sus funciones se les dificulta brindar un servicio óptimo.

En vista de la problemática actual, el GAD del cantón Bolívar ha creído conveniente evaluar el nivel de satisfacción de los servicios brindados a usuarios externos para la jerarquización de las falencias y elaborar una propuesta de mejora.

En el marco legal se justifica a través de la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el art. 53 donde se establece: las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición, de satisfacción de las personas usuarias y poner en práctica sistemas de atención y reparación. Indicando la obligación y responsabilidad que las instituciones públicas tienen de evaluar y mejorar la percepción que los usuarios tienen del servicio ofertado y la efectividad del mismo.

Los G.A.D participan activamente en la satisfacción de necesidades en el ámbito de su jurisdicción y conforme lo consagrado en la constitución está lo que establece el Art. 276, numeral 1, que expresa “El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

De igual forma el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en el art. 54 literal (f) estipula: ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

Económicamente, esta investigación aporta directamente a la mejora y optimización de los servicios y así distribuir adecuadamente los recursos y tiempo que se emplean en cada actividad, impulsando al usuario externo a cumplir con sus obligaciones tributarias permitiendo el desarrollo de la institución y la sociedad.

En el marco social, esta investigación permite cumplir con las exigencias y expectativas de los usuarios entregando servicios de calidad y calidez establecidos en el marco legal de la Constitución de la República del Ecuador.

Sintetizando se afirma que todas las instituciones pertenecientes al sector público deben cumplir con lo prescrito anteriormente, por lo que deben de estar sujetos a evaluaciones periódicas.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos para la jerarquización de la calidad de los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Evaluar los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Realizar el análisis causal de los problemas que inciden en la satisfacción de los usuarios para jerarquizarlos.
- Diseñar una propuesta de mejora al servicio brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

La evaluación del nivel de satisfacción de los servicios permitirá obtener la jerarquización de las causas para diseñar una propuesta de mejora a los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. SECTOR PÚBLICO**

Rueda (2011) establece al sector público como un conjunto de instituciones cuya función principal consiste en producir bienes y servicios que no se destinan a la venta para la sociedad y efectuar operaciones de redistribución de la renta y de la riqueza, para intentar favorecer a aquellos grupos sociales con menores ingresos. Los recursos que financian sus actuaciones proceden fundamentalmente de los pagos obligatorios (principalmente impuestos) efectuados por otros agentes económicos (familias y empresas, entre otros).

Entonces se considera al sector público como un conjunto de factores productivos, cuya base está en el trabajo y capital, que tiene como objetivo fundamental brindar servicios o bienes de calidad entregados de manera eficaz y eficiente sin fines de lucro, destinados a satisfacer las necesidades y de dar solución a los problemas que presentan la ciudadanía, ya que las instituciones públicas deben cumplir lo que está enmarcado en la Constitución de la República del Ecuador (2008).

En el Ecuador se considera que el régimen laboral en el sector público contempla una serie de normas jurídicas o leyes aplicables de acuerdo a cada una de las instituciones públicas enumeradas tanto en el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador en concordancia con el artículo 3 de la Ley Orgánica de Servicio Público (Naula, 2012).

#### **2.1.1. FUNCIONES DEL SECTOR PÚBLICO**

Villareal (2010) y Naula (2012) determinan las siguientes funciones:

- **FUNCIÓN DE ASIGNACIÓN. Objetivo:** asegurar la provisión de bienes y servicios que el mercado no provee o lo hace de forma inadecuada y garantizar un funcionamiento eficiente del mercado.
- **FUNCIÓN DE REDISTRIBUCIÓN. Objetivo:** Redistribuir la renta primaria para alcanzar un patrón socialmente aceptable.
- **FUNCIÓN DE ESTABILIZACIÓN. Objetivo:** Reducir o limitar las fluctuaciones económicas, estabilizar el nivel de precios y alcanzar el pleno empleo.

Lo expuesto señala tres funciones principales del sector público, cada una enfocada en distintos aspectos, pero una sola finalidad lograr la satisfacción del usuario. En el caso de esta investigación el Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal tiene la responsabilidad de solucionar los problemas de la sociedad y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

## **2.2. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados designados desde ahora G.A.D's, nacen como una propuesta de descentralización que tiene su fundamento en la Constitución de la República del Ecuador aprobada en el 2008 en su Art. Art. 238. Que expresa "Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional" (Garófalo, 2015).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2012), en el art. 28 estipula: Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación

política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados: a) Los de las regiones; b) Los de las provincias; c) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y, d) Los de las parroquias rurales.

Los G.A.D's son instituciones que cuentan con autonomía financiera y administrativas, considerando que al poseer autonomía tienen la capacidad de autogestionarse, además están destinadas a contribuir con el desarrollo del buen vivir, y trabajar bajo principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana, contribuyendo además a la organización territorial del País e impulsando el desarrollo de la sociedad. Para efecto de esta investigación se definirá el concepto de G.A.D's Cantonal.

### **2.2.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTONAL**

EL COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2012)) establece en el Art. 53.- Naturaleza jurídica.- Los G.A.D's municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

A través del proceso de descentralización los gobiernos autónomos descentralizados cantonales, han podido afianzar y consolidar los procesos de democratización y modernización de la gestión pública, teniendo el potestad de ejercer su poder en su territorio brindando servicios de calidad a sus usuarios, a través de sus funciones.



### **2.2.2. FUNCIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTONAL**

En este acápite se expondrán las funciones que tienen relación con el tema de investigación, evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios brindados por el G.A.D's del cantón Bolívar, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2012), define en el Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios;

### **2.2.3. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**

Zambrano (2011), establece: el G.A.D del cantón Bolívar fue creado el 10 de Octubre de 1913, mediante R.O. # 330, cuyo objetivo está fundamentado en la atención y solución a las más urgentes necesidades de la población. Dentro de la estructura organizacional y de prestación de servicio, este G.A.D está sujeto a la siguiente base legal:

- Constitución Política de la República del Ecuador

- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Ley Orgánica de Régimen Municipal
- Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de Remuneraciones del sector público
- Código Tributario
- Código de Trabajo
- Ordenanzas Municipales
- Ley de Presupuesto y gasto público
- Otras Leyes y Normas que rigen para la administración Pública.

## **MISIÓN**

Brindar servicios de calidad e invertir con transparencia en calidad de Institución planificadora, reguladora y facilitadora del desarrollo humano, con la participación ciudadana, haciendo del cantón Bolívar un medio en el que se puede vivir con dignidad.

## **VISIÓN**

El G.A.D del cantón Bolívar, será una Institución moderna, competitiva, de alta producción, de reconocido prestigio y referente válido de gestión Municipal, que contribuya a mejorar permanentemente la calidad de vida de la Comunidad. La gestión del G.A.D del cantón Bolívar, se sustentará en el ordenamiento jurídico vigente, estructura orgánica y funcional adecuada, servicios de calidad, trabajo en equipo, sostenibilidad presupuestaria, protección del ambiente, participación ciudadana, comunicación efectiva y el compromiso y capacidad del recurso humano (Zambrano, 2011).

## **2.3. SERVICIOS**

Duque (2005) establece que el servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Para Fontalvo y Vergara (2010) los servicios son una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que proporciona un bien. Mientras que Aguilera (2010), afirma: Un servicio es una prestación de utilidad o de provecho que pretende satisfacer necesidades de consumidores o usuarios.

Los servicios representan un bien intangible, recibido por los usuarios, por lo tanto el servicio es un beneficio que recibe una sociedad con el fin de satisfacer alguna determinada necesidad que este posee, y tanto la institución como el servidor o servidora pública tienen la obligatoriedad de brindar servicios de manera eficaz, eficiente y de calidad cumpliendo con las exigencias y cubriendo las expectativas del usuario.

### **2.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

Tumino y Poitevin (2014) afirman que las características fundamentales de los servicios son: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Duque, 2005). De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación, se presentan estas características de una manera más detallada.

### Cuadro 2. 1. Características de los servicios

---

**La intangibilidad.** La mayoría de los servicios son intangibles. No son objetos, más bien son resultados.

---

**La heterogeneidad.** Los servicios – especialmente los de alto contenido de trabajo– son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día.

---

**La inseparabilidad.** En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

---

**Carácter perecedero.** Los servicios se consumen al mismo tiempo que se producen.

---

**Fuente.** Duque (2005); Tumino y Poitevin (2014)

Ambas citas concuerdan en las características de los servicios, ya que no son intangibles por que no se pueden tocar pero si existen muchos mecanismos de medición de resultados y de esta manera se logran ver si están siendo entregados de una manera correcta, además los servicios son muy diversos ya que se relacionan con cada una de las necesidades que presente el usuario, así mismo el capital humano de las instituciones es el encargado de guiar los procesos o acciones a tomar cuando el usuario recibe el servicio para que este tenga una mejor comprensión de lo que está recibiendo, y los servicios no se pueden almacenar deben ser entregados a la ciudadanía en bien se producen.

### 2.3.2. TIPOS DE SERVICIOS

Cada vez que un cliente interactúa con una empresa de servicios se da un encuentro de servicio, y existen tres tipos generales de éstos: encuentros remotos, encuentros telefónicos y encuentros en persona. A continuación, se describirá cada uno en base a lo expuesto por Droguett (2012).

- **Encuentros remotos:** Son encuentros en que no existe ningún contacto humano directo. A pesar de no tener contacto humano, representan una

oportunidad para que la empresa refuerce o establezca percepciones de calidad en el cliente.

- **Encuentros telefónicos:** En este tipo de encuentros, al haber involucramiento humano, existe mayor variabilidad en la interacción. El tono de voz, el conocimiento del empleado y la efectividad/eficiencia en el manejo de los asuntos del cliente se vuelven criterios importantes para juzgar la calidad en estos encuentros.
- **Encuentros en persona:** Este tipo de encuentros es el que se da entre un empleado y un cliente en contacto directo. Determinar y entender cuestiones de calidad del servicio en contextos en persona es lo más complejo de todo (pág. 8).

Por su parte Burgaleta (2010) plantea los siguientes tipos de servicio:

- **Servicios Públicos:** Prestado por las administraciones públicas.
- **Servicios Privados:** Prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico.

A partir de lo expuesto se puede apreciar dos puntos de vista distintos, clasificando varios tipos de servicios, todos destinados a la satisfacción del usuario, ya dichos sectores tienen como objetivo cubrir con las necesidades y exigencias que posee la persona a recibir el servicio. Pero existe una gran diferencia en estos dos sectores, los servicios privados como ya se menciona están destinados a cubrir con todas las exigencias del cliente pero este a cambio recibirá utilidades que lucran de carácter económico a la institución es decir es con fines de ganancia, los servicios públicos son todo lo diferente estos servicios debido que tienen como finalidad de satisfacer al usuario brindándole una atención de calidad y calidez que la persona se sienta cómodo con el servicio entregado.

### 2.3.3. SERVICIOS PÚBLICOS

Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que se desempeñan, ya que a través de ellos, se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad (Cordero, 2011).

De esta manera lo ratifica Terán (2011), en su concepto donde enfatiza; los servicios públicos son las actividades que se realizan, encaminadas a dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general”, quedando claro que uno de los propósitos de los servicios públicos, es contribuir en la solución de problemas que la comunidad ostente, hay que tener en cuenta que para hacer realidad este objetivo, los servidores deben ofrecerlos, a partir de lo que realmente desean los ciudadanos y esto se puede lograr escuchándolos, para saber lo que requieren y contribuir en la satisfacción de sus necesidades.

En el Ecuador, en los últimos años se ha incrementado la importancia del rol en la provisión de bienes y servicios públicos de calidad; así la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) junto con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) realizaron la I Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos en junio de 2008, como un módulo adjunto a la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU). Es importante destacar que las instituciones que ofertan un servicio están obligadas a luchar por mejorar el prestigio percibido por los clientes, utilizando la calidad como base para su buen funcionamiento. A través del estudio de la calidad percibida por los clientes se puede observar si los esfuerzos realizados por la organización para mejorar el servicio repercuten en la satisfacción de éstos (Palacios *et al.*, (2016)).

Por lo tanto, los servicios públicos son aquellos destinados a satisfacer las necesidades de la sociedad, por lo que es necesario realizar evaluaciones para

medir la calidad de los mismos, y tomar medidas correctivas destinadas a elevar el nivel de satisfacción de los usuarios, además de aplicar indicadores de gestión que contribuyan al desarrollo de la calidad, eficiencia, eficacia y sobre todo la calidez, de esta manera se estará siguiendo con las normas y leyes aplicadas a la mejora de los servicios y de la calidad de los mismos.

#### **2.3.4. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

La sociedad tiene derecho de recibir un servicio de calidad encaminado a satisfacer sus necesidades, según Torres *et al.*, (2011) la calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las necesidades de la sociedad.

Para Duque (2005), el proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos.

La calidad en los servicios públicos es importante porque este se debe desarrollar así para certificar una prestación de servicio buena, conforme a las exigencias de los usuarios y aplicando normas constitucionales en las cuales se garantizan una prestación de servicios públicos de calidad.

#### **2.4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La satisfacción del cliente es un indicador importante de la calidad de servicios, no depende solo de este factor sino también de las expectativas que tenga el cliente. Un cliente está satisfecho cuando se cubre o se excede lo que él espera. Si sus expectativas son mínimas o si tiene acceso limitado a cualquiera

de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes o únicos (Ortiz, 2012).

En este sentido Riveros y Berné (2007) afirman: El concepto de satisfacción se define como una evaluación posconsumo o postuso, fuente de desarrollo y cambio de actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo, entre ellos, la propia percepción de calidad

Por lo tanto la satisfacción del cliente es el resultado de los servicios recibidos de forma global, es decir la calidad recibida, cuando la entidad logra cubrir todas las expectativas de los clientes o usuarios. Por otra parte Palacios *et al.*, (2016) afirma; La satisfacción de los clientes se traduce en la calidad percibida en los servicios; otros consideran la calidad del servicio como el vehículo para la satisfacción de los clientes, la explicación contextualiza a la satisfacción como activador de la evaluación por parte a los consumidores al formular sus percepciones acerca de la atención recibida.

De acuerdo a investigaciones de Ortiz (2012), los clientes se sienten satisfechos con cuatro calidades básicas en el servicio:

- Servicio amable y esmerado
- Flexibilidad
- Solución de problemas
- Reivindicación

Además, Rivera y Prado (2012), sostienen: Un cliente insatisfecho comunica su experiencia negativa a 10 o más personas. Uno de cada cinco lo hace hasta con 20 personas. Un cliente satisfecho comunica su experiencia positiva, en promedio, a cinco personas solamente.



Esta literatura demuestra la importancia de conocer el nivel de satisfacción de los clientes, debido que si este se encuentra insatisfecho representa un peligro para la imagen de la institución o entidad. Llevando este término al sector público Viñas (2005), asegura: La satisfacción de las demandas de los ciudadanos, no es otra cosa que el estándar que debe medir y servir como objetivo de calidad de estos servicios públicos. Para tener en claro la importancia de tema de satisfacción del cliente es necesario conocer los elementos que lo componen.

#### **2.4.1. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN**

Investigaciones realizadas por Millones (2010) y Ortiz (2012), señalan que los elementos para medir la satisfacción son:

- **El rendimiento percibido:** Es la entrega de valor que el cliente considera haber tenido luego de adquirir un producto o servicio. Es el resultado que el cliente siente o percibe por el servicio o producto adquirido teniendo en cuenta el punto de vista del cliente sus percepciones opiniones de otras personas o entidades, su estado de ánimo o su manera de pensar.
- **Las expectativas:** Una expectativa, que es un supuesto centrado en el futuro que quede o no ser real. Son las esperanzas que el cliente tienen por conseguir algo producido por las promesas que realiza una empresa sobre los beneficios que obtendrá, por las experiencias anteriores de compras, por las opiniones de su entorno social, familiar, laboral y por las promesas que ofrece las competencias.
- **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, Satisfacción y Complacencia (pág. 25)

Ambos autores coinciden en que existen tres elementos importantes en la satisfacción del cliente, como: el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción, a través de los que se puede determinar lo que el cliente percibe, la que él espera o sus esperanzas, y en qué nivel se encuentra su satisfacción a un grado alto, bajo o medio.

#### **2.4.2. USUARIOS**

Para Thompson (2009) manifiesta que “el cliente es aquel por quién se planifican, implementan y controlan todas las actividades de las empresas u organizaciones”, para uso de este término en la presente investigación cliente será denominado como usuario debido que la investigación se realizará en una institución pública.

Viteri (2015), menciona que un usuario es aquel individuo que usa algo para una función delimitada, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el término es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. También expresa que usuario se aplica a las personas que usan cierto servicio. A la persona que en un momento dado utiliza algún recurso y que se aplica al que tiene derecho de usar la cosa ajena con cierta limitación.

La satisfacción al usuario va encaminada a lograr que las personas queden satisfechas del servicio del cual está haciendo uso y, que a pesar de que el usuario no obtenga lo solicitado por no estar dentro de los servicios que se ofrecen o porque en el momento no se la pueda suplir, hay un sentir de gratitud por la atención que se ha recibido (Garófalo, 2015). Asimismo, Viteri (2015), indican que la gestión de la atención al usuario consiste simplemente en gestionar la forma de atender al cliente.

Todas las definiciones citadas concuerdan que usuario es aquel que recibe un determinado servicio, es decir aquellos que acuden a entidades en busca de un bien intangible que cumpla con sus expectativas y cubran sus necesidades, pero este término en el sector público se lo conoce como usuario porque cuando acude a una institución pública la atención que percibe o recibe es gratuita, y el servidor o servidora tiene como obligación cumplir con las exigencias del mismo.

## **2.5. EVALUACIÓN**

La evaluación constante implica el ejercicio permanente no solo de auditoría de la calidad en todos los aspectos, sino la identificación de los factores de error y detallar inmediatamente las medidas correctivas (Salto, 2014).

La literatura citada define a la evaluación como parte esencial para la mejora continua, útil para mitigar los problemas de los servicios, y para la identificación de los factores que originan los problemas que inciden en el objeto de estudio. Aguilera (2010), expresa: La evaluación se ha convertido en un elemento imprescindible en el diseño de cualquier programa o servicio público.

Así mismo Cuellar (2009), sostiene: La evaluación es una herramienta que proporciona al sector público una información fundamental para la mejora de la acción pública y la rendición de cuentas. Así como el sector privado tiene en los mercados el indicador fundamental de su actuación, en el ámbito público es necesario definir instrumentos que permitan analizar la calidad, la eficacia y eficiencia, comprobando hasta qué punto las políticas, los programas que se ejecutan y los servicios que se prestan, ofrecen resultados ajustados a los objetivos previstos con el mejor rendimiento.

