



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE
DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN
ROCAFUERTE**

AUTORES:

**SANDRA MARCELA CARVAJAL ZAMBRANO
LUIS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**

TUTORA:

LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, MG.

CALCETA, FEBRERO DE 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **SANDRA MARCELA CARVAJAL ZAMBRANO**, con cédula de ciudadanía 1313675918 y **LUIS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ** con cédula de ciudadanía 1311659724 declaramos bajo juramento que el trabajo de Integración Curricular Titulado : **DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DIRECCIÓN AMBIENTAL E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN ROCAFUERTE** 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, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e innovación.



**SANDRA MARCELA
CARVAJAL ZAMBRANO
CC: 1313675918**



**LUIS FERNANDO
GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
CC: 1311659724**

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

SANDRA MARCELA CARVAJAL ZAMBRANO, con cédula de ciudadanía 1313675918 Y **LUIS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ** con cédula de ciudadanía 1311659724, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN ROCAFUERTE**, cuyo contenido ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



**SANDRA MARCELA
CARVAJAL ZAMBRANO
CC: 1313675918**



**LUIS FERNANDO
GONZÁLEZ RODRÍGUEZ
CC: 1311659724**

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado **DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN ROCAFUERTE**, que ha sido desarrollado por **SANDRA MARCELA CARVAJAL ZAMBRANO Y LUIS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**, previo la obtención del título de Ingeniero Comercial con Mención Especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO**, de la Escuela Superior Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA

CC: 1310973191

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

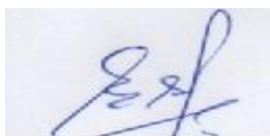
Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN ROCAFUERTE**, que ha sido desarrollado por **SANDRA MARCELA CARVAJAL ZAMBRANO Y LUIS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG.

CC: 131062610-4

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



**EC. ERNESTO MIGUEL
GUEVARA CUBILLAS, MG.**

CC: 131017932-8

MIEMBRO DE TRIBUNAL



**LIC. NORGE BALTAZAR
GUERRERO BRIONES, MG.**

CC: 130348445-3

MIEMBRO DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A Dios, inmensa gratitud, por darnos la capacidad y las fuerzas necesarias en momentos de debilidad, por permitirnos cumplir con éxito uno de nuestros sueños más deseados. A nuestros padres por ser pilares fundamentales en este proceso.

De igual forma nuestro agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, templo del saber que nos ha brindado la oportunidad de crecer profesionalmente. A cada uno de los docentes de la carrera de Administración Pública, quienes con sus conocimientos y dedicación contribuyeron en la preparación de nuestra carrera universitaria. A nuestra tutora Lic. Rossana Dolores Toala Mendoza, Mg. que, durante el desarrollo de la presente investigación nos acompañó y brindó la ayuda necesaria para finalizar el trabajo.

También queremos expresar nuestra gratitud a dos amigos importantes Nuglo Solórzano y Jhon Villa, quienes en el transitar universitario nos acompañaron y compartieron momentos especiales e importantes.

MARCELA CARVAJAL Y FERNANDO GONZÁLEZ

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por los compañeros y amigos que me acompañaron en el transcurso de este camino, personas que han sido apoyo y compañía durante todo el período de estudio.

A mis padres Sandra Zambrano y Eduardo Carvajal, por ser pilares imprescindibles en todo momento de mi vida, por darme su amor y alentarme a seguir con mis estudios universitarios.

A toda mi familia y a mi hijo, que estuvieron siempre dándome de una u otra forma su apoyo incondicional para que logre mi mayor meta, terminar mi carrera.

A mis maestros, quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar el tiempo que era poco.

SANDRA MARCELA CARVAJAL ZAMBRANO

DEDICATORIA

A Dios, por ser él quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, él que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores, es quien guía el destino de mi vida.

A mis padres Jovita Rodríguez y Joffre González, quienes siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica, muchos de mis logros se los debo a ustedes incluyendo este.