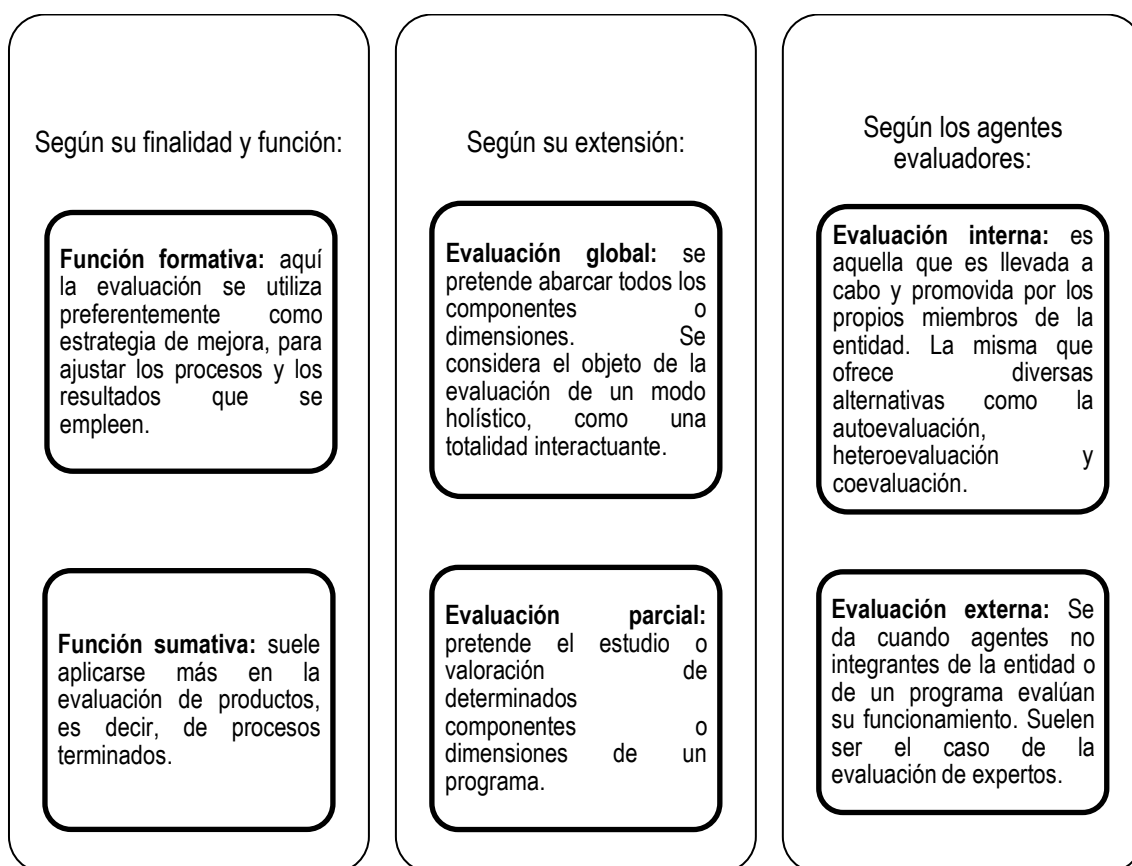
Entonces la evaluación es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención (Ministerio de Salud de Perú, 2012).

Comparando esta información con el ámbito ecuatoriano en el sector público, se establece que la evaluación es fundamental para mejorar la prestación del servicio y brindar a los usuarios calidad y efectividad en el mismo, además se considera importante resaltar que la evaluación es un proceso que se puede aplicar de varias maneras, con ayuda de los diferentes tipos de evaluación.

### 2.5.1. TIPOS DE EVALUACIÓN

Estudios realizados estipulan los siguientes tipos de evaluación:

En la figura 2.1, se muestra lo estipulado por Solórzano (2013), mientras que en el cuadro 2.1, Hernández; Parra; Rivera, Román y Santamaría (2009) lo clasifica desde otra perspectiva:



**Figura 2. 1.** Tipos de evaluación  
Fuente. Solórzano, (2013)

**Cuadro 2. 2.** Tipos de evaluación

<b>SIN LA PARTICIPACIÓN DIRECTA DEL CLIENTE</b>	<b>POR EL TIPO DE CLIENTE</b>	<b>CON LA PARTICIPACIÓN DIRECTA DEL CLIENTE</b>
<p>Pueden consistir en analizar los ofrecimientos que se hacen a clientes finales o intermedios, verificar el cumplimiento de ofrecimientos a clientes, observar el nivel de comunicación con el cliente, investigar el mal servicio, revisar el sistema de resolución de quejas o inconformidades, etc.</p>	<p>Este tipo de evaluación está enfocada en el:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente interno</li> <li>• Cliente final y</li> <li>• Distribuidor</li> </ul>	<p>Las evaluaciones que incluyen la participación del cliente son espontáneas o requeridas. Las espontáneas son aquellas en que los clientes por propia voluntad emiten sugerencias o quejas. Por otro lado las evaluaciones requeridas son aquellas investigaciones en torno a la opinión de los clientes, las que pueden consistir en encuestas, con las cuales se puede conocer el nivel de satisfacción de los clientes.</p>

**Fuente:** Hernández *et al.*, (2009)

La figura 2.1 y el cuadro 2.2 detallan los diferentes tipos de evaluación, y demostrando la amplitud de este tema, por lo cual puede ser aplicada en diferentes sectores, y enfocados en diversos aspectos. Además, se considera importante la apreciación de Hernández *et al.*, 2009, al establecer a la encuesta como instrumento de evaluación. En el caso de esta investigación la evaluación está dirigida al sector público, y la encuesta destinada a determinar el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **2.5.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

La acelerada evolución en los servicios y su impacto en la sociedad actual ha originado un gran interés por su mejora e innovación constante, enfocado en la forma en que el cliente percibe los servicios y, por ende, su calidad. Ya no es suficiente ser atendido de manera amable, oportuna y satisfacer los

requerimientos básicos, sino que además el cliente exige estar informado, ser escuchado y tener acceso a información de calidad cuando y como la requiera (Torres, 2011).

Villafaña (2010), expresa que la calidad es el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente. Acuerdo a la norma ISO 9000, la calidad es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

Por lo tanto se puede señalar que la calidad se define como el método que sirve para atender las exigencias y así satisfacer las necesidades de los usuarios, al prestar un servicio se debe hacer con calidad porque para eso el gobierno crea mecanismo establecidos por la ley para alcanzar un buen grado de satisfacción o aceptación.

A nivel nacional la Constitución de la República del Ecuador (2008), establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad.

Acotando a las definiciones expuestas se considera a la evaluación de la calidad de los servicios públicos como una herramienta de mejora, la cual ayuda a las entidades, organismos e instituciones del sector público brindar servicios de óptima calidad y a los diferentes modelos de evaluación.

### **2.5.3. MODELOS DE EVALUACIÓN**

Rivera y Prado (2012), sostienen que: existen diferentes métodos para evaluar la satisfacción del cliente por medio de la calidad en el servicio, los más utilizados se basan en el modelo de desconfirmación y en el de la opinión. El

modelo SERVQUAL; sugiere que la percepción de la calidad del servicio está basada en la calidad percibida y es el resultado de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas sobre el desempeño del servicio. Otro modelo es el de Rust y Oliver (1990), el “Modelo de Desempeño Evaluado”, bajo este planteamiento también se han desarrollado la escala como el “SERVPERF”. El SERVQUAL es más completo, ya que abarca factores como: bienes materiales, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, empatía y cuidado del cliente. Mientras que el SERVPEX, es una mezcla de lo que los clientes esperan y el nivel mínimo que estarían dispuestos a aceptar.

Así mismo Trujillo *et al.*, 2011 prescribe siete modelos: El SERVQUAL, diseñado para medir las expectativas del cliente y la percepción sobre el servicio, DINESERV, creado para evaluar la calidad en el servicio en restaurantes, LODGESERV, mide la calidad en los servicios ofertados por los hoteles, AIRQUAL, este modelo fue diseñado para regular las percepciones de calidad en el servicio en pasajeros de aerolíneas, GIQUAL, creado para evaluar la calidad en el servicio en las empresas de seguros en Grecia, INDSERV, empleado para ajustar la calidad del servicio ofertado por las industrias, y por último el INTSERVQUAL, instrumento que mide el servicio interno, al personal que tiene el contacto con el cliente.

Los párrafos anteriores detallan los diferentes modelos de evaluación, demostrando que no existe una forma fija o específica para evaluar, debido a esto los investigadores optan por diseñar su propio modelo de evaluación, siendo la más utilizada las evaluaciones cuantitativas, donde la encuesta es la de mayor aceptación.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile (2009) en su resumen ejecutivo, afirma que: Las metodologías cuantitativas consisten en la aplicación de una Encuesta de Satisfacción de Usuarios y los correspondientes análisis estadísticos de los datos”. De la misma forma Ortiz (2012), establece que el sistema más amplio para conseguir la medida de la calidad desde el punto de

vista del cliente son las encuestas de satisfacción. Las encuestas pueden hacerse personalmente, de forma telefónica y electrónica. Su eficacia y fiabilidad depende más del diseño de la encuesta, por lo que esta debe ser preparada adecuadamente para poder identificar puntos a corregir o en los cuales se debe trabajar para mejorar. Este tipo de evaluación es diseñada por escalas de medición impares, es decir del 1 al 5 o del 1 al 7. Estas son útiles si a cada valor se le asigna una escala específica. Ejemplo: 1=pésimo; 2=muy mal; 3=mal; 4=regular; 5=bien; 6=muy bien; 7=excelente.

Tumino y Poitevin (2014), afirman: un cliente puede evaluar la calidad de un servicio pensando en cinco factores:

- **Elementos tangibles.** Todo lo que pueda observar y tocar: instalaciones y su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
- **Cumplimiento de promesa:** si recibe fehacientemente el servicio que contrató.
- **Actitud de servicio:** la atención y escucha que recibe y la resolución de problemas emergentes. Un mal trato perjudica la percepción de la calidad del servicio.
- **Competencia personal:** el cliente califica cuidadosamente la idoneidad de quienes lo atienden, si conocen lo que hacen como para pedir orientación.
- **Empatía:** el contacto, la comunicación y el trato recibido (pág. 66).



## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN



**Figura 3. 1.** Mapa satelital del GAD del cantón Bolívar  
**Fuente.** mapasamerica.dices.net

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, ubicado en la ciudad de Calceta - provincia de Manabí.

### 3.2. DURACIÓN

La investigación se desarrolló en un periodo de nueve meses, tiempo en el que se dio cumplimiento a los objetivos planteados.

### 3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

#### 3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

### 3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Propuesta de mejora a los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

### 3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

**Método deductivo.** Según Morán; Alvarado (2010) y Calduch; (2014) este método consiste en ir de lo general a lo particular, de la causa al efecto. Deducir es llegar a una consecuencia, parte de principios, reglas, definiciones, para llegar a las consecuencias y aplicaciones. Por lo tanto este método ayudó a los investigadores a realizar afirmaciones generales del fenómeno de estudio y así se determinaron las causas específicas del problema, además este método se empleó para la elaboración del diagrama causa-efecto, donde se tomó en cuenta el problema general para llegar a las causas que lo originan.

**Método inductivo.** Se conoce que la inducción se inicia con el estudio de casos particulares para llegar a un principio general. Por lo tanto, es la operación por medio de la cual los conocimientos de los hechos se elevan a las leyes que lo rigen (Morán; Alvarado (2010) y Calduch, (2014)). La parte inductiva de la investigación sirvió para la elaboración de criterios propios y generales referente a la problemática partiendo de hechos particulares. Por lo que este método fue fundamental en los hallazgos y análisis de la encuesta

**Método analítico.** Morán; Alvarado (2010) y Calduch (2014) establecen que el método analítico permite realizar dos importantes tareas del proceso de teorización: la conceptualización y la clasificación. Este método se utilizó para sintetizar la información a través de un análisis exhaustivo de la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar y de la información obtenida en la investigación, además sirvió para analizar los hallazgos encontrados.

### 3.4.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas que se aplicaron para la recolección de la información fueron:

- **La observación.** Baena (2015) sostiene que fue el primer método utilizado por los científicos y en la actualidad continúa siendo instrumento universal. Permitió conocer la realidad sensopercepción directa de entes y procesos, para lo cual debe poseer algunas cualidades que le dan un carácter distintivo. Es el más característico en las ciencias descriptivas, además se aplicó para detallar y caracterizar el fenómeno de estudio.
- **La entrevista.** La entrevista es un encuentro cara a cara entre personas que conversan con la finalidad, al menos de una de las partes, de obtener información respecto de la otra (Morán y Alvarado, 2010). La entrevista estuvo dirigida a los encargados de los departamentos de: Dirección de Planificación y Jefatura de Desarrollo Comunitario, del GAD del cantón Bolívar, para solicitar autorización, implementación e información de la investigación.
- **La encuesta.** Ortiz (2012) establece: Su eficacia y fiabilidad depende más del diseño de la encuesta, por lo que ésta debe ser preparada adecuadamente para poder identificar puntos a corregir o en los cuales se debe trabajar para mejorar. Esta técnica se utilizó como instrumento para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, para así conocer la situación real de la calidad de los servicios ofertados.

### 3.4.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación de campo.** Se caracteriza porque el mismo objeto de estudio sirve de fuente de información para el investigador. Estriba en la observación directa y en vivo de las cosas y la conducta de personas,

fenómenos, entre otros (Morán y Alvarado, 2010). Se utilizó debido que la investigación se realizó en el lugar de los hechos o fenómeno de estudio, donde ocurre el problema.

- **Investigación bibliográfica o documental.** La investigación documental o bibliográfica es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos. Una clasificación documental sería: Libros, publicaciones periódicas, periódicos, revistas, impresos, folletos, carteles, volantes, trípticos, desplegados entre otros (Baena, 2015). Ayudó a los investigadores a recopilar la información necesaria a través de las diferentes fuentes bibliográficas, y así dar sustento teórico y científico a la investigación.

### **3.5. PROCEDIMIENTOS**

#### **3.5.1. ETAPA 1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**

Para cumplir con esta actividad, se aplicó la observación y la entrevista como técnicas de investigación. La primera técnica se utilizó para poder determinar las posibles falencias o problemas en la entrega de los servicios públicos con los que cuenta el G.A.D, del cantón Bolívar, así mismo se aplicó la entrevista al Arq. José Gregorio Montes Director del departamento de Dirección de Planificación, y al Eco. Wagner Pazmiño Ganchozo Director de la Jefatura de Desarrollo Comunitario lo cual permitió identificar cuáles son los servicios con los que cuenta la institución, los que son más demandados por los usuarios, además cuál es el número de la población del cantón y de esta manera obtener la información necesaria para continuar el proceso de investigación.

### 3.5.2. ETAPA 2. EVALUAR LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR

Para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios se utilizó como instrumento la encuesta, la misma que fue adaptada al objeto de estudio, y diseñada bajo el método Delphi, este consistió en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones (Walton y Almaguer, 2015).

Es importante mencionar que el método Delphi en unión con el coeficiente de concordancia Kendall, brindó al instrumento de evaluación confiabilidad, los expertos fueron los encargados de proponer los ítems que conformaron la encuesta, la misma que estuvo dirigida a determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos y para su elaboración se realizaron los siguientes pasos:

- Se reunió a un grupo de expertos, conformado por nueve personas con conocimientos y experiencia en el tema de investigación. Estos expertos fueron seleccionados en los departamentos administrativos y planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Luego se procedió a realizar el análisis de las propuestas, y se elaboró un resumen de los ítems (Ver anexo N° 01).
- Con base al resumen los expertos analizaron los ítems, en donde cada experto hizo una votación en (si) o (no) dándole a la encuesta confianza y validez, por lo que se aplicó la siguiente fórmula establecida por Irán (2011):

$$\left(1 - \frac{Vn}{Vt}\right) > 0.70 [3.1]$$

Donde:

**Vn:** Cantidad de votos negativos

**Vt:** total de votos

- Con la expresión anterior [3.1], se conocieron los ítems que conformaron la encuesta, es decir todos aquellos ítems que sean mayor a 0,70.

**Cuadro 3. 1.** Votación de expertos para selección de ítems de la encuesta

Nº	Ítems	SI	NO	1-(VN/VT)
1	Apariencia de los equipos utilizados por el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar son las adecuadas.	7	2	0,78
2	Contenido de los formularios, o comunicados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar.	8	1	0,89
3	Materiales utilizados para la prestación de los servicios.	7	2	0,78
4	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar.	7	2	0,78
5	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar son oportunos.	8	1	0,89
6	Cumplimiento de las actividades acordadas.	8	1	0,89
7	Capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar para solucionar problemas.	8	1	0,89
8	Conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar.	7	2	0,78
9	Tiempo de espera para obtener los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar.	9	0	1,00
10	Disponibilidad del talento humano para la atención a los requerimientos de los usuarios.	7	2	0,78
11	Capacidad de respuesta del talento humano para las dudas y problemas de los usuarios.	8	1	0,89
12	Comportamiento del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar.	7	2	0,78
13	Discreción y confiabilidad del talento humano.	8	1	0,89
14	Hospitalidad y trato de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar.	7	2	0,78
15	Organización del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	9	0	1,00
16	Horarios de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar.	8	1	0,89
17	Capacidad de los empleados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.	7	2	0,78
18	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.	8	1	0,89

---

<b>19</b> Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.	8	1	0,89
--	---	---	------

---

**Elaborado por.** Expertos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

Posterior a esta actividad los expertos realizaron la ponderación acorde al nivel de incidencia en la satisfacción de los usuarios. Para esto se empleó el nivel de coeficiente y el factor de concordancia, el mismo que debe de ser mayor a 0,50 para ser confiable (Ver anexo N°02). Por otro lado Medina *et al.*, 2012 sostiene: este método permitió verificar la concordancia entre los juicios expresados por el grupo de expertos, con respecto a las evaluaciones que ofrecieron para seleccionar los procesos relevantes. Se empleó la siguiente expresión:

$$T = \frac{\sum a_{ij}}{k} \quad [3.2]$$

$$w = \frac{12(\sum \Delta^2)}{m^2(k^3 - k)} \geq 0.5 \quad [3.3]$$

Donde:

**M** = Número de expertos.

$\sum a_{ij}$  = Suma de las puntuaciones otorgadas por los expertos al ítem i.

**K** = Número de ítems a valorar.

**T** = factor de comparación o concordancia.  $\sum \sum a_{ij} / K$

$\Delta = \sum a_{ij} - T$

**W** = Coeficiente de concordancia

Aplicando la fórmula se obtiene los siguientes valores:

$$T = \frac{1545}{19} = 81,32 \quad [3.4]$$

$$w = \frac{12(43530,11)}{81(6859)} = 0,94 \quad [3.5]$$

Como se observa en la expresión [3.5] el Coeficiente de concordancia es mayor a 0,50 demostrando que los ítems seleccionados y analizados por los expertos son confiables para el instrumento de evaluación.