A mi hermana María Jacinta, por el apoyo brindado de una u otra forma en mi transcurso universitario

A mi compañera y amiga Marcela Carvajal, ya que fue un pilar fundamental para llegar donde estoy ahora, Gracias.

A todos y cada uno de mis familiares, quienes me alentaron para para cumplir el objetivo.

Mis maestros, por brindarme los conocimientos necesarios para desarrollar la presente investigación.

LUIS FERNANDO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA	viii
CONTENIDO GENERAL	ix
RESUMEN.....	xiv
PALABRAS CLAVE	xiv
ABSTRACT.....	xv
KEY WORDS.....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. GENERAL	5
1.3.2. ESPECÍFICOS	6
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	8

2.2. CALIDAD	9
2.2.1. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	10
2.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	12
2.2.3. TIPOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	12
2.3. SERVICIO PÚBLICO	13
2.3.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO.....	13
2.3.2. TIPOS DE SERVICIO PÚBLICO	14
2.4. SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	15
2.5. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO	15
2.6. MÉTODO SERVQUAL.....	16
2.7. PLAN DE MEJORA.....	17
2.7.1. ELEMENTOS DEL PLAN DE MEJORA.....	18
2.7.2. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA	18
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	20
3.1. UBICACIÓN	20
3.2. DURACIÓN.....	20
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	20
3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO	21
3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	21
3.3.3. MÉTODO DESCRIPTIVO	21
3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	22
3.4.1. ENCUESTA	22
3.4.2. ENTREVISTA	22
3.4.3. MATRIZ SERVQUAL.....	23
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.5.1. BIBLIOGRÁFICA	23
3.5.2. DE CAMPO	23

3.6. VARIABLES EN ESTUDIO	24
3.6.1. VARIABLE DEPENDIENTE	24
3.6.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	24
3.7. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	24
3.8. PROCEDIMIENTOS	25
FASE 1: IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.....	25
FASE 2: APLICAR LA ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE, MEDIANTE LA MATRIZ SERVQUAL.	26
FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA A LA CALIDAD PARA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.	26
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
4.1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.....	28
4.2. DETERMINAR EL MODELO Y LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.....	45
4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA A LA CALIDAD PARA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.	49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1. CONCLUSIONES	51
5.2. RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA.....	58

ANEXOS.....	62
ANEXO N° 01. MODELO DE ENCUESTA.....	63
ANEXO N° 02. MODELO DE ENTREVISTA.....	65
ANEXO N° 03. INSTALACIÓN EXTERNA DEL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE	66
ANEXO N° 05. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS USUARIO EN LAS INSTALACIONES DEL GAD.....	67
.....	67
ANEXO N° 06. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A USUARIOS DEL CANTÓN ROCAFUERTE	67

CONTENIDO DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. HILO CONDUCTOR	7
GRÁFICO 2. CALIDAD DEL SERVICIO.....	9
GRÁFICO 3 MODELO NÓRDICO.....	11
GRÁFICO 4 MODELO SERVQUAL	17
GRÁFICO 5 UBICACIÓN DEL GAD DE ROCAFUERTE	20
GRÁFICO 6 EQUIPOS TECNOLÓGICOS ACTUALIZADOS	29
GRÁFICO 7 ELEMENTOS MATERIALES.	29
GRÁFICO 8. MATERIALES SUFICIENTES.....	30
GRÁFICO 9 INSTALACIONES FÍSICAS.....	30
GRÁFICO 10 SERVICIO ESPERADO.....	31
GRÁFICO 11 EMPLEADO DE SERVICIOS PROMETE HACER ALGO EN CIERTO TIEMPO.....	32
GRÁFICO 12 INTERÉS EN SOLUCIONARLO	32
GRÁFICO 13 EMPLEADO REALIZA BIEN EL SERVICIO	33
GRÁFICO 14 LOS EMPLEADOS DEMUESTRAN ESTAR CAPACITADOS... ..	34

GRÁFICO 15 EL TIEMPO QUE AGUARDO PARA OBTENER EL SERVICIO FUE SATISFACTORIO	34
GRÁFICO 16 EMPLEADOS NUNCA ESTÁN DEMASIADO OCUPADOS PARA ATENDERLE	35
GRÁFICO 17 DUDAS	36
GRÁFICO 18 EMPLEADOS DEMUESTRAN ESTAR CAPACITADOS.....	37
GRÁFICO 19 . EMPLEADOS ESTÁN DISPUESTOS EN AYUDAR A SUS CLIENTES	37
GRÁFICO 20 COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS.....	38
GRÁFICO 21 EMPLEADOS TIENEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES PARA RESPONDER A SUS PREGUNTAS.....	39
GRÁFICO 22 EMPLEADOS DEMUESTRAN IGUALDAD.....	39
GRÁFICO 23 EMPLEADOS DEMUESTRAN CAPACIDAD EN LA ORGANIZACIÓN	40
GRÁFICO 24 . EMPLEADO SE PREOCUPA.....	41
GRÁFICO 25 HORARIOS CONVENIENTES PARA TODOS LOS USUARIOS	41
GRÁFICO 26 EMPLEADO ENTIENDE LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DEL CLIENTE.....	42
GRÁFICO 27. MODELO SERVQUAL	47
GRÁFICO 28 CAUSAS Y EFECTOS	48
GRÁFICO 29 PLAN DE MEJORA.....	50

CONTENIDO DE FÓRMULAS

FÓRMULA 1	25
-----------------	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad diagnosticar la calidad de servicio en el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene para la mejora de la atención de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte. En el desarrollo del proceso investigativo se aplicaron los métodos: inductivo, deductivo y descriptivo que permitieron identificar los servicios que brinda el área de estudio. Las técnicas empleadas fueron la entrevista y encuesta, las mismas que dieron mayor sustento al trabajo. Se aplicó además el modelo SERVQUAL, los resultados principales fueron que un 73% de la muestra está totalmente de acuerdo con los equipos tecnológicos utilizados en la dependencia, el 67% están totalmente en desacuerdo que las instalaciones no son idóneas para brindar un buen servicio a la ciudadanía, mientras que el 77% mencionaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con relación en el tiempo guardado para obtener un servicio satisfactorio. Por otra parte, se concluyó que es necesario que el cabildo municipal considere la propuesta del plan de mejora con la finalidad de corregir las falencias encontradas en la investigación, así también se realicen estudios similares en otras dependencias con la intención de optimizar los procesos institucionales.

PALABRAS CLAVE

Atención, usuarios, plan de mejora, procesos institucionales.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to diagnose the quality of service in the area of Environmental Management and Hygiene Management for the improvement of the attention of the users of the Decentralized Autonomous Government of the Rocafuerte canton. In the development of the research process, the following methods were applied: inductive, deductive and descriptive, which allowed us to identify the services provided by the study area. The techniques used were the interview and survey, the same ones that gave greater support to the work. The SERVQUAL model was also applied, the main results were that 73% of the sample totally agreed with the technological equipment used in the agency, 67% totally disagreed that the facilities were not suitable to provide a good service to citizens, while 77% mentioned that they did not agree or disagree regarding the time saved to obtain a satisfactory service. On the other hand, it was concluded that it is necessary for the municipal council to consider the improvement plan proposal in order to correct the shortcomings found in the investigation, as well as carry out similar studies in other agencies with the intention of optimizing institutional processes.

KEY WORDS

Attention, users, improvement plan, institutional processes.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Fernández (2015) manifiesta que la calidad como principio de gestión en el sector público, es todavía muy reciente, por ello vale la pena insistir en su estudio como nueva rama de la Administración Pública. En virtud de ello la calidad del servicio público se encuentra relacionada con las características y procesos que son aplicados para obtener eficiencia dentro del mismo, dicho efecto se determina en la especificidad e importancia de la calidad en la Gestión Pública.

Desde el punto de vista técnico Limbatta (2018) establece que la calidad de servicio (QoS por sus siglas en inglés) es el conjunto de características requeridas para satisfacer las necesidades del usuario. En consecuencia, es fundamental que los funcionarios públicos brinden una atención de calidad y calidez de tal manera que la ciudadanía se sienta complacida con la atención ofrecida.