- También se definió la población a quien va dirigida la evaluación utilizando la siguiente fórmula de población finita dada por Morales, (2012):

$$n = \frac{NK^2PQ}{E^2(N-1)+K^2PQ} \quad [3.6]$$

Donde:

**N** = población o universo=17632

**E** = Error admisible=5%

**n** = tamaño de la muestra=139

**p** = probabilidad de satisfacción: 1-q=10%

**q** = probabilidad de insatisfacción=0,10%

**K** = coeficiente de confiabilidad

$$n = \frac{17632 \times 1,96^2 \times 0,90 \times 0,10}{0,05^2(17632 - 1) + 1,96^2 \times 0,90 \times 0,10} = 150$$

Una vez terminado el proceso anterior, se llevó a cabo los siguientes pasos para la estructuración de la encuesta:

1. Se elaboró un párrafo introductorio, donde se explicó de forma breve el objetivo de la encuesta, y el formato de respuesta, es decir se argumentó el funcionamiento de la escala Likert, y se dio una valoración del 1 al nivel más bajo de satisfacción y 5 al nivel más alto, además de una pregunta de control.
2. Los ítems están estructurados con un orden lógico, cuidando la redacción, lo que implica no mezclar las preguntas positivas con las negativas,



teniendo relación con la escala utilizada, además teniendo en cuenta que estas sean medibles, objetivas y sencillas para una mejor interpretación.

Una vez concluido todo el proceso se aplicó la encuesta a los usuarios de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar. Luego se realizó la tabulación y análisis de los resultados, donde se empleó el programa estadístico profesional SPSS y Microsoft Excel. Finalizando esta actividad se elaboró el análisis cuantitativo y cualitativo.

- En relación con la evaluación cuantitativa del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, se utilizó los programas ya mencionados, indicando que todo valor que se encuentre por debajo (3), significó un nivel de satisfacción menos de lo esperado. Además, para una mayor validez se realizó la comprobación de fiabilidad y validez con ayuda de Alfa de Crombach's, el cual indica que todo valor mayor a 0,70 está libre de errores aleatorios y sistemáticos.
- Para la evaluación cuantitativa del nivel de satisfacción de los usuarios externos, se desarrolló la siguiente fórmula diseñada por Ramírez (2010):

$$Q = \frac{X_p - 3}{0,66} \quad [3.5]$$

Esta expresión es denominada índice de Calidad, y sirve para comparar con los intervalos de las valoraciones cualitativas del nivel de satisfacción de los usuarios:

**Cuadro 3. 2.** Escalas de evaluación cualitativa del nivel de satisfacción de los usuarios

INTERVALOS DE LOS VALORES DEL ÍNDICE DE CALIDAD (Q)	VALORACIÓN CUALITATIVA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
-3.00/-1.51	Muy mala
-1.51/0.00	Mala
0.00/0.75	Regular
0.75/2.27	Bueno
2.27/3.00	Muy buena

**Fuente:** Ramírez, F (2010)

### **3.5.3. ETAPA 3. REALIZAR EL ANÁLISIS CAUSAL DE LOS PROBLEMAS QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA JERARQUIZARLOS**

Luego del análisis cuantitativo y cualitativo de la investigación, se realizó el análisis causal, en donde se aplicaron los siguientes pasos:

1. Se seleccionaron los ítems que estaban por debajo de 3 o por encima del mismo.
2. Se calculó la media de los ítems y se escogió los que estén debajo de la media.
3. Se restó el mayor valor de  $\sum (a_{ij})^2$  por cada valor obtenido de la  $\sum (a_{ij})^2$  de los ítems que derivan problemas y al mayor se le dio el valor de 1.
4. Se ordenó los valores obtenidos de mayor a menor y se sumó el total.
5. Se procedió a calcular el porcentaje total de cada ítem y el porcentaje acumulado.
6. Luego se realizó el Diagrama de Pareto, estas gráficas desglosan un problema en las contribuciones relativas de sus componentes. Se basan en el resultado empírico común de que un gran porcentaje de los problemas se deben a un pequeño porcentaje de causas. En el ejemplo, 80% de las quejas de los clientes se deben a entregas demoradas, que son 20% de las causas anotadas (Chase *et al.*, 2010). Se utilizó con el propósito de priorizar los problemas encontrados y elaborar el diagrama causa – efecto necesario para la elaboración de la propuesta de mejora.
7. Para elaborar el diagrama causa – efecto se analizó los resultados de las encuestas y del diagrama de Pareto y se determinó las posibles causas de insatisfacción de los usuarios. Romero y Díaz (2012) señalan que el diagrama causal se grafica ubicando la causa principal en el extremo de la columna en forma de flecha, formándose la espina dorsal del diagrama, ayuda a identificar los factores relevantes, los que se ubicaron como espinas primarias. Por lo tanto se determinó y analizó de forma ordenada las causas y subcausas.

#### **3.5.4. ETAPA 4. DISEÑAR UNA PROPUESTA DE MEJORA AL SERVICIO BRINDADO POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**

Con ayuda del análisis causal de la investigación se jerarquizó las falencias que inciden en el servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, y se diseñó y socializó la propuesta de acciones correctivas para contribuir a la mejora de los servicios.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este apartado se desglosa y explica los resultados de la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar referente a la satisfacción de los usuarios externos, para el efecto se aplicó una encuesta como instrumento de evaluación, la cual analizó aspectos como:

- Elementos tangibles, aspecto que evaluó todo lo referente a la apariencia de los equipos, materiales, e instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Fiabilidad o prestación del servicio, este parámetro tomó en cuenta el cumplimiento y vigilancia de las actividades acordadas, además de la capacidad y conocimientos del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- Capacidad de respuesta, aquí se evaluó lo referente a los tiempos de espera, la disponibilidad del talento humano, la capacidad de respuesta del personal ante las dudas de los usuarios, la organización, control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.
- Seguridad, en este aspecto se consideró el comportamiento del talento humano, la organización del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, y la capacidad del personal para adaptarse a las necesidades de cada usuario.

### **4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

Con la aplicación de técnicas como la observación y la entrevista se identificaron los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar y se conocieron los servicios que tienen más demandas por los usuarios externos de la institución.

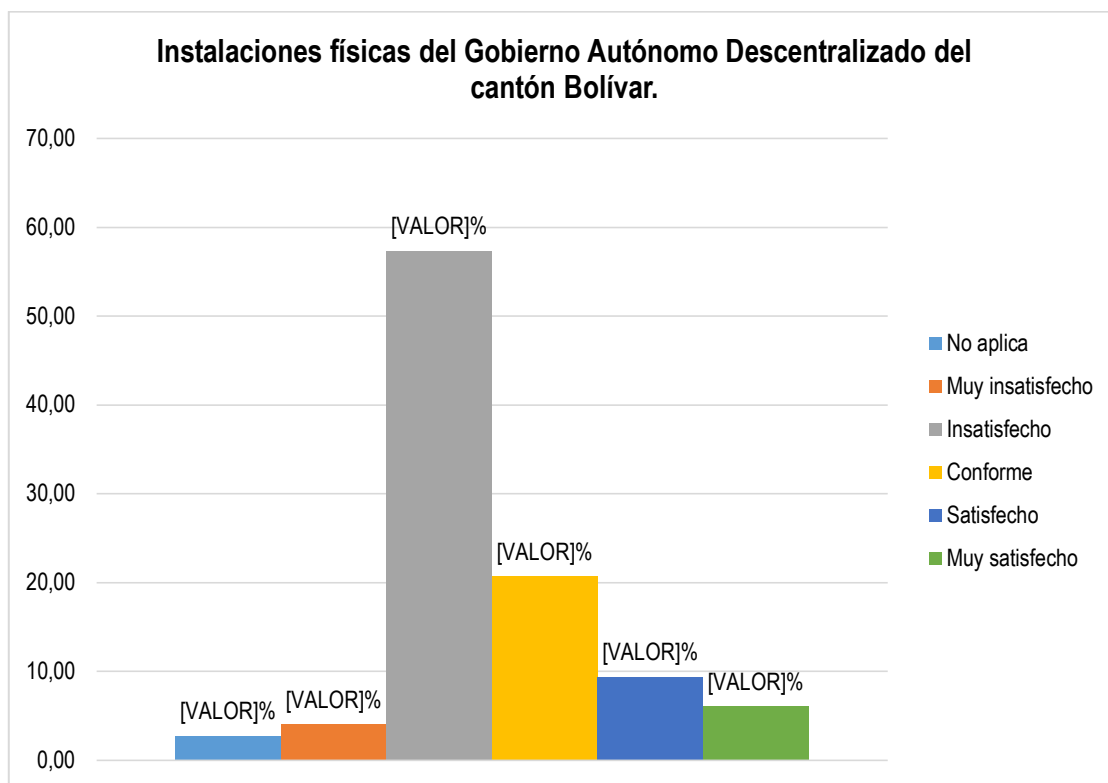
Con ayuda del personal del departamento de Dirección de Servicios Públicos se realizó la jerarquización de servicios detallados a continuación:

1. Alcantarillado-Sanitario Fluvial
2. Recolección de Basura
3. Servicio Eléctrico
4. Agua Potable-Mancomunidad
5. Mercado
6. Seguridad
7. Terminal Terrestre
8. Cementerio
9. Parque Infantil
10. Áreas Verdes
11. Patronato de Amparo y Seguridad Social
12. Cuerpo de Bomberos
13. Área deportiva- a cargo de la Liga Cantonal
14. Complejo Turístico Platanales
15. Patrimonio Cultural-Parque Ferroviario

Según el criterio del personal de Dirección de Servicios Públicos, los servicios con mayor demanda y problemas son: alcantarillado-sanitario fluvial, recolección de basura, servicio eléctrico y agua potable-mancomunidad.

A continuación se detallan los principales hallazgos de la encuesta, donde se expresan los ítems más relevantes que afectan el nivel de satisfacción de los servicios brindados a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

## Pregunta #04



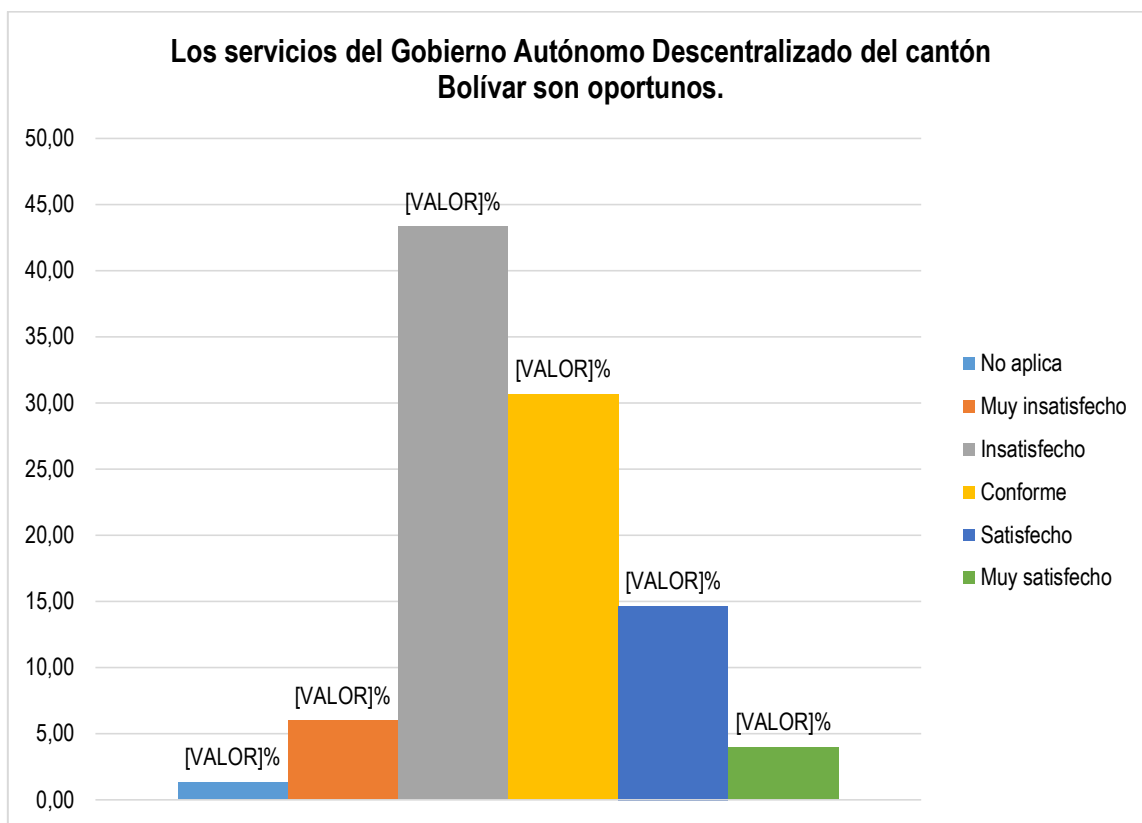
**Gráfico 4. 1.** Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

### Análisis

Según los datos obtenidos se determinó que para el 2,67% de usuarios este aspecto no aplica, el 4,00% se encuentra muy insatisfechos con las instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, mientras que el 57,33% se mostró insatisfecho, por otro lado el 20,67% de los usuarios estuvieron conforme con este aspecto, el 9,33% estuvo satisfecho y el 6,00% de ellos muy satisfecho.

## Pregunta #05



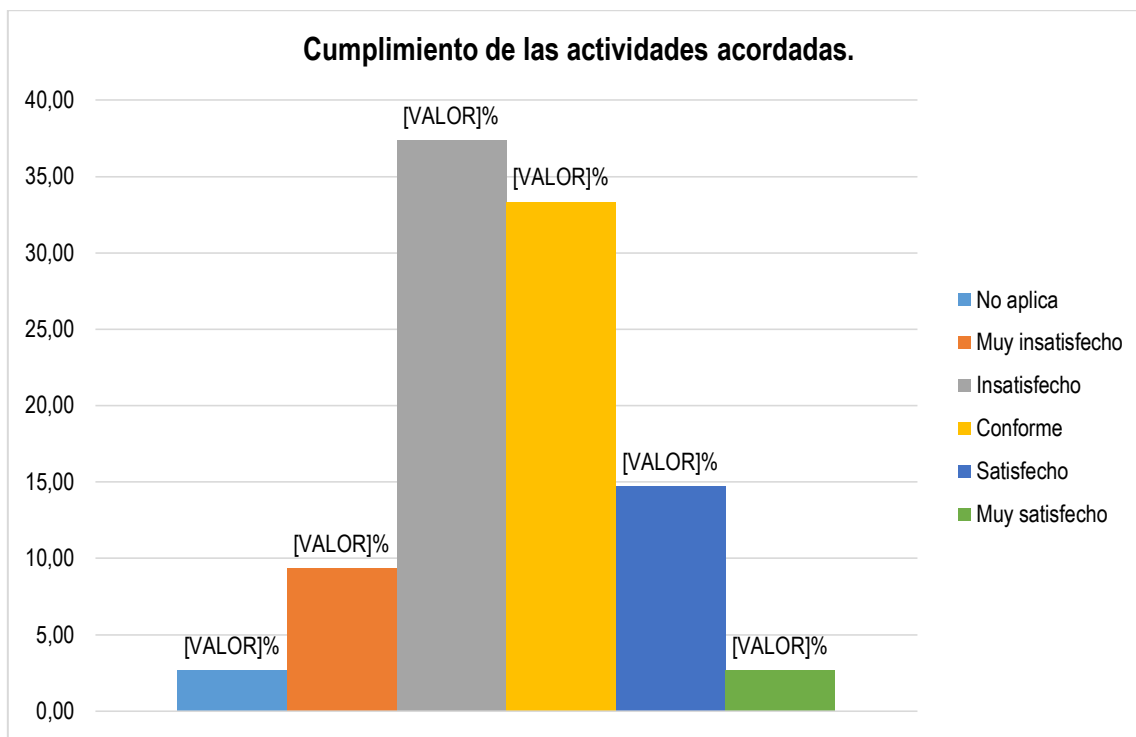
**Gráfico 4. 2.** Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar son oportunos

**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

### Análisis

Estos datos detallan que el 1,33% de usuarios consideran que este parámetro no aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, además el 6,00% se manifestó muy insatisfecho, el 43,33% de usuarios se mostró insatisfecho, por otro lado el 30,67% considero que los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar son oportunos, por lo que se mostraron conformes. Mientras que el 14,67% de usuarios estuvieron satisfechos y el 4,00% muy satisfechos.

## Pregunta #06



**Gráfico 4. 3.** Cumplimiento de las actividades acordadas

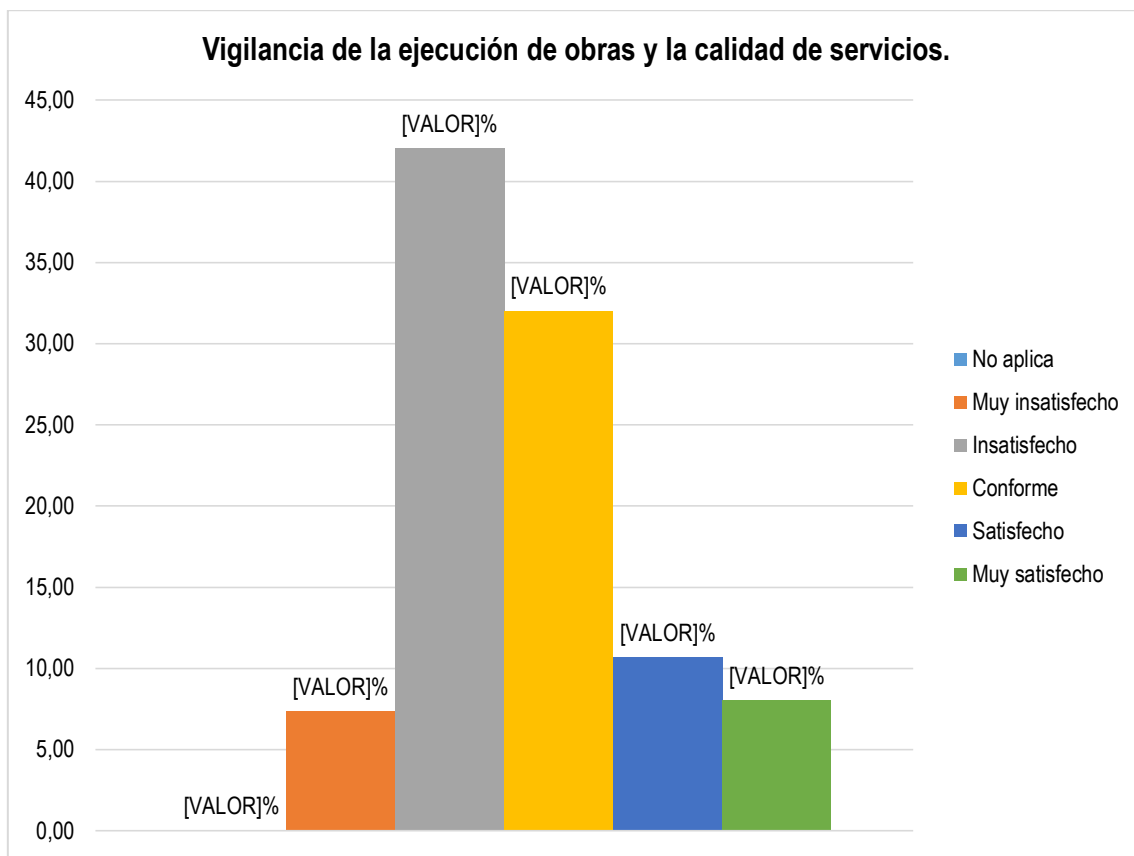
**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

### Análisis

Del total de los usuarios evaluados, se estableció que para el 2,67% de encuestados no aplica esta característica, el 9,33% estaban muy insatisfechos con el cumplimiento de las actividades acordadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, no obstante el 37,33% de usuarios expresó estar insatisfecho, el 33,33% indicó estar conforme, por otro lado el 14,67% de usuarios estuvo satisfecho y el por último el 2,67% muy satisfecho.



## Pregunta #07



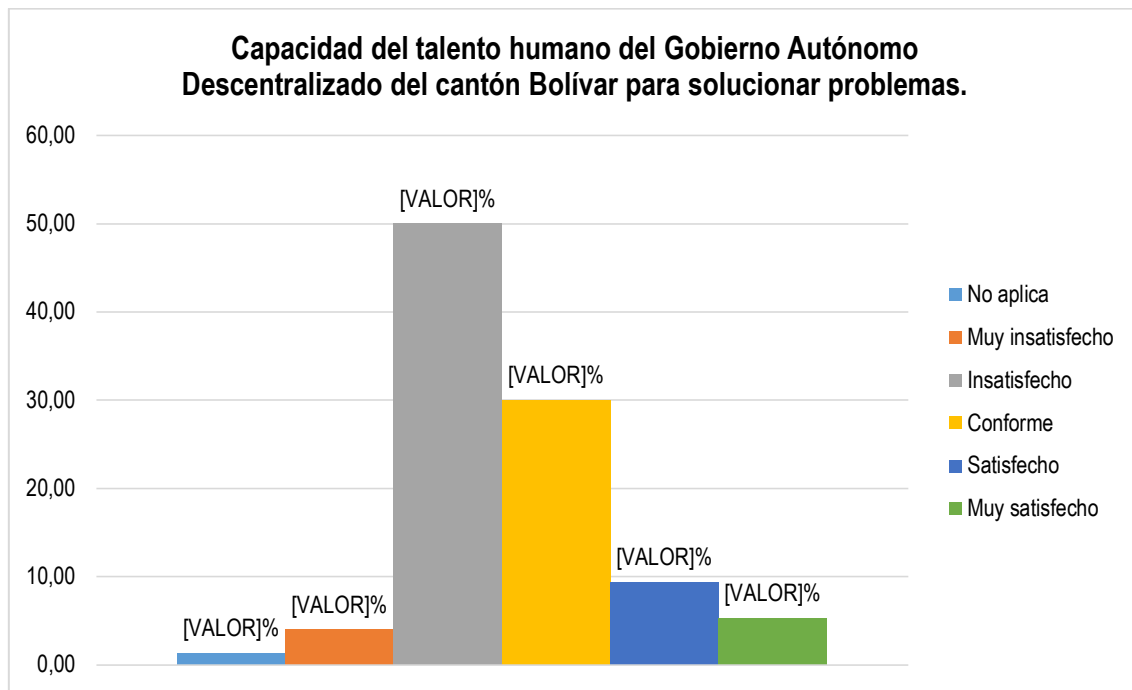
**Gráfico 4. 4.** Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios

**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

### Análisis

Con base a los datos obtenidos de la encuesta a usuarios externos se comprobó que el 7,33% estuvo muy insatisfecho con la vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios, el 42,00% de ellos mencionó estar insatisfechos, sin embargo el 32,00% de usuario estuvo conforme, el 10,67% indicó estar satisfecho y el 8,00% se mostraron muy satisfechos.

## Pregunta #08



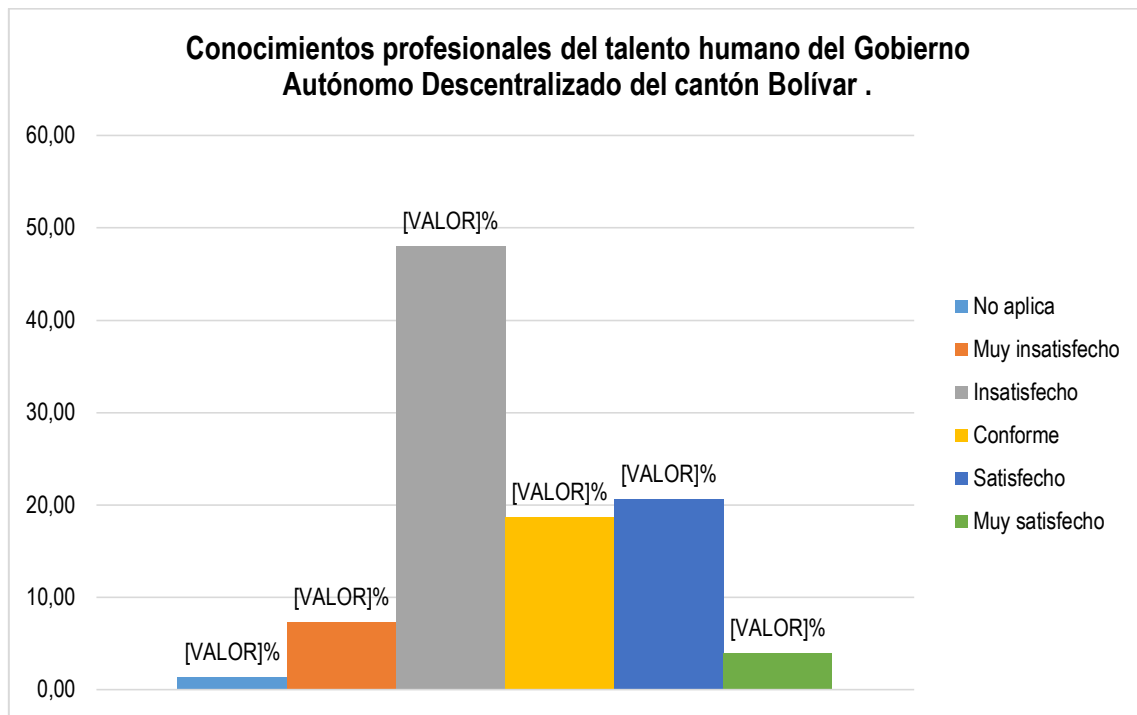
**Gráfico 4. 5.** Capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para solucionar problemas

**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

### Análisis

Con el desarrollo de la encuesta se determinó que para el 1,33% de usuarios este parámetro no aplica, mientras que el 4,00% mostró estar muy insatisfecho, el 50,00% mencionó estar insatisfecho, sin embargo el 30,00% de usuarios indicó estar conforme, el 9,33% estuvo satisfecho con la capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para solucionar problemas, y por último el 5,33% estuvo muy satisfecho.

### Pregunta #09



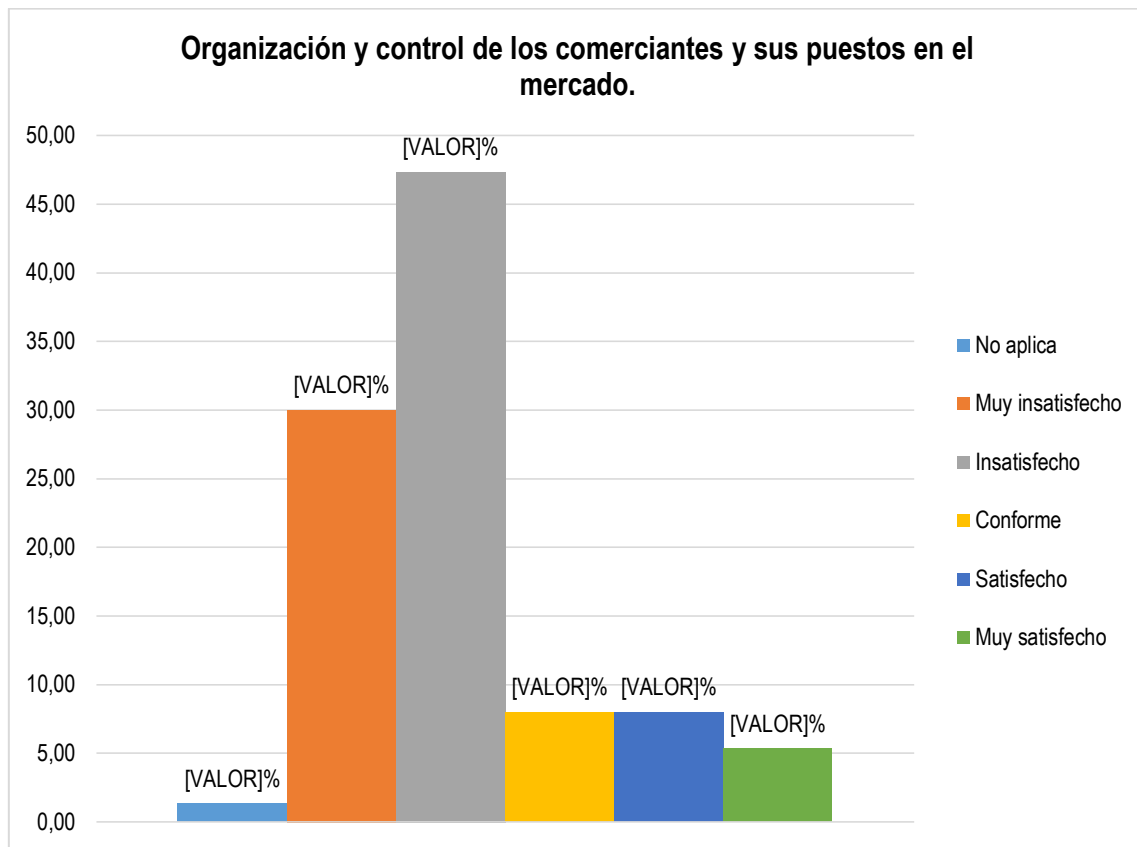
**Gráfico 4. 6.** Conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

### Análisis

Estos datos reflejan que el 1,33% de usuarios consideran que este aspecto no aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, además el 7,33% expresó estar muy insatisfecho, el 48,00% se pronunció insatisfecho, el 18,67% estuvo conforme con los conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, también el 20,67% indicó estar satisfecho y el 4,00% muy satisfecho.

### Pregunta #13

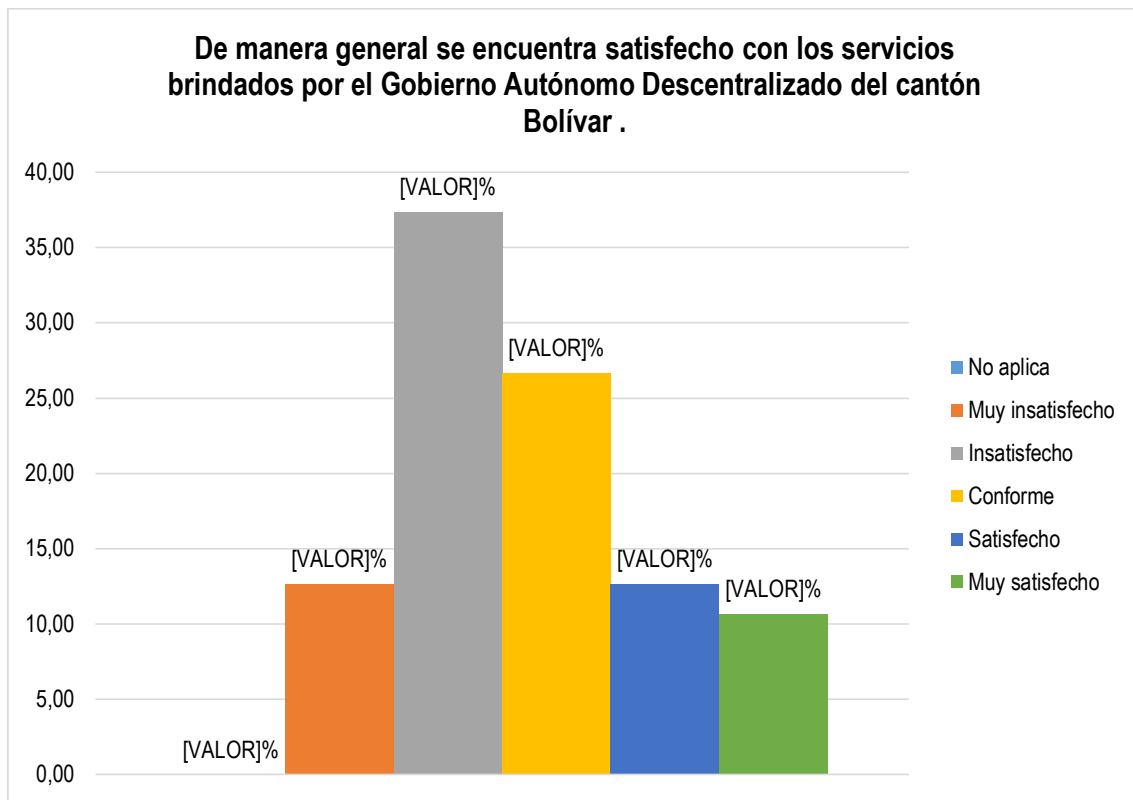


**Gráfico 4. 7.** Conocimientos y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado  
**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

### Análisis

Al evaluar la organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado se estableció que el 1,33% de usuarios considera que esto no aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, el 30,00% pronunció estar muy insatisfecho, mientras que el 47,33% se mostró como insatisfecho, además el 8,00% estuvo conforme. Por otro lado 8,00% se tornó como satisfecho y el 5,33% muy satisfecho.

## Pregunta #20



**Gráfico 4. 8.** De manera general se encuentra satisfecho con los servicios brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

**Fuente.** Encuesta aplicada a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

### Análisis

Con ayuda de la pregunta de control se logró establecer de forma general que el 12,67% de los usuarios estaban muy insatisfecho con los servicios ofertados, el 37,33% indicó estar insatisfecho, el 26,67% se mostró conforme con los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, sin embargo el 12,67% expresó estar satisfecho y el 10,67% muy satisfecho.

Por lo tanto se demuestra que existe insatisfacción por parte de los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar respecto a los servicios, sin embargo otros estudios relacionados al tema de investigación

como los realizados por Palacios *et al.*, (2016) en la Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal demuestran que existe un alto grado de satisfacción en los usuarios en cualquiera de sus categorías, teniendo así los niveles más altos de satisfacción en las dimensiones de empatía (72%), y seguridad (61%) y dentro de sus mejores fortalezas estuvieron las dimensiones de tangibilidad (56%), fiabilidad (55%) y capacidad de respuesta (46%). En dicho estudio se concluyó que el grado de satisfacción de los usuarios por la calidad del servicio que prestan los departamentos de recaudación, tesorería y rentas, contabilidad, proveeduría y presupuesto de la Dirección Financiera es positivo.

Resultados que se desean alcanzar en esta investigación, a través de la propuesta y socialización del plan de mejora

#### **4.2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADO POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

Para dar fiabilidad y validez a los resultados de la encuesta se calculó el Alfa de Crombach's el cual debe ser mayor a 0,70 para ser confiable, en esta investigación el resultado fue de 0,88 demostrando así la fiabilidad de los mismos.

**Cuadro 4. 1.** Valores de fiabilidad obtenidos en la investigación

<b>Alfa de Crombach's</b>	<b>Alfa de Crombach's basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
,881	,871	20

**Fuente.** Resultado obtenidos del programa SPSS

Luego se procedió a realizar la evaluación de forma cuantitativa y cualitativa del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

### **EVALUACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

Como siguiente paso se calculó la media global de los parámetros evaluados en la encuesta, obteniendo una media general de **3,07**, debido que está encima de 3 demuestra que existe una breve satisfacción en los usuarios externos, tal como se muestra en el cuadro 4.2, indicando la existencia de varios usuarios insatisfechos con los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

**Cuadro 4. 2.** Media general y resumen estadístico de los elementos evaluados en la encuesta

	<b>Media</b>	<b>N de elementos</b>
<b>Media de elementos</b>	3,074	20

**Fuente.** Resultado obtenidos del programa SPSS

Una vez establecida la media global, se procedió a calcular el índice de calidad para estimar de forma cualitativa el nivel de satisfacción de los usuarios externos del GAD del cantón Bolívar, a continuación los detalles:

$$Q = \frac{3,07 - 3}{0,66} = 0,11 \quad [4.1]$$

**Cuadro 4. 3.** Escalas de evaluación cualitativa del nivel de satisfacción de usuarios

<b>Intervalos de los valores del índice de calidad (Q)</b>	<b>Valoración cualitativa del nivel de satisfacción de los usuarios</b>
-3.00/-1.51	Muy mala
-1.51/0.00	Mala

0.00/0.75  
0.75/2.27  
2.27/3.00

Regular  
Bueno  
Muy buena

Fuente. Ramírez, F (2010)

Con base a la expresión 4.1 y el cuadro 4.3 se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar es regular, debido a que se localiza en el intervalo de 0,00 a 0,75 del cuadro de valoración cualitativa del nivel de satisfacción de los usuarios externos.