Cullen International (2018) evidencia que en América Latina muchos países actualizaron su regulación del QoS y QoE, lo que surgió la necesidad de establecer herramientas de empoderamiento, orientación y adaptación con los objetivos relacionados a los indicadores de operación de la red dirigidas a los beneficiarios, todo esto para atraer inversiones e incrementar la calidad de los servicios en el sector público.

Lo anterior se relaciona con la creación de organismos que fortalezcan las metas y objetivos estratégicos de las instituciones gubernamentales en el Ecuador, de tal modo que se garantice la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a la comunidad y responder de manera positiva a lo establecido en el Plan Toda una Vida.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) determina factores que inciden en brindar un servicio de calidad, entre ellos: la competencia de los servidores públicos, la capacidad de respuesta y la puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites, información veraz en un lenguaje comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad (p.2). Lo descrito anteriormente responde a la evolución de la calidad del servicio que se brinda en las instituciones que pertenecen a la estructura administrativa de un estado o nación y la satisfacción de recepción de parte de los usuarios.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 85 establece que las políticas y servicios públicos están ligados a lograr el ejercicio pleno de los derechos de los ciudadanos y alcanzar el Buen Vivir, es decir, que, las instituciones gubernamentales deben cumplir con procedimientos que aseguren un servicio de calidad dirigido a cumplir las expectativas de la comunidad.

Bajo la misma Ley el art. 14 reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Declarando el interés público en la preservación del ambiente, conservación de los ecosistemas, biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. También el art. 15 menciona que el Estado promoverá en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto (p.14).

De acuerdo a los artículos mencionados los habitantes ecuatorianos deben y tienen el derecho a vivir de forma digna en ambientes sanos en donde predomine la flora y fauna del ecosistema y la bioseguridad que les caracteriza, en tal virtud el gobierno tiene la obligación de preservar y mantener el medio ambiente evitando la explotación o daño ambiental.

En Manabí se promueve de forma eficiente la calidad del servicio dentro de la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene que mantienen los Gobiernos Autónomos Descentralizados, mismos que han sido evidente mediante la ejecución de proyectos direccionados a la sanidad, mantenimiento de residuos orgánicos, tratamiento de agua, entre otros; para satisfacer las necesidades del usuario y mejorar su estilo de vida, de esta forma la calidad del servicio se puede determinar a través de mecanismos que ayuden a evaluar su eficiencia, sin embargo en un boletín de prensa emitido por el cabildo municipal, la ciudadanía presenta falta de información sobre los procesos que deben aplicar en beneficio de la calidad de gestión ambiental e higiene dentro de su comunidad.

Por esta razón, se realizó un diagnóstico para constatar la calidad del servicio del área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte, como resultado de esta actividad preliminar se detectó falencias que entorpecen la calidad de la asistencia que se brinda a los usuarios entre ellas: poca optimización de los recursos para cumplir con la calidad del servicio, tiempo de espera de parte de los clientes, instalaciones físicas inadecuadas y falta de presupuesto para cumplir con los procesos establecidos en el área de Gestión de Ambiente. Por ello, se diseñó un plan de mejora como herramienta fundamental para la elevar la calidad en el servicio ofrecido a la ciudadanía en general.

Con los antecedentes expuestos se plantea la siguiente interrogante.

¿De qué manera el diagnóstico de la calidad del servicio beneficia la satisfacción de los ciudadanos del área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Trabajo (2018) establece que la calidad del servicio y sus características clave deben expresarse en forma numérica, la adopción de esta metodología permite identificar puntos importantes para definir si la calidad de un servicio es buena. Contar con un proceso de esta naturaleza es un reto para las instituciones públicas, la comparabilidad, el seguimiento de la mejora y establecer índices de percepción es parte de los beneficios encaminados a la satisfacción del usuario (p.5).

La eficacia de un servicio es un elemento muy importante que permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por ello, al realizar las cosas de manera correcta se puede lograr la excelencia en conjunto con todos los miembros de la entidad. Por esta razón la presente investigación se justifica desde el aspecto legal, ya que la Constitución del Ecuador (2008) en el art. 391 establece que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar; para el efecto el Estado es el encargado de generar y aplicar políticas demográficas direccionadas a mejorar la calidad de vida, garantizar la conservación del ambiente y la seguridad de los habitantes.

Por otro lado, Sánchez (2016) sustenta que “la calidad en el servicio es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado” (p.6). El objetivo principal es identificar los atributos de calidad en el servicio y evaluar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, el modelo SERVQUAL es uno de los modelos de medición de calidad en el servicio de mayor aplicación práctica en las organizaciones, permite detectar las expectativas generales de los usuarios a partir de las cinco dimensiones y las áreas de oportunidad dentro del proceso y servicio público ofrecido.

En el aspecto social este proyecto presenta herramientas necesarias para que las funciones: recolección de basura, desechos sólidos, tratamiento de residuos orgánicos, entre otros del área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte; realicen una mejor utilización de los recursos disponibles, mejoren la calidad del servicio y que los ciudadanos al disponer de competencias eficientes logren un desarrollo sostenible, a su vez permitió conocer con exactitud y de manera general la eficiencia y eficacia de la calidad del servicio que brinda a sus usuarios el área objeto de estudio.

El Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2018) en el art. 228 establece que: “los egresos del fondo general se agruparán en áreas, programas, subprogramas, proyectos y actividades” (p.84), mismos que deberán determinarse con los gastos corrientes y los proyectos de inversión, así como también estar orientados a garantizar la asignación de recursos en cada gobierno autónomo descentralizado.

Económicamente el beneficio se dirige a los ciudadanos y al área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD municipal del cantón Rocafuerte, ya que al plantear una mejor estructura en sus recursos económicos; se establecen proyectos de mejoramiento de gestión ambiental dirigidos a la recolección de basura, tratamiento de residuos, entre otros. De esta forma, se establece una atención de la ciudadanía con calidad y eficiencia para satisfacer sus necesidades.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. GENERAL

Diagnosticar la calidad de servicio en el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene para la mejora de la atención de los usuarios del GAD del cantón Rocafuerte.

1.3.2. ESPECÍFICOS

- Identificar los servicios que brinda el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene en el GAD del cantón Rocafuerte.
- Determinar el modelo y los instrumentos de evaluación de la calidad del servicio del área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene en el GAD del cantón Rocafuerte.
- Proponer un plan de mejora a la calidad para el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene en el GAD del cantón Rocafuerte.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER

El diagnóstico de la calidad del servicio beneficia la satisfacción de los usuarios del área de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte mediante la propuesta de un plan de mejora.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