#### 4.3. ANÁLISIS CAUSAL DE LOS PROBLEMAS QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS PARA JERARQUIZARLOS.

Esta etapa se conformó por siete pasos, detallados a continuación:

1. Se seleccionó los ítems que estaban por debajo y por encima de 3 (Ver anexo N° 03).
2. Se calculó la media de cada ítems y se escogieron aquellos por debajo de la media global, es decir inferiores a 3,07 (Ver anexo N° 04).
3. Luego se restó el mayor valor de  $\sum (a_{ij})^2$  por cada valor obtenido de la  $\sum (a_{ij})^2$  de los ítems derivado del método Kendall,

**Cuadro 4. 4.** Valores de los ítems afectados en la investigación

N°	Ítems	Media	$\sum(a_{ij})^2$	Valor obtenido
4	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.	2,48	962	1
5	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar son oportunos.	2,63	10	952
6	Cumplimiento de las actividades acordadas.	2,56	668	294
7	Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.	2,70	141	821
8	Capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para solucionar problemas.	2,58	45	917



9	Conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	2,62	35	927
13	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.	2,10	516	446

**Fuente.** Criterio de los expertos

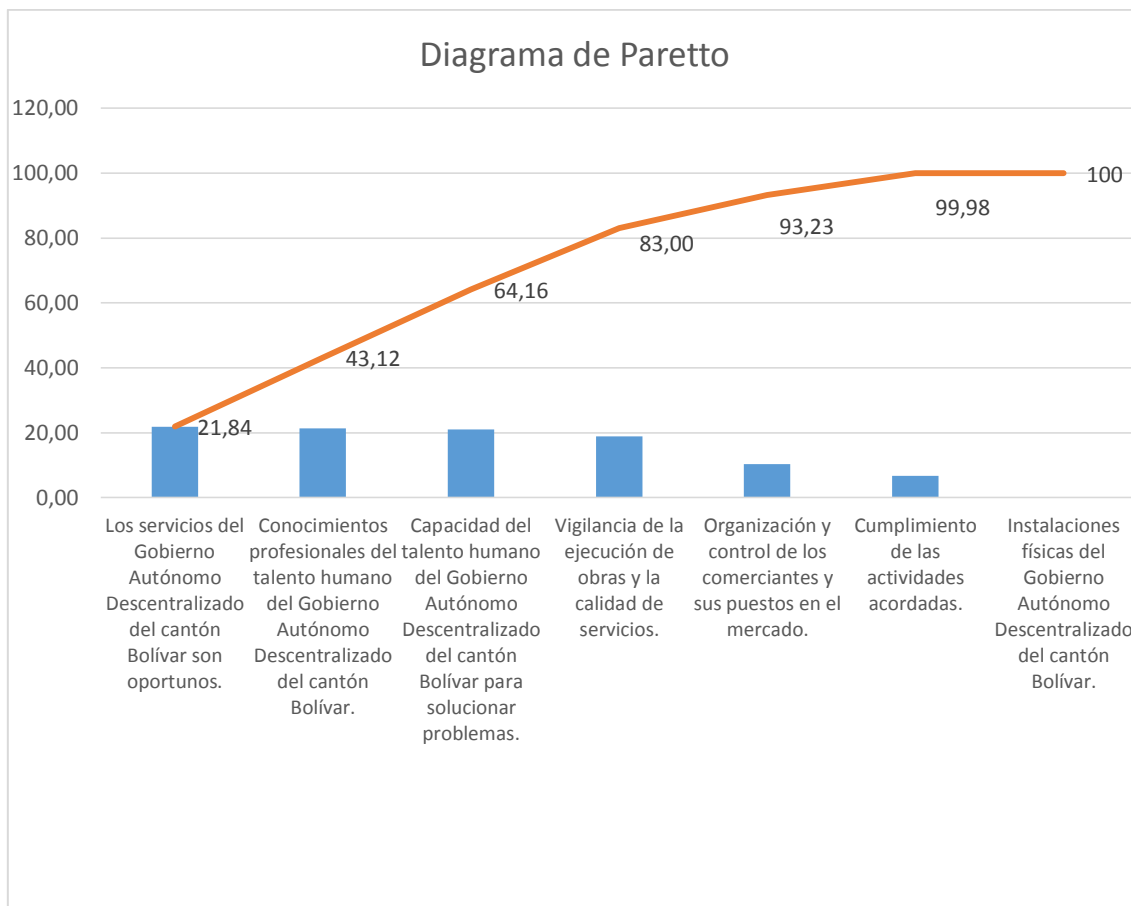
4. Después se procedió a ordenar los valores obtenidos de mayor a menor y se sumó el total.
5. Se calculó el porcentaje total de cada ítem y el porcentaje acumulado de los mismos.

**Cuadro 4. 5.** Valores necesarios para el diagrama de Pareto

N°	Ítems	Orden	%	% Acumulado
5	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar son oportunos.	952	21,84	21,84
9	Conocimientos profesionales del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar.	927	21,27	43,12
8	Capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para solucionar problemas.	917	21,04	64,16
7	Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.	821	18,84	83,00
13	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.	446	10,23	93,23
6	Cumplimiento de las actividades acordadas.	294	6,75	99,98
4	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	1	0,02	100
<b>Total</b>		4358	100	

**Fuente.** Criterio de los expertos

6. El paso anterior facilitó la elaboración del diagrama de Pareto, el cual ayudó a priorizar las principales falencias de los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizados del cantón Bolívar.



**Gráfico 4. 9.** Diagrama de Pareto  
**Fuente.** Criterio de los expertos

De acuerdo al principio del diagrama de Pareto, los ítems afectados son aquellos valores debajo del 80%, tales como:

- Servicio oportuno (21,84%).
- Conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar (43,12%).
- Capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para solucionar problemas (64,16%).

7. Con ayuda del diagrama de Pareto se determinó los ítems con más falencias en la prestación de los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, lo cual facilitó la elaboración

del diagrama causa – efecto donde se determinó y analizó de forma ordenada las causas y subcausas, detalladas a continuación:

**Cuadro 4. 6.** Causas y subcausas que afectan los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

Causas	Subcausas
Servicio oportuno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de planificación en la ejecución de obras.</li> <li>• Los sistemas de gestión e información no están automatizados en su totalidad.</li> <li>• Desorden en los documentos de los servicios prestados.</li> </ul>
Conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y comunicación inadecuada por parte del servidor público.</li> <li>• Inconsistencia entre perfil profesional y puesto laboral.</li> </ul>
Capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar para solucionar problemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de las necesidades exigidas por los usuarios externos.</li> <li>• Carencia de acciones de mejora que permita dar seguimiento y evaluación periódica al nivel de satisfacción de usuarios externos.</li> </ul>

**Fuente.** Criterio de los expertos

El cuadro 4.6 detalla las causas y subcausas que afectaban la satisfacción de los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, con las cuales se elaboró el diagrama Causa-Efecto y la propuesta de mejora detalladas a continuación:

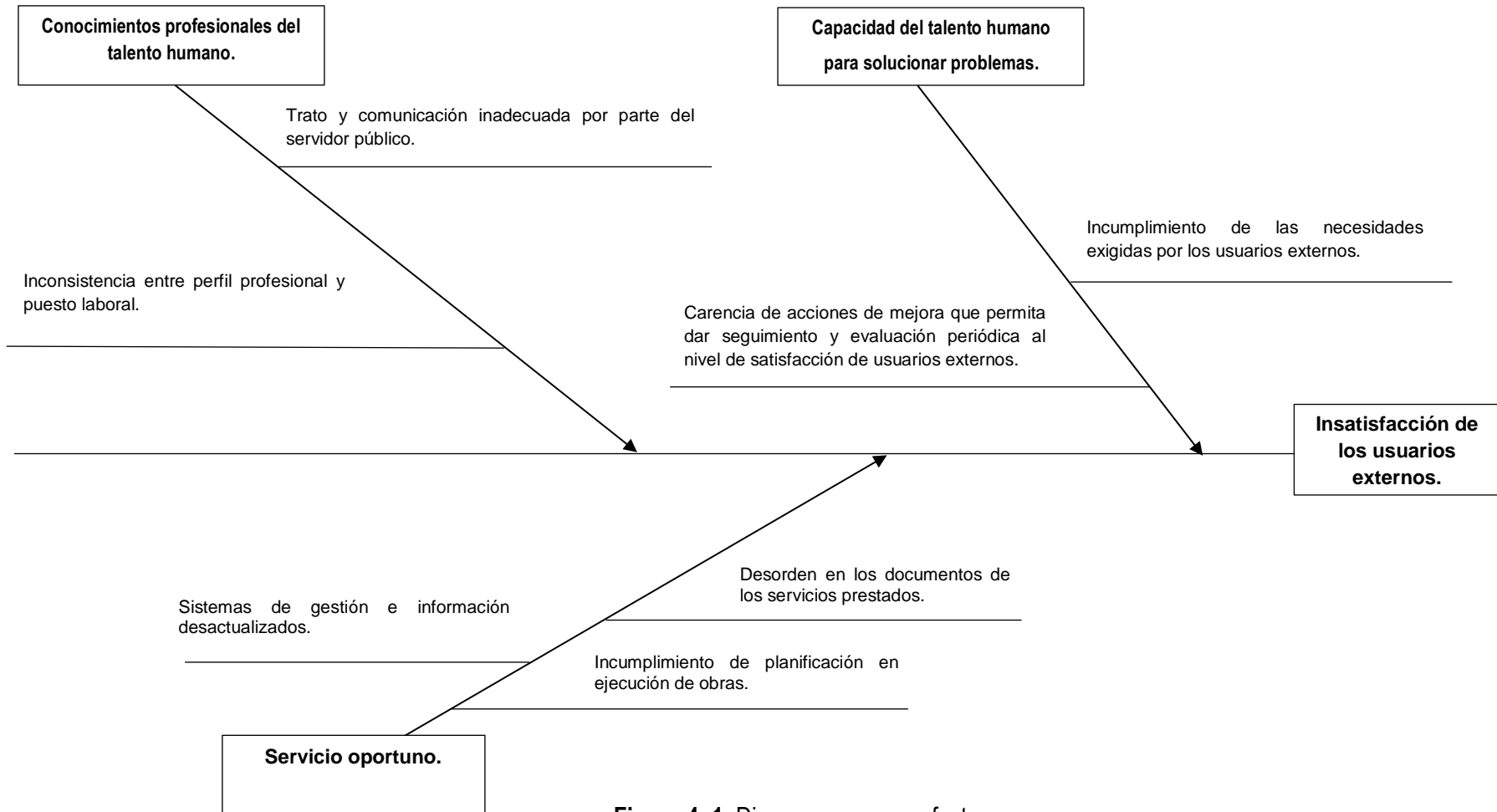


Figura 4. 1. Diagrama causa – efecto

#### **4.4. PROPUESTA DE MEJORA AL SERVICIO BRINDADO POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR.**

##### **INTRODUCCIÓN**

Según Hidalgo (2015) el objetivo de la mejora continua es incrementar la posibilidad de aumentar la satisfacción de los clientes o usuarios y de las partes interesadas. Por lo tanto las acciones de mejora cumplen un rol fundamental en la gestión, debido que impulsa a todos los miembros de la organización a trabajar de forma conjunta en los procesos de cambio.

Por otra parte Solano (2015) sostiene que la mejora continua, es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Entonces se determina que los planes de mejora son claves para lograr los objetivos y metas sea de instituciones, organizaciones, entidades u organismos de carácter público o privado.

El plan de mejora constituye un instrumento potente para la Dirección Estratégica Pública que puede aplicarse con éxito en los distintos tipos de organizaciones, incluidas las empresas, tanto públicas como privadas (Pérez, C; Villalobos, C; Flores, C; y Chuquimia, O. 2015).

A partir de las definiciones anteriores y relacionando dichos conceptos con la investigación se establece que para las entidades pertenecientes del sector público, como el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, el mejoramiento continuo es vital para lograr de forma eficiente y eficaz la reducción del nivel de insatisfacción de los usuarios externos en torno a los servicios ofertados por la entidad, además de mejorar la percepción de los mismos.

Las acciones de mejora están enfocadas en eliminar aquellas falencias encontradas en el proceso de evaluación tales como:

- Incumplimiento de planificación en la ejecución de obras.
- Los sistemas de gestión e información no están automatizados en su totalidad.
- Desorden en los documentos de los servicios prestados.
- Trato y comunicación inadecuada por parte del servidor público.
- Inconsistencia entre perfil profesional y puesto laboral.
- Incumplimiento de las necesidades exigidas por los usuarios externos.
- Carencia de acciones de mejora que permita dar seguimiento y evaluación periódica al nivel de satisfacción de usuarios externos.

A partir de lo expuesto se elaboró el plan de mejora, con el fin de disminuir el nivel de insatisfacción de los usuarios externos del servicio ofertado por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Elevar el nivel de satisfacción de los usuarios externos con los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, con ayuda de acciones que contribuyan a la mejora y eficiencia en la prestación de los servicios.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Coordinar de forma conjunta el cumplimiento de las acciones enfocadas en la mejora de los servicios ofertados.
- Desarrollar las acciones previstas en el plan de mejora.

- Vigilar el cumplimiento de las actividades del plan de mejora.
- Implementar sistemas de evaluación para el conocimiento de las necesidades de los usuarios externos así como para su satisfacción.

## **ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE MEJORA**

La propuesta de acciones de mejora está enfocada en tres aspectos; servicio oportuno, conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, y en la capacidad del talento humano para solucionar problemas.

Las acciones de mejora para el servicio oportuno son:

- Formar una comisión de veedurías de control social para seguimiento de planificación de obras, a través de la aplicación de la Ley de Participación Ciudadana y Control Social. Con esto se logrará eliminar el incumplimiento de planificación en la ejecución de obras.
- Para mejorar los sistemas de gestión e información y automatizarlos en su totalidad se propone realizar capacitaciones al personal administrativo con relación a la buena práctica de agilización y optimización del servicio brindado. Además de talleres prácticos referentes a técnicas y herramientas de agilizar el servicio.
- También se propone organizar la documentación de los servicios prestados a través de un plan de acción, que contenga normas de mejora, para esto se realizará capacitaciones al personal administrativo con relación al manejo correcto de la organización de documentos, depuración de documentos innecesarios y talleres en torno a la buena práctica de la organización.

Para la mejora de los conocimientos profesionales del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón de Bolívar se propone:

- Utilizar comunicación asertiva en la relación funcionario – usuario, para lo que se necesita, evaluaciones y capacitaciones periódicas al talento humano, también se propone realizar seminarios, talleres y charlas basados en la “fórmula para mejorar la calidad de la comunicación y atención, con los clientes internos y externos”. Así mismo de temas relacionados a “mejoras de la comunicación asertiva y efectiva, estableciendo empatía y sincronización con sus compañeros y usuarios”. Con esto se eliminará el trato y comunicación inadecuada de los servidores públicos.
- Debido a la inconsistencia del Talento Humano entre el perfil profesional y el puesto laboral, se plantea asignar al talento humano de acuerdo a su perfil profesional, por lo que se debería analizar cada perfil y puesto de los empleados, luego hacer la ubicación correcta del talento humano, y por ultimo realizar la evaluación de resultados.

Las acciones para mejorar la capacidad del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar son:

- Realizar capacitaciones a los servidores ligados a la atención del cliente en temas de “aprender de una manera conceptual y dinámica, las técnicas de atención al cliente más efectivas para mejorar el servicio”. Otro tema que consta en la propuesta es “Rescatar la amabilidad y el buen servicio por parte de los funcionarios y servidores públicos hacia la sociedad”. Con estas capacitaciones se atenuara la insatisfacción del usuario externo entorno a la atención recibida por parte de los servidores públicos.
- Además se propone cumplir con las necesidades de los usuarios externos según el grado de problemática que presenten, por lo tanto se debe realizar un análisis de las exigencias de los usuarios externos, crear una ventanilla que permita a los usuarios dar a conocer sus problemas y aplicar las soluciones inmediatas a los inconvenientes, eliminando así el incumplimiento de las necesidades exigidas por los usuarios externos.
- Y para la carencia de acciones de mejora que permita dar seguimiento y evaluación periódica al nivel de satisfacción de usuarios externos se plantea



implementar un sistema de seguimiento y evaluación del nivel de satisfacción de usuarios externos a partir de encuestas semestrales.

## **RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

Para la implementación de la propuesta del plan de mejora el responsable es el Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, el cual tiene que contar con el apoyo de todo el talento humano que conforma dicha entidad, para lograr elevar el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

## **RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

Para el desarrollo de las acciones de mejora se requiere de recursos, como:

- **HUMANO.** El cual está conformado por todo el talento humano que labora en los diferentes departamentos y áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- **TECNOLÓGICO.** Este aspecto hace referencia a todos los recursos informáticos necesarios que agilicen y mejoren los servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
- **FINANCIEROY MATERIALES.** Aquí se encierra todo los gastos necesarios para dar cumplimiento al plan de mejora, tales como para las capacitaciones, charlas, planes de control, sistemas de evaluación, entre otras cosas. Todos estos recursos deberán ser asignados por los responsables de la parte económica del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

**Cuadro 4. 7.** Plan de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

<b>Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar</b>					
<b>Propuesta de plan de mejora</b>					
<b>Servicio oportuno</b>					
<b>Descripción del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Incumplimiento de planificación en la ejecución de obras	Formar una comisión por pares para el seguimiento de la ejecución de obras	Aplicación de la Ley de Participación Ciudadana y Control Social	Formación de la comisión de veedurías. Evaluación del plan. Seguimiento y control de la planificación sobre la ejecución de obras.	Dirección de Planificación y Miembros del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	Humanos
Los sistemas de gestión e información no están automatizados en su totalidad.	Automatizar la prestación de los servicios y gestión de la información.	Capacitación al personal administrativo con relación a la buena práctica de agilización y optimización el servicio brindado.	Talleres prácticos de técnicas y herramientas de agilizar el servicio. Evaluación de los resultados.		Humanos
Desorden en los documentos de los servicios prestados.	Organizar la documentación de los servicios prestados a través de un plan de acción, que contenga normas de mejora.	Capacitación al personal administrativo con relación al manejo correcto de archivo de documentos	Depuración de documentos innecesarios. Seminario taller sobre la buena práctica de archivo Evaluación de los resultados.		Humanos

**Cuadro 4. 8.** Plan de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

<b>Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar</b>					
<b>Propuesta de plan de mejora</b>					
<b>Conocimientos profesionales del talento humano del GAD cantonal de Bolívar</b>					
<b>Descripción del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Trato y comunicación inadecuada por parte del servidor público.	Utilizar comunicación asertiva en la relación funcionario-usuario.	Evaluaciones a los servidores administrativos dedicados a la atención al usuario. Capacitaciones a servidores administrativos con relación a la comunicación asertiva y comunicación efectiva	Seminario, taller y charlas basados en “La fórmula para mejorar la calidad de la comunicación y atención, con los clientes internos y externos”. Evaluación de Resultados. Seminarios, talleres en función a la “Mejoras de la comunicación asertiva y efectiva, estableciendo empatía y sincronización con compañeros y usuarios”. Evaluación de resultados	Miembros del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.	Humano Financiero
Inconsistencia entre perfil profesional y puesto laboral.	Asignar al talento humano de acuerdo a su perfil profesional.	Evaluaciones de puesto y perfil profesional	Análisis de cada perfil y puesto profesional. Ubicación correcta según perfil y puesto profesional Evaluación de resultados.		Humano