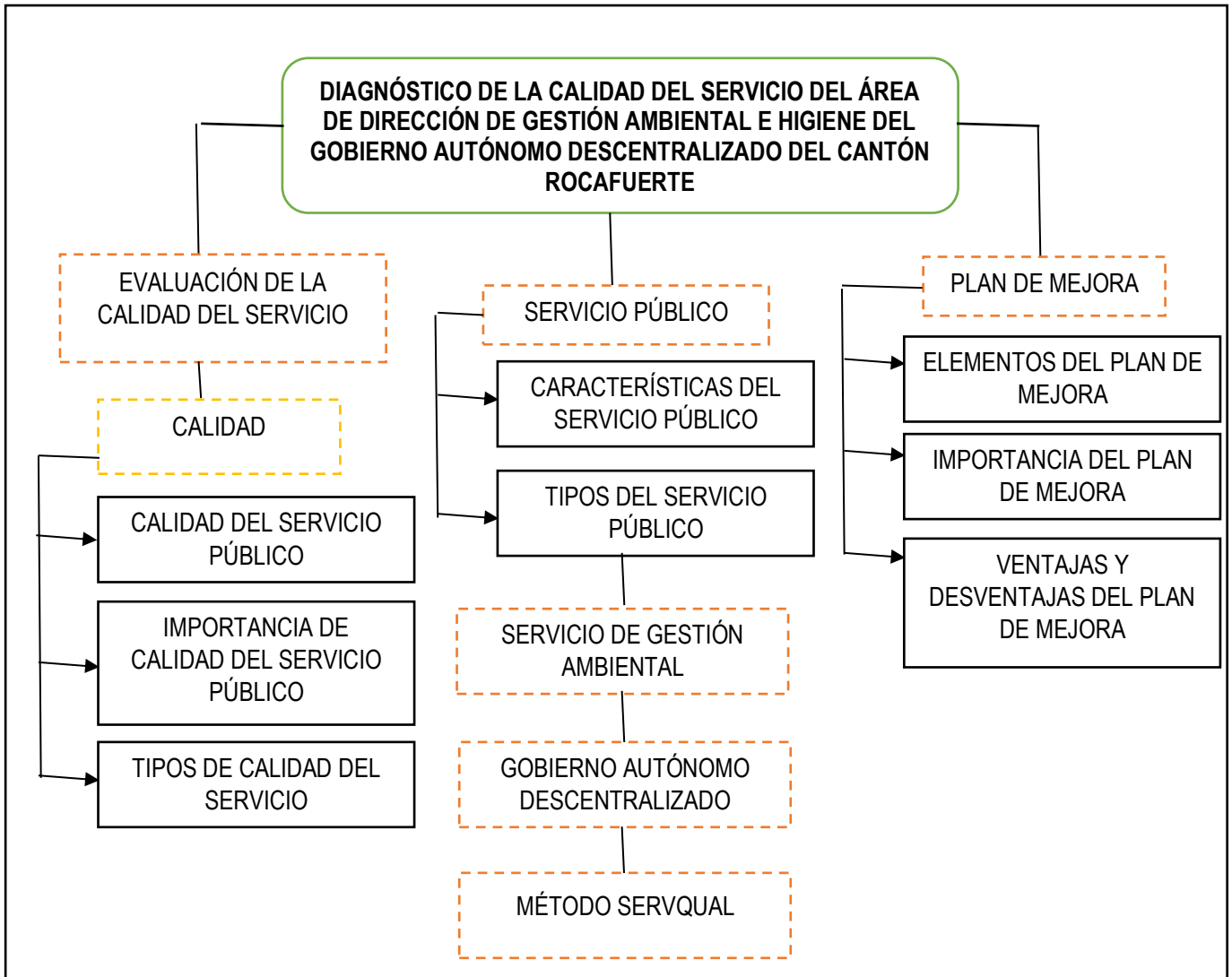


Gráfico 1. Hilo conductor
Fuente. Elaboración propia

2.1. EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Para Sánchez (2016) “realizar la cuantificación de la calidad que el cliente percibe de un servicio, no es sencillo; es necesario el uso de un instrumento que apoye a las organizaciones a entender el significado de valor para el cliente” (p.23), en tal virtud un parámetro de calidad debe ser oportuno y apoyar a las instituciones en el proceso de atención a los usuarios. Por esta razón, ante tal necesidad surgen diversas metodologías para medir la satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de los servicios públicos, tales como: diagnosticar los principales factores y establecer una propuesta de mejora que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes.

Dada la siguiente definición el proceso de medición de la calidad del servicio público implica que sus características se establezcan en diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global en ellas. Estos son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los objetos de estudio. Según Druker (2016) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida, tales como: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e interacción humana.

De acuerdo a la apreciación del autor, se deduce que el sentido de calidad en el servicio público siempre ha tenido aceptación desde aproximaciones prácticas como teóricas. Se describen a continuación algunos de los modelos de mayor referencia en la literatura científica, considerando los cuestionamientos publicados a los mismos, sus aplicaciones, o por sus contribuciones teóricas en la evaluación de la calidad del servicio.