**Cuadro 4. 9.** Plan de mejora del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

<b>Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar</b>					
<b>Propuesta de plan de mejora</b>					
<b>Capacidad del talento humano del GAD cantonal de Bolívar para solucionar problemas</b>					
<b>Descripción del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Incumplimiento de las necesidades exigidas por los usuarios externos.	Cumplir con las necesidades de los usuarios externos según el grado de problemática que presenten.	Análisis de las exigencias de los usuarios externos según el grado de problemática.	Ejecución de las obras según el grado de problemática. Creación de una ventanilla que permita al usuario dar a conocer sus problemas. Aplicación de soluciones inmediatas a los inconvenientes prioritarios de los usuarios externos.	Alcalde y Miembros del Talento Humano del Gobierno Autónomo	Financiero Tecnológico o Humano
Carencia de acciones que permita dar seguimiento satisfacción de usuarios externos.	Implementar un sistema de seguimiento y evaluación del nivel de satisfacción de usuarios externos.	Evaluación semestral del nivel de satisfacción	Aplicación de encuestas semestrales para conocer la opinión de los usuarios externos y medir el nivel de satisfacción de los mismos. Análisis de datos Socialización de datos	Descentralizado del cantón Bolívar	Humano Financiero

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

Al finalizar el proceso de investigación los autores concluyen lo siguiente:

- El proceso de identificación, permitió a los autores conocer con precisión cuáles son los diferentes servicios ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, además se logró jerarquizarlos según la demanda por los usuarios externos.
- La evaluación de los servicios, fue factor fundamental dentro de la investigación a través de la encuesta, la cual determinó carencia en la satisfacción de los usuarios, es decir los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar están siendo brindados de manera irregular e incorrecta.
- Con la aplicación del diagrama de Pareto se logró priorizar los problemas que inciden en la satisfacción de los usuarios externos, mientras que el análisis causal permitió conocer de manera precisa las diferentes causas y subcausas tales como: el incumplimiento de planificación en la ejecución de obras, el desorden en los documentos de los servicios prestados, trato y comunicación inadecuado por parte del servidor público e incumplimiento de las necesidades exigidas por los usuarios externos, las cuales fueron fundamentales para la elaboración de acciones correctivas inmersas en el plan de mejora.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar no evidencia planes de mejoras en su planificación, esto se ve reflejado en la mayoría de los objetivos planteados, tanto de carácter físico como administrativos, debido que no logran resolver algunas de las exigencias y necesidades que tienen los usuarios externos.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Con ayuda de los resultados obtenidos y de las conclusiones los autores recomiendan:

- Hacer conocer a los usuarios cuales son todos los servicios que brindan, mediante reuniones organizadas por los presidentes de cada barrio ofreciéndole a la ciudadanía la debida información que estos requieran.
- Realizar evaluaciones periódicas, para conocer las diferentes necesidades que presenta el usuario externo al momento de recibir los servicios y de esta manera evitar la disconformidad e insatisfacción, además las evaluaciones constantes, permiten mejorar y tomar decisiones coherentes y acertadas de acuerdo a la situación real de la entidad.
- Aplicar técnicas o herramientas administrativas, tales como el diagrama causa-efecto y el diagrama de Pareto, para jerarquizar los principales problemas que inciden en la prestación de un servicio, es decir sirve para conocer donde se origina la insatisfacción de los usuarios externos y así elaborar acciones de mejora.
- Aplicar planes de mejora que permiten fortalecer y desarrollar capacidades competitivas a la entidad pública, dándole la pauta necesaria para brindar un servicio con alto estándares de calidad, tal como lo exige la ley constitucional del Ecuador.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, G. 2010. MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES DEPENDIENTES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MEXICO Y EN ESPAÑA. (En línea). ES. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76368/1/DDAFP\\_Aguilera\\_Izaguirre\\_G\\_Modelos\\_de\\_evaluacion.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/76368/1/DDAFP_Aguilera_Izaguirre_G_Modelos_de_evaluacion.pdf)
- AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador). 2012. COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización). (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad\\_2012.pdf](http://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf)
- Asamblea Nacional. 2008. Constitución del Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.utelvt.edu.ec>.
- Baena, G. 2015. Metodología de la investigación. México. GRUPO EDITORIAL PATRIA, S.A. DE C.V.
- Burgaleta, R. 2010. El Sector Servicios. (En línea). ES. Consultado, 13 de Jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://recursostic.educacion.es>.
- Calduch, R. 2014. Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales. (En línea). ES. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/sdrelint/Metodos.pdf>
- Cordero, J. 2011. Los Servicios Públicos como Derecho de los Individuos. Santo Domingo. RD. Revista Ciencia y Sociedad. Vol. 36. N°. 4. P 1-21(En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>
- Cuellar, E. 2009. Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. (En línea). ES. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://e-archivo.uc3m.es>
- Chase, R; Jacobs, F; y Aquilano, N. 2010. Administración de operaciones: producción y cadena de suministros. 12 ed. McGraw. México p 315

- Duque, E. 2005. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*. Vol. 15. Núm. 25, p 64-80. (En línea). CO. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Droguett, F. 2012. *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Tesis previa al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración. Universidad de Chile. Santiago – Chile. (En línea). CL. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>
- Fontalvo, T y Vergara, J. 2010. *La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. Málaga España. Eumed.
- Garófalo, A. 2015. *Manual de estrategias para mejorar la atención usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montalvo – Los Ríos*. Tesis previa al título de Ingeniería en empresas y administración de negocios. Universidad regional autónoma de los Andes. Los Ríos-Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/TUBADM002-2015.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar. 2015. *Municipio*. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.municipiobolivar.gob.ec>
- Hernández, C; Parra, V; Rivera, D; Román, C; y Santamaría, A. 2009. *Calidad en el servicio de ventanilla del trámite de BIDE percibido por los usuarios en la red de sucursales BANSEFI del Distrito Federal*. (En línea). MX. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/123456789/6130/1/CALS ERVENTANILLA.pdf>
- Hidalgo, J. 2015. *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo*. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración de empresas y negocios. Universidad regional autónoma de los Andes UNIANDES. (En línea). EC. Consultado, 28 de dic. 2017. Formato PDF. Disponible en [http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1127/1/PLAN%20ESTRAT%20C3%89GICO%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20INSTITUCIONAL%](http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1127/1/PLAN%20ESTRAT%20C3%89GICO%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20INSTITUCIONAL%20)



20DEL%20GOBIERNO%20AUT%C3%93NOMO%20DESCENTRALIZADO  
%20PARROQUIAL.pdf

Irán, P. 2011. Análisis de la eficacia de la gestión de los procesos en la instalación de campismo “Los Cocos”. Universidad de Matanzas: Camilo Cienfuegos. Trabajo de diploma. Cuba.

LOSEP (Ley de Orgánica de Servicio Público). 2010. (En línea). EC. Consultado, 14 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.conasep.org>

Medina, A; Nogueira, D; Hernández, A. y Díaz Navarro. 2012. Consideraciones y criterios para la selección de procesos para la mejora: procesos diana. Cu. Revista Ingeniería Industrial. Vol. 33. Nº. 3. P. 1-10. (En línea). CU. Consultado, 14 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v33n3/rii07312.pdf>

Millones, P. 2010. Universidad de Pirhua. MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN UN SUPERMERCADO. (En línea). PE. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING\\_479.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/ING_479.pdf?sequence=1)

Ministerio de Salud de Perú. 2012. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. (En línea). PE. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.minsa.gob.pe.pdf>

Morales, P. 2012. Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Madrid. España. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.upcomillas.es>

Morán, G; y Alvarado, D. 2010. Métodos de investigación. México. PEARSON EDUCACIÓN. p 80

Naula, A. 2012. Régimen laboral en el sector público. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.utpl.edu.ec/pdf>

- Ortiz, L. 2012. Estudio de la satisfacción al cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad Andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú. Tesis previa a la obtención del título de Magister en administración de empresas con mención en negocios internacionales. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito – Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj27Lzet4bVAhWCQSYKHQ7WBOMQFghGMAY&url=http%3A%2F%2Frepositorio.puce.edu.ec%2Fbitstream%2Fhandle%2F22000%2F6939%2F2.39.001843.pdf%3Bsequence%3D4&usg=AFQjCNFKpHr4gctw2Oj3F-fiQf3aqEnmVQ>
- Palacios, W; Félix, M; y Ormaza, M. 2016. Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una Dirección Financiera Municipal. Revista ECA Sinergia. Facultad de ciencias administrativas y económicas U.T.M. Ecuador. Vol. 8. Núm. 01, p 1-9. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiqz8nVr4bVAhVBbSYKHc1BYAQFgg9MAQ&url=http%3A%2F%2Frevistas.utm.edu.ec%2Findex.php%2FECASinergia%2Farticle%2Fdownload%2F225%2F193%2F&usg=AFQjCNFbenf6dL2ZjRctX3Wwn9UKF8FoPw>
- Pérez, C; Villalobos, C; Flores, C; y Chuquimia, O. 2015. Proyectos de mejora de la gestión pública Latinoamericana. (En línea). Consultado, 28 de dic. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.ceddnet.org/wp-content/uploads/2015/08/2cuadernilloGP.pdf>
- Ramírez, F. 2010. Procedimiento para la Evaluación, del Nivel de Satisfacción de las Guías de Estudio del modelo de formación semipresencial. Matanzas. CU. Revista Avanzada Científica. ISSN 1029 – 3450. Vol. 13. Núm. 01. (En línea). CU. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://avanzada.idict.cu/avanzada/article/download/268/283>
- Rivera, M; y Prado, V. 2012. Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en los hoteles mediante la escala de Servqual. (En línea). MX. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://acacia.org.mx.pdf>
- Riveros, J; y Berné, C. 2007. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Revista Méd. Chile. Vol. 135, p

862-870. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v135n7/art06.pdf>

Romero, E. y Díaz, J. 2012. El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos México. Vol. 50. Nº. 3-4. P. 127-142. . (En línea).MX. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27018888005>

Rueda, N. 2011. La eficiencia y su importancia en el sector público. Revista extoikos. Núm. 1. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi2kt7OhpbXAhUCRyYKHStuAhAQFgg3MAM&url=https%3A%2F%2Fdiagonalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4017945.pdf&usg=AOvVaw11HI-r\\_5vBLLsMr0wbfWzy](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi2kt7OhpbXAhUCRyYKHStuAhAQFgg3MAM&url=https%3A%2F%2Fdiagonalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4017945.pdf&usg=AOvVaw11HI-r_5vBLLsMr0wbfWzy)

Salto, E. 2014. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012. Tesis previa al título de Magister en Gestión en salud. Universidad central del Ecuador: Facultad de ciencias médicas; Maestría de gestión en salud. Quito – Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/pdf>

Salvador, F; Sergio, S, Legorreta, J; Romero, N; Moreno, M; y Andersson, N. 2015. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Revista Cubana Estomatol. Vol. 52. Núm. 3. (En línea). CU. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003)

SENCE (Servicio Nacional de Capacitación y Empleo) 2009. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/ResumenEjecutivo\\_EvaluacionResultadosProgSo c.pdf](http://www.sence.cl/sence/wp-content/uploads/2011/04/ResumenEjecutivo_EvaluacionResultadosProgSo c.pdf)

SENPLADES (Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo). 2010. Aproximación y Análisis: Calidad de los Servicios Públicos. Análisis de coyuntura Nº 2. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.forosaludecuador.org>

- Solano, A. 2015. Propuesta de un plan para el mejoramiento del servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Quinde provincia de esmeraldas. P 72. Tesis previa al título de Ingeniero en Empresas de Servicios y Recursos Humanos. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1292/1/60297\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1292/1/60297_1.pdf)
- Solórzano, S. 2013. Evaluación del desempeño profesional docente y directivo de educación básica y bachillerato del Colegio Nacional “Carlos Julio Arosemena Tola” de la parroquia Tosagua, cantón Tosagua, de la provincia de Manabí. (En línea). EC. Consultado, 18 de diciembre de 2013. Formato PDF. Disponible en <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7180/1/Solorzano%20Intriago,%20Shirley%20Beatriz.pdf>
- Terán, L. 2011. Investigar la satisfacción del cliente de servicios públicos municipales del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi utilizando el modelo SERVQUAL. Tesis. Ing. Comercial. Escuela Politécnica del Ejército. Sangolquí.EC. p 46. EC. (En línea). EC. Consultado, 13 de jun. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5127/1/T-ESPEL-0894.pdf>
- Thompson, I. 2009. Promonegocios.net. Recuperado el 9 de febrero de 2015. (En línea). Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: de [www.promonegocios.net/](http://www.promonegocios.net/):
- Trujillo, A; y Carrete, L. 2011. Cómo medir la calidad y cómo se percibe en algunos servicios en México: servicio con calidad en México. México. LIEDITORIAL. p 14.
- Torres, M. 2011. Evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva de la información. Revista UNEXPO. Venezuela. Vol. 1. Núm. 1, p 56 – 69. (En línea). AR. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.bqto.unexpo.edu.ve/postgrado/redip>
- Torres, M. Vásquez, C. Luna, M. 2011. Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. (En línea). Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88024213003>

- Tumino, M; y Poitevin, E. 2014. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Argentina. Vol. 12. Núm. 2, p 63- 84. (En línea). AR. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol12num2/art4.pdf>
- Vásquez, E. 2016. Evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios en las normas de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad. Tesis previa al título de Licenciada en administración pública. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad – Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3172/1/UPSE-TAP-2015-0017.pdf>
- Villafaña, R. 2010. Conceptos básicos sobre calidad total. (En Línea) EC. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf>
- Villarreal, E. 2010. Las funciones del sector público. (En Línea) ES. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en [https://www.uv.es/villarre/transparencias/Hacienda%20Publica/Teoria/tema\\_8\\_hacienda\\_publica.pdf](https://www.uv.es/villarre/transparencias/Hacienda%20Publica/Teoria/tema_8_hacienda_publica.pdf)
- Viñas, V. 2005. Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. Caracas – Venezuela. Núm. 32, p 1-13. (En línea). VE. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533664007>
- Viteri, E. 2015 Evaluación de desempeño del personal administrativo y de servicio; y su incidencia en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas, Provincia de los Ríos. Tesis previa al título de Ingeniero en Administración de recursos humanos. Universidad técnica de Quevedo unidad de estudios a distancia. Los Ríos-Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1959/1/T-UTEQ-0006.pdf>
- Walton, C; y Almaguer, L. 2015. Diseño y validación de una escala para evaluar la satisfacción del cliente en la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos de Holguín. *Revista Mexicana de Ciencias Farmacéuticas*. Vol. 44. Núm. 1, p 33-38. (En línea). MX. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/579/57929946004.pdf>

Zambrano, M. 2011. Planificación estratégica situacional como modelo de eficiencia en la obra pública del Gobierno Municipal del Cantón Bolívar Provincia de Manabí. Tesis previa al título de Ingeniera en Administración en Gestión Pública. Universidad Técnica Particular de Loja. Calceta-Ecuador. P 12-14. (En línea). EC. Consultado, 13 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2527/1/350X290.pdf>

# **ANEXOS**

### Anexo N°01

N	ITEMS
1	Apariencia de los equipos utilizados por el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son las adecuadas.
2	Contenido de los formularios, o comunicados del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.
3	Materiales utilizados para la prestación de los servicios.
4	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.
5	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son oportunos.
6	Cumplimiento de las actividades acordadas.
7	Capacidad del talento humano del GAD cantonal de Bolívar para solucionar problemas.
8	Disponibilidad de los baños.
9	Conocimientos profesionales del talento humano del GAD cantonal de Bolívar.
10	Tiempo de espera para obtener los servicios ofertados por el GAD cantonal.
11	Disponibilidad del talento humano para la atención a los requerimientos de los usuarios.
12	Capacidad de respuesta del talento humano para las dudas y problemas de los usuarios.
13	Utilización de equipos tecnológicos del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.
14	Comportamiento del talento humano del GAD cantonal de Bolívar.
15	Profesionalidad del talento humano del GAD cantonal Bolívar.
16	Discreción y confiabilidad del talento humano.
17	Hospitalidad y trato de los empleados del GAD cantonal.
18	Conford en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.
19	Organización del servicio del GAD cantonal de Bolívar.
20	Horarios de atención del GAD cantonal de Bolívar.
21	Capacidad de los empleados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.
22	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.
23	Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.
24	El buen trato y modales de cada miembro del GAD Cantonal.

Resumen de los ítems propuesto por los expertos para la elaboración de la encuesta.