Clasificación de los modelos de evaluación de la calidad del servicio	
Criterio	Descripción
Escuela	<ul style="list-style-type: none"> • Nórdica. Se ubican las propuestas apoyadas en el trabajo de Grönroos (1984), sostiene que la calidad es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y recibido, considerando la calidad técnica y calidad funcional, además de la imagen corporativa de la empresa. • Norteamericana. Propuestas de evaluación que giran en torno a los aportes de Parasuraman y otros (1985, 1988), quienes identifican cinco (5) dimensiones, además diseñaron el instrumento SERVQUAL.
Aplicación del modelo	<ul style="list-style-type: none"> • Modelos generales. Aplicables a diversos tipos de servicios, aquí se ubican los modelos de Grönroos (1984), SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988), SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), Jerárquico (Brady y Cronin, 2001). • Modelos especializados. Aplicables a tipos de servicios específicos. Ejemplo: salud (Donabedian, 1966), Bibliotecas (LibQUAL, Cook y otros, 2001), ventas por internet (ESQUAL, Parasuraman y otros, 2005), supermercados (Rubio, 2014).
Tipo de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos o internos. Uso de indicadores definidos desde la perspectiva del prestador (Ruiz, 2001; Duque, 2005). Determinados por regulaciones, estándares u objetivos gubernamentales o institucionales. Se usa información disponible en la empresa para medirlos. • Subjetivos o externos. Uso de indicadores enfocados en el usuario (Duque, 2005). Miden su opinión sobre el servicio que reciben y, generalmente, se recurre a encuestas para recopilarlos

Gráfico 2. Calidad del servicio
Fuente: Torres, Vásquez (2015)

La clasificación descrita en el gráfico adjunto son clave principal para determinar la Calidad del Servicio en una institución. Los modelos de evaluación están dirigidos a los siguientes aspectos: comparación entre el servicio esperado y recibido, servicios generales y especializados y uso de indicadores desde la perspectiva del prestador y del usuario. Todo lo anterior permite determinar de qué manera se brinda el servicio a la comunidad y la percepción de los beneficiarios ante la atención recibida.

2.2. CALIDAD

De acuerdo con Ruíz, Sánchez y Vargas (2016) “la calidad de la administración pública es importante para la competitividad económica y el bienestar social. En el marco de demandas crecientes y recursos menguantes, las organizaciones

del sector público deben ser más eficaces y eficientes” (p.5). A diferencia de López (2015) que indica que la calidad es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto/servicio, con relación a las exigencias del consumidor al que se destina, es decir, un producto o servicio es de calidad, cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de determinados parámetros, tales como seguridad, confiabilidad y servicio prestado.

Por otro lado, Hernández, Barrios & Martínez (2018) exponen que, “se puede enmarcar la calidad como parte de la estrategia de responsabilidad social, entendiendo esta no solamente desde el punto de vista del cumplimiento de las mejores prácticas ambientales y sociales, sino también garantizar la calidad de los servicios” (p.12).

La calidad es muy importante en el desarrollo de las actividades de las instituciones públicas, por lo que establecer acciones y estrategias direccionadas al cumplimiento de este elemento trasciende de manera positiva en el desempeño del sector gubernamental. En tal virtud, el diseño de sistemas de gestión es una respuesta a la responsabilidad social que el estado presenta a la ciudadanía, por esta razón, cada día se trabaja arduamente para llenar las expectativas de los usuarios.

2.2.1. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Según Duque (2015), la calidad del servicio es “una variable que está afectada por la percepción del usuario, en consecuencia, es multidimensional” (p.5). A su vez, Sánchez (2017) expone que, la calidad de Servicio es un “La calidad es el resultado de un proceso de evaluación, en el cual los clientes comparan sus percepciones de la prestación del servicio recibido con las expectativas del mismo” (p.1). Lo expuesto en las anteriores líneas determina que existen dos clases de bienes que satisfacen necesidades, los bienes tangibles conocidos

como productos, y los intangibles que se relacionan al servicio que recibe el cliente.