## Anexo N° 02

N°	Características	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	$\sum a_{ij}$	$\Delta$	$\Delta 2$	$\sum(a_{ij})^2$
1	Apariencia de los equipos utilizados por el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son las adecuadas.	19	18	18	19	19	19	19	19	19	169	-87,7	7688,52	2453
2	Contenido de los formularios, o comunicados del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.	16	16	16	17	17	17	17	17	17	150	-68,7	4717,52	1924
3	Materiales utilizados para la prestación de los servicios.	15	15	17	13	13	13	13	14	13	126	-44,7	1996,68	1415
4	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.	12	12	11	12	11	12	12	11	12	105	-23,7	560,94	962
5	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son oportunos.	1	1	1	1	1	1	1	2	2	11	70,32	4944,31	10
6	Cumplimiento de las actividades acordadas.	8	9	9	11	11	10	10	10	10	88	-6,68	44,68	668
7	Capacidad del talento humano del GAD cantonal de Bolívar para solucionar problemas.	2	2	3	3	1	1	3	3	3	21	60,32	3637,99	45
8	Conocimientos profesionales del talento humano del GAD cantonal de Bolívar.	3	1	3	2	2	2	2	2	2	19	62,32	3883,26	35
9	Tiempo de espera para obtener los servicios ofertados por el GAD cantonal.	2	2	4	3	3	4	4	4	4	30	51,32	2633,31	74
10	Disponibilidad del talento humano para la atención a los requerimientos de los usuarios.	12	11	13	13	13	13	13	13	13	114	-32,7	1068,26	1110
11	Capacidad de respuesta del talento humano para las dudas y problemas de los usuarios.	8	8	8	8	9	9	9	9	9	77	4,316	18,63	499
12	Comportamiento del talento humano del GAD cantonal de Bolívar.	8	8	7	8	7	8	8	7	8	69	12,32	151,68	418
13	Discreción y confiabilidad del talento humano.	6	5	6	7	6	6	6	5	6	53	28,32	801,78	254
14	Hospitalidad y trato de los empleados del GAD cantonal.	5	5	5	7	6	6	5	5	5	49	32,32	1044,31	210
15	Organización del servicio del GAD cantonal de Bolívar.	14	14	14	14	12	14	13	14	14	123	-41,7	1737,57	1293
16	Horarios de atención del GAD cantonal de Bolívar.	18	18	17	19	18	18	18	18	18	162	-80,7	6509,94	2270
17	Capacidad de los empleados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.	6	7	6	7	6	7	7	7	7	60	21,32	454,36	304
18	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.	8	8	8	9	9	9	9	9	9	78	3,316	10,99	516
19	Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.	5	4	4	3	5	5	5	5	5	41	40,32	1625,36	141
<b>TOTAL</b>											<b>1545</b>		<b>43530,11</b>	<b>14601</b>

Ponderación de los expertos a los ítems seleccionados para la encuesta

## Anexo N° 03

N°	Ítems	Media
1	Apariencia de los equipos utilizados por el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son las adecuadas.	3,21
2	Contenido de los formularios, o comunicados del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.	3,45
3	Materiales utilizados para la prestación de los servicios.	3,71
4	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.	2,48
5	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son oportunos.	2,63
6	Cumplimiento de las actividades acordadas.	2,56
7	Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.	2,70
8	Capacidad del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar para solucionar problemas.	2,58
9	Conocimientos profesionales del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar.	2,62
10	Tiempo de espera para obtener los servicios ofertados por el G.A.D cantonal.	3,15
11	Disponibilidad del talento humano para la atención a los requerimientos de los usuarios.	3,73
12	Capacidad de respuesta del talento humano para las dudas y problemas de los usuarios.	3,47
13	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.	2,10
14	Comportamiento del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar.	3,24
15	Discreción y confiabilidad del talento humano.	3,19
16	Hospitalidad y trato de los empleados del G.A.D cantonal.	3,65
17	Organización del servicio del G.A.D cantonal de Bolívar.	3,68
18	Horarios de atención del G.A.D cantonal de Bolívar.	3,15
19	Capacidad de los empleados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.	3,46
20	De manera general se encuentra satisfecho con los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.	2,71

ítems que estaban por debajo y por encima de 3

### Anexo N° 04

N°	Ítems	Media
4	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.	2,48
5	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son oportunos.	2,63
6	Cumplimiento de las actividades acordadas.	2,56
7	Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.	2,70
8	Capacidad del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar para solucionar problemas.	2,58
9	Conocimientos profesionales del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar.	2,62
13	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.	2,10

Ítems debajo de la media

## Anexo N° 05

<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>							
<p>Gracias por colaborar en la Encuesta de satisfacción del usuario. No perderá más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mejorar los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar. Los datos obtenidos se tratarán de forma anónima. Evalúe cada aspecto del 1 al 5. Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:</p> <p>1 = Muy insatisfecho            2 = Insatisfecho            3 = Conforme            4 = Satisfecho            5 = Muy satisfecho</p> <p>Señale N/A si no aplica o no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada.</p>							

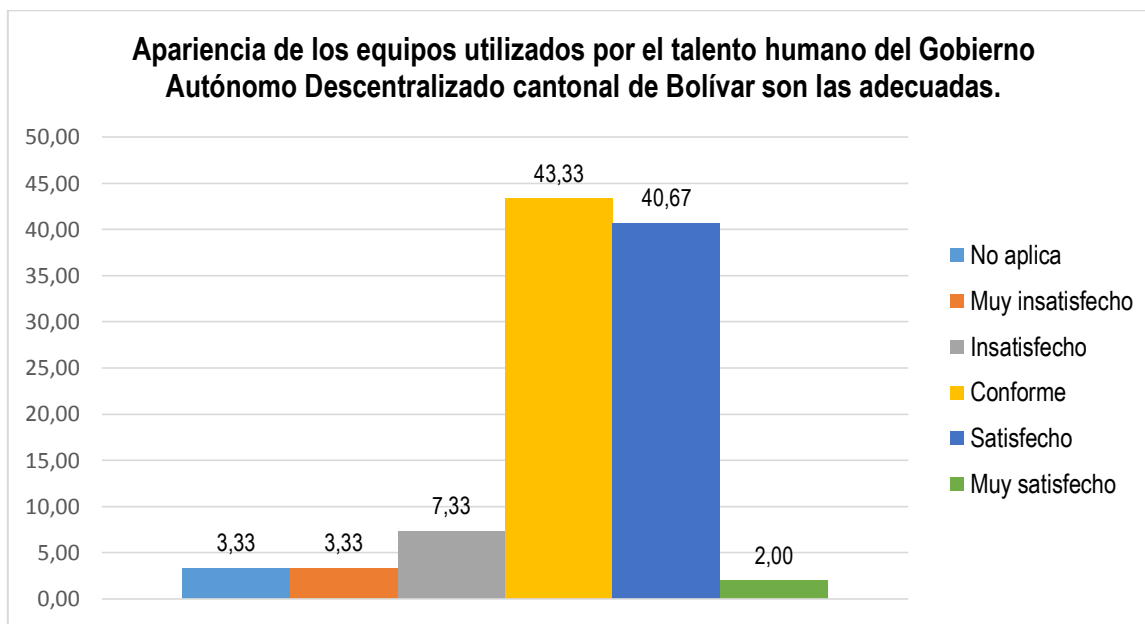
ITEMS		Muy insatisfecho	Insatisfecho	conforme	satisfecho	Muy satisfecho	No aplica
<b>Elementos tangibles</b>	Apariencia de los equipos utilizados por el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son las adecuadas.						
	Contenido de los formularios, o comunicados del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.						
	Materiales utilizados para la prestación de los servicios.						
	Instalaciones físicas del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.						
<b>Fiabilidad o presentación del servicio</b>	Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son oportunos.						
	Cumplimiento de las actividades acordadas.						
	Vigilancia de la ejecución de obras y la calidad de servicios.						
	Capacidad del talento humano del GAD cantonal de Bolívar para solucionar problemas.						
<b>Capacidad de respuesta</b>	Conocimientos profesionales del talento humano del GAD cantonal de Bolívar.						
	Tiempo de espera para obtener los servicios ofertados por el GAD cantonal.						
	Disponibilidad del talento humano para la atención a los requerimientos de los usuarios.						
	Capacidad de respuesta del talento humano para las dudas y problemas de los usuarios.						
<b>Seguridad</b>	Organización y control de los comerciantes y sus puestos en el mercado.						
	Comportamiento del talento humano del GAD cantonal de Bolívar.						
	Discreción y confiabilidad del talento humano.						
	Hospitalidad y trato de los empleados del GAD cantonal.						
	Organización del servicio del GAD cantonal de Bolívar.						
	Horarios de atención del GAD cantonal de Bolívar.						
	Capacidad de los empleados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.						
De manera general se encuentra satisfecho/a con los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.							

Formato de la encuesta

### Anexo N° 06-A

**Pregunta #01** Apariencia de los equipos utilizados por el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son las adecuadas.

Apariencia de los equipos utilizados por el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar son las adecuadas.		
	Frecuencia	Porcentajes
No aplica	5	3,33
Muy insatisfecho	5	3,33
Insatisfecho	11	7,33
Conforme	65	43,33
Satisfecho	61	40,67
Muy satisfecho	3	2,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,00</b>

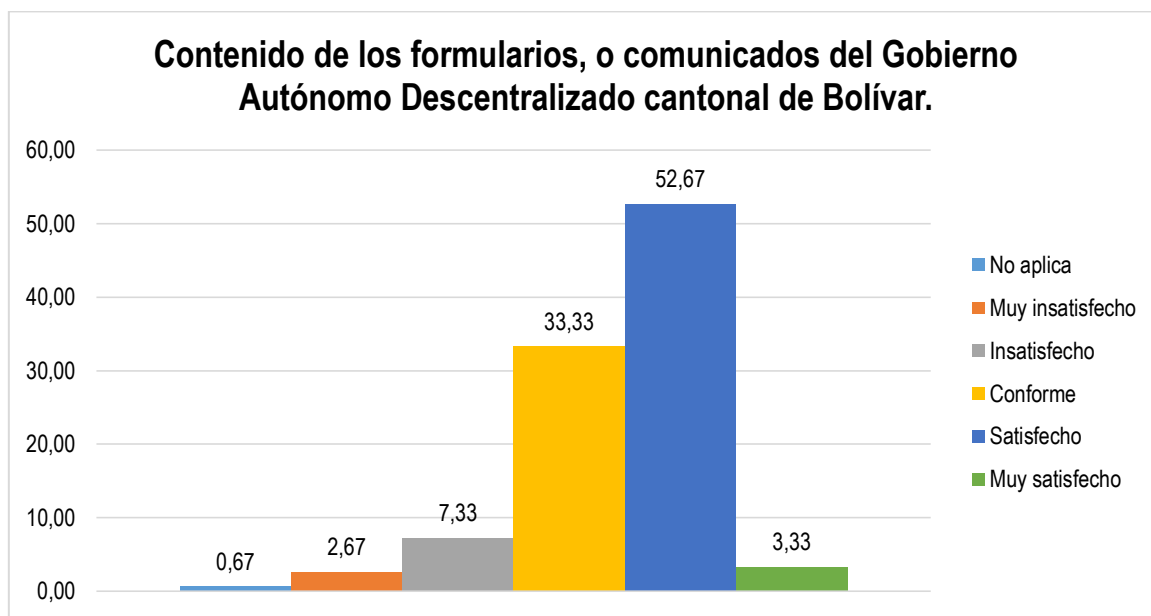


### Anexo N° 06-B

**Pregunta #02.** Contenido de los formularios, o comunicados del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.

#### Contenido de los formularios, o comunicados del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Bolívar.

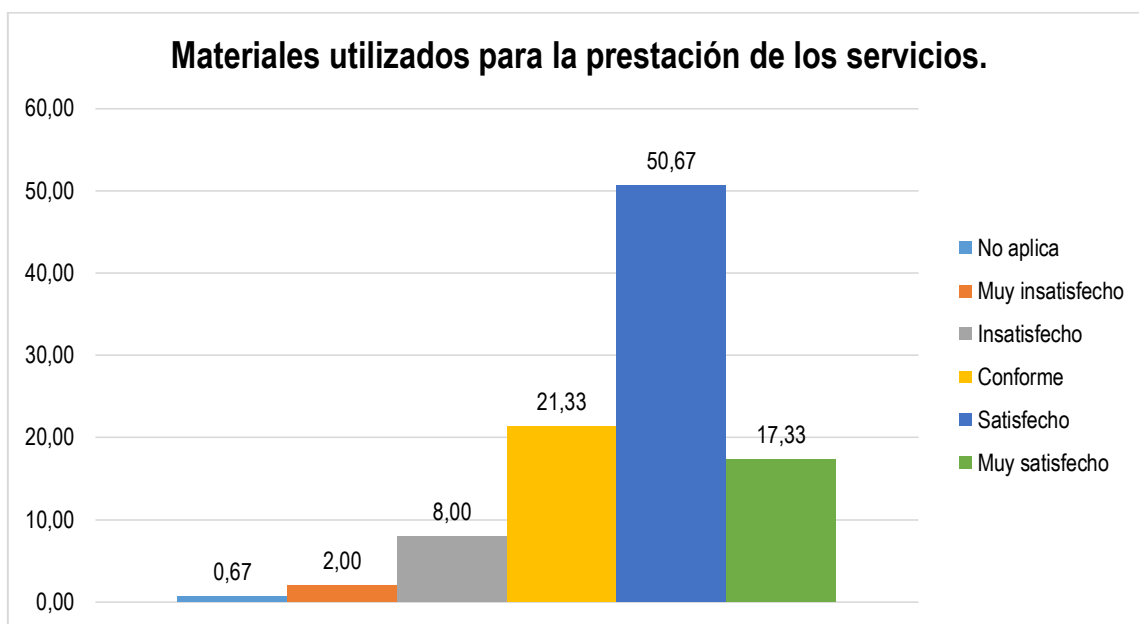
	Frecuencia	Porcentajes
No aplica	1	0,67
Muy insatisfecho	4	2,67
Insatisfecho	11	7,33
Conforme	50	33,33
Satisfecho	79	52,67
Muy satisfecho	5	3,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



### Anexo N° 06-C

**Pregunta #03.** Materiales utilizados para la prestación de los servicios.

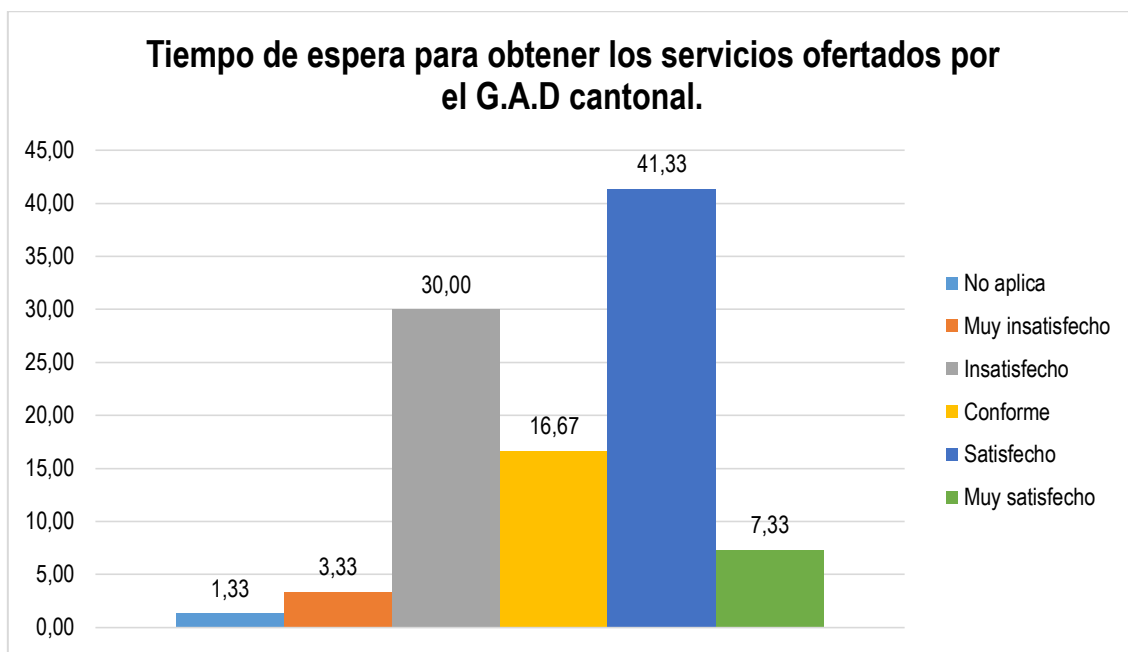
Materiales utilizados para la prestación de los servicios.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	1	0,67
Muy insatisfecho	3	2,00
Insatisfecho	12	8,00
Conforme	32	21,33
Satisfecho	76	50,67
Muy satisfecho	26	17,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



### Anexo N° 06-D

**Pregunta #10.** Tiempo de espera para obtener los servicios ofertados por el G.A.D cantonal.

Tiempo de espera para obtener los servicios ofertados por el G.A.D cantonal.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	2	1,33
Muy insatisfecho	5	3,33
Insatisfecho	45	30,00
Conforme	25	16,67
Satisfecho	62	41,33
Muy satisfecho	11	7,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



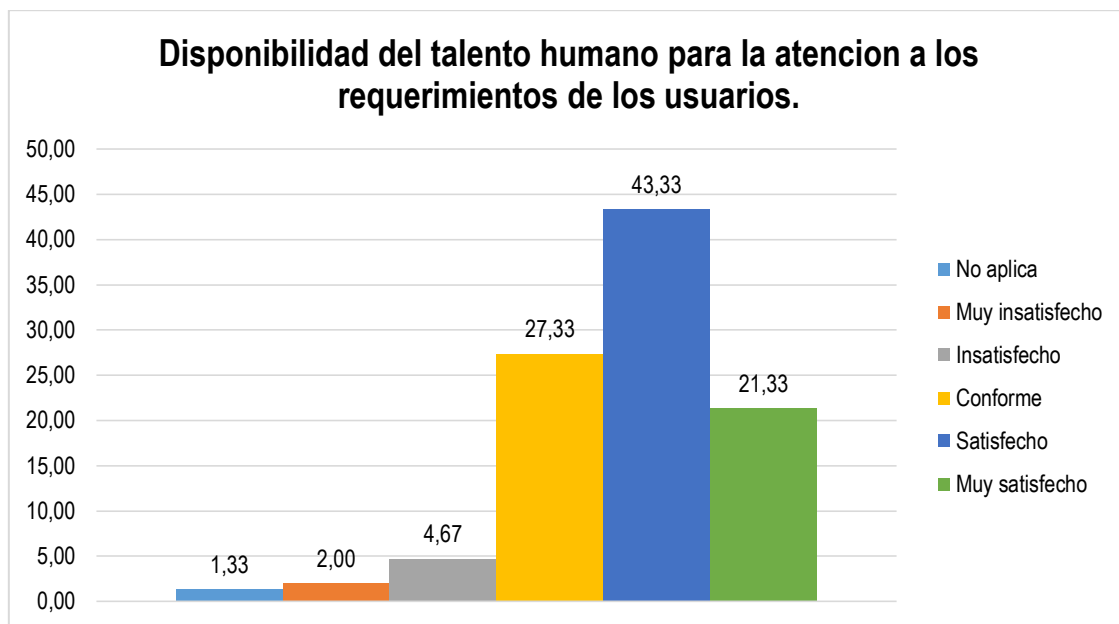


### Anexo N° 06-C

**Pregunta #11.** Disponibilidad del talento humano para la atención a los requerimientos de los usuarios.

#### Disponibilidad del talento humano para la atención a los requerimientos de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	2	1,33
Muy insatisfecho	3	2,00
Insatisfecho	7	4,67
Conforme	41	27,33
Satisfecho	65	43,33
Muy satisfecho	32	21,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>

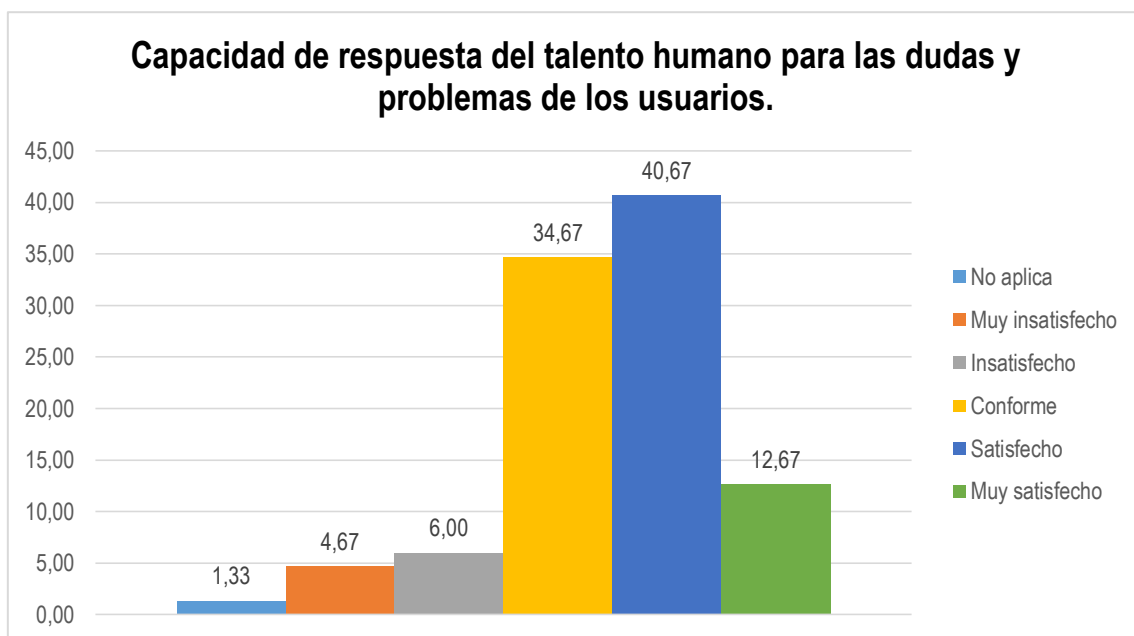


### Anexo N° 06-D

**Pregunta #12.** Capacidad de respuesta del talento humano para las dudas y problemas de los usuarios.

#### Capacidad de respuesta del talento humano para las dudas y problemas de los usuarios.

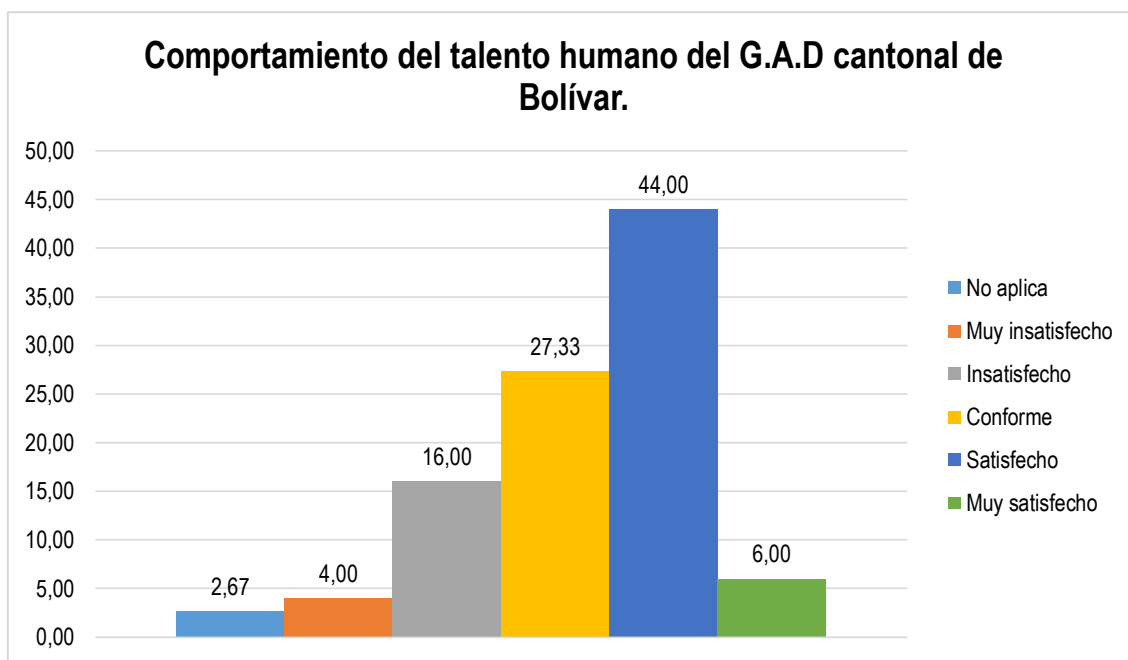
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	2	1,33
Muy insatisfecho	7	4,67
Insatisfecho	9	6,00
Conforme	52	34,67
Satisfecho	61	40,67
Muy satisfecho	19	12,67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



### Anexo N° 06-E

**Pregunta #14.** Comportamiento del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar.

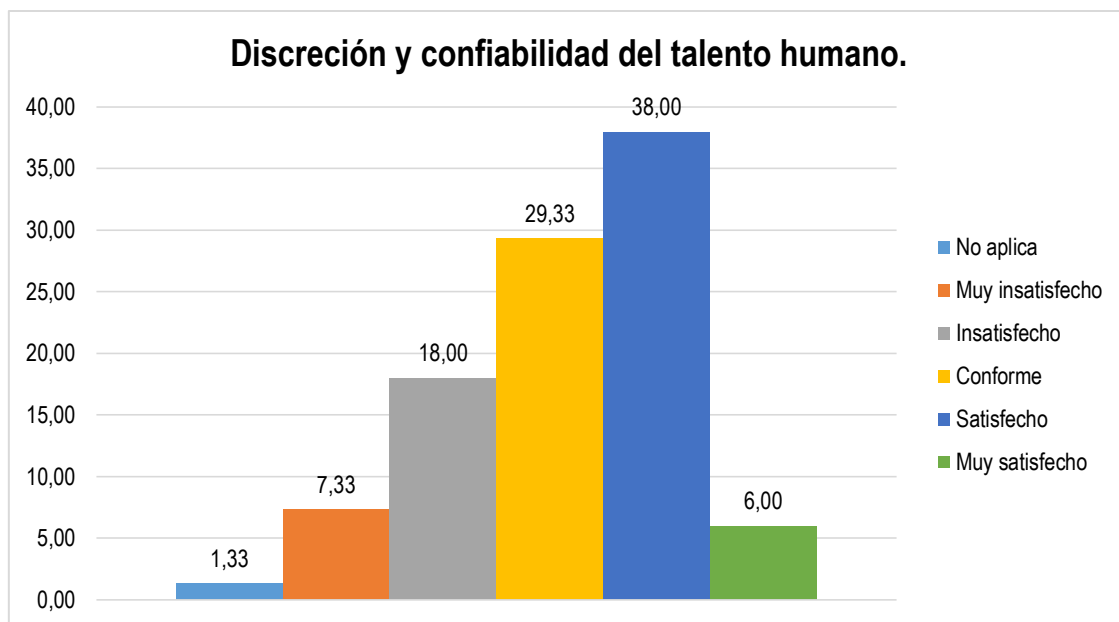
Comportamiento del talento humano del G.A.D cantonal de Bolívar.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	4	2,67
Muy insatisfecho	6	4,00
Insatisfecho	24	16,00
Conforme	41	27,33
Satisfecho	66	44,00
Muy satisfecho	9	6,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



### Anexo N° 06-F

**Pregunta #15.** Discreción y confiabilidad del talento humano.

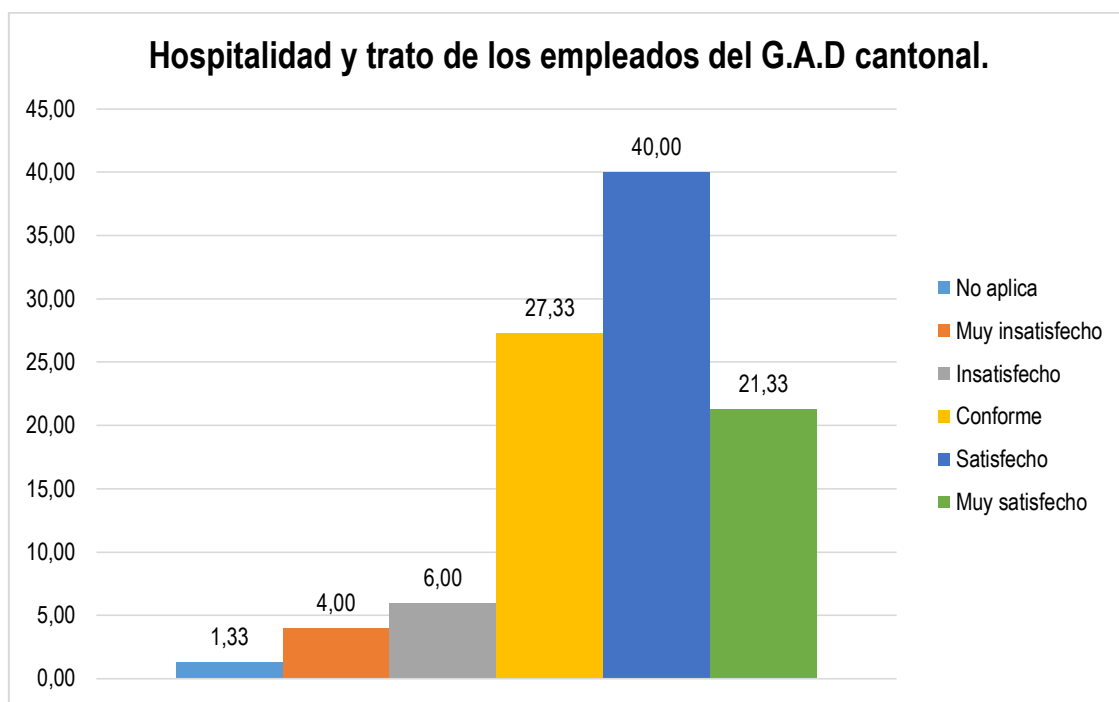
Discreción y confiabilidad del talento humano.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	2	1,33
Muy insatisfecho	11	7,33
Insatisfecho	27	18,00
Conforme	44	29,33
Satisfecho	57	38,00
Muy satisfecho	9	6,00
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



### Anexo N° 06-G

**Pregunta #16.** Hospitalidad y trato de los empleados del G.A.D cantonal.

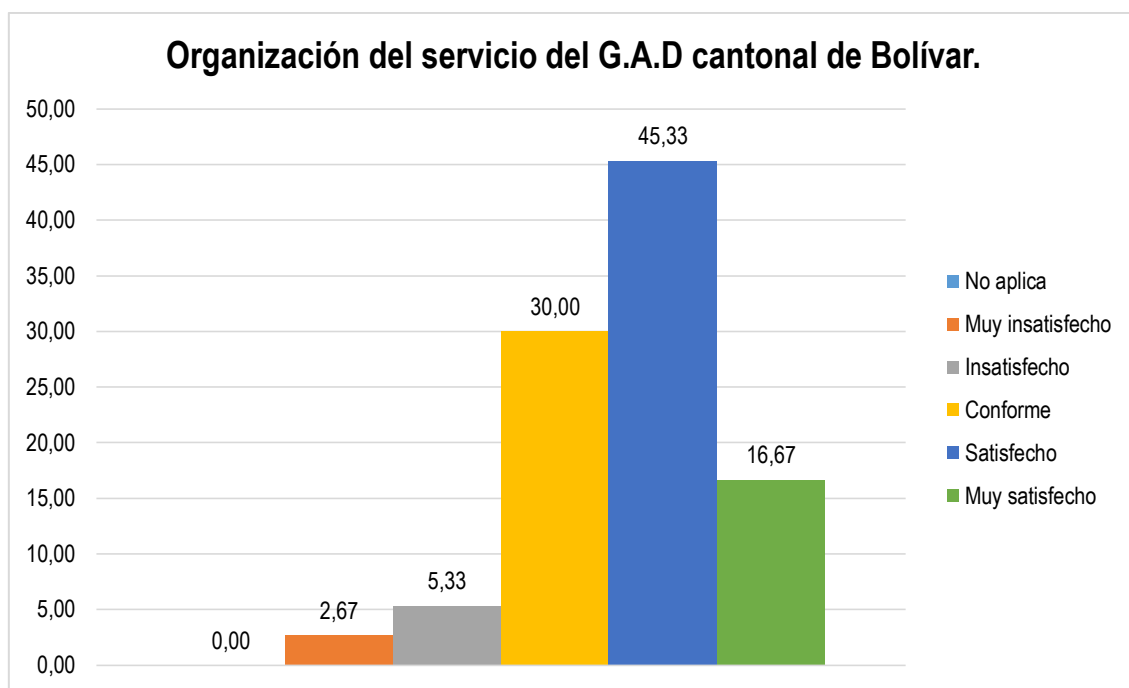
Hospitalidad y trato de los empleados del G.A.D cantonal.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	2	1,33
Muy insatisfecho	6	4,00
Insatisfecho	9	6,00
Conforme	41	27,33
Satisfecho	60	40,00
Muy satisfecho	32	21,33
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



### Anexo N° 06-H

**Pregunta #17.** Organización del servicio del G.A.D cantonal de Bolívar.

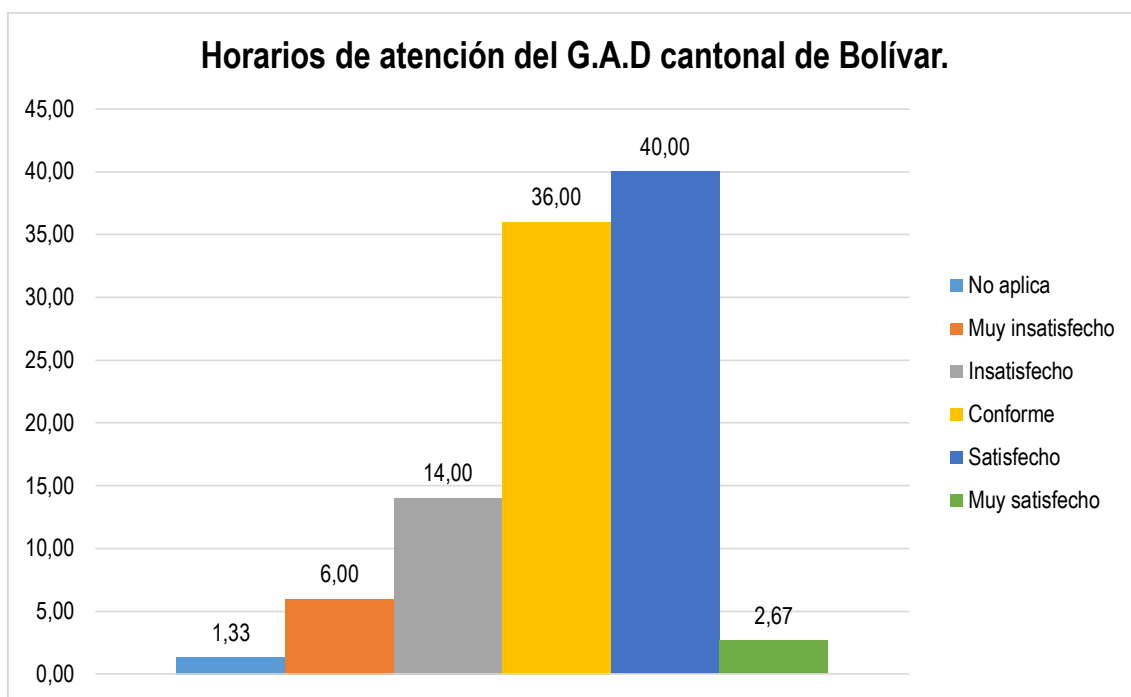
Organización del servicio del G.A.D cantonal de Bolívar.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	0	0,00
Muy insatisfecho	4	2,67
Insatisfecho	8	5,33
Conforme	45	30,00
Satisfecho	68	45,33
Muy satisfecho	25	16,67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>



### Anexo N° 06-I

**Pregunta #18.** Horarios de atención del G.A.D cantonal de Bolívar.

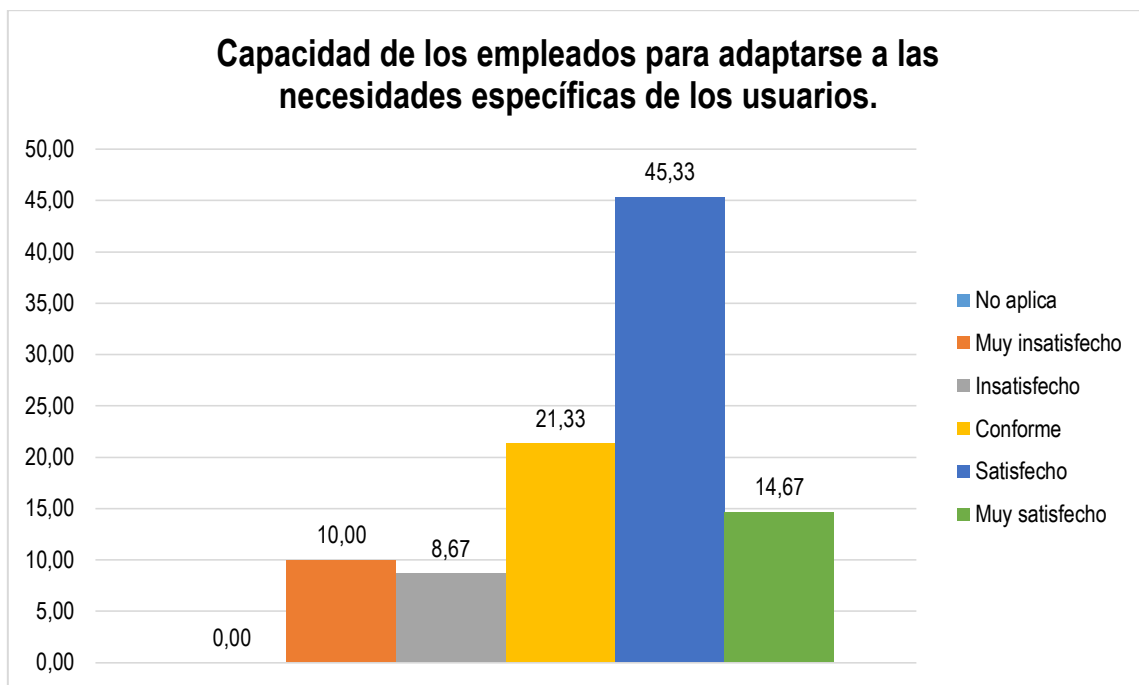
Horarios de atención del G.A.D cantonal de Bolívar.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	2	1,33
Muy insatisfecho	9	6,00
Insatisfecho	21	14,00
Conforme	54	36,00
Satisfecho	60	40,00
Muy satisfecho	4	2,67
<b>Total</b>	150	100,0



### Anexo N° 06-J

**Pregunta #19.** Capacidad de los empleados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.

Capacidad de los empleados para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.		
	Frecuencia	Porcentaje
No aplica	0	0,00
Muy insatisfecho	15	10,00
Insatisfecho	13	8,67
Conforme	32	21,33
Satisfecho	68	45,33
Muy satisfecho	22	14,67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0</b>





## Anexo N° 07



El investigador aplicando la encuesta

## Anexo N° 08



El investigador aplicando la encuesta



**Anexo N° 09**

El investigador Jerarquizando los servicios ofertados por GAD del cantón Bolívar