Así también Torres y Vásquez (2015) sostienen que la calidad del servicio está en función del cumplimiento, acceso, interacción, trato del personal y su preparación para servir, recibir respuestas satisfactorias, ser escuchado para opinar sobre la calidad del servicio y apreciar mejoras en el mismo. También se identifican atributos sobre la exigencia de calidad de la información respecto a su disponibilidad, accesibilidad y precisión. (p.24)

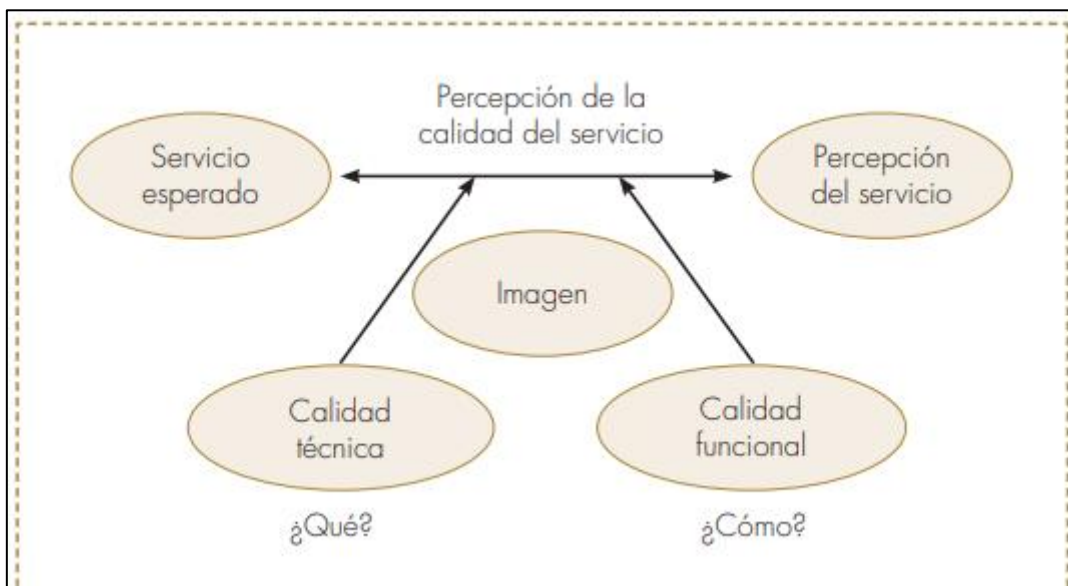


Gráfico 3 Modelo nórdico.
Fuente: Torres y Vásquez (2015)

En efecto, Martín (2016), expresa que “la calidad en el servicio tiene efecto en la satisfacción del cliente, la lealtad y la intención de compra”. Con relación a lo expuesto, identificar las bondades de la calidad de servicio, evaluar la sinergia entre el servicio ofrecido y la satisfacción del usuario constituyen objetivos principales para las organizaciones. Ante todo, surge la necesidad de aplicar herramientas y procedimientos para determinar los aspectos positivos y negativos del proceso, así también conocer la percepción de los usuarios ante los servicios públicos.

2.2.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Martínez (2015, p.11), en su investigación determina a la calidad como excelencia debido a que las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados; también la define a la calidad como un ajuste a las especificaciones, tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción de tal manera que sea cuantificable y objetiva y por calidad como valor por el hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, éste depende del precio, accesibilidad, entre otros aspectos por lo que la percepción depende del tipo de consumidor.

Para el Ministerio de Trabajo (2018) contar con una metodología estandarizada en las instituciones trae consigo beneficios que permiten la comparabilidad entre servicios y entidades, entre ellos: realizar el seguimiento de la mejora, establecer índices de percepción de la calidad, cuantificar el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos y minimizar el componente subjetivo propio. Lo descrito en las anteriores líneas permite determinar la calidad del servicio de manera objetiva desde la óptica del usuario.

La importancia de la calidad del servicio público se encuentra relacionada con ciertas características y procesos que son aplicados para obtener un alto grado de eficiencia dentro del mismo. En tal virtud, las autoridades trabajan arduamente para alcanzar la alteza en conjunto con todos los subordinados de la institución pública, de tal forma se logre satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

2.2.3. TIPOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Según Zayas (2016) la calidad del servicio se podría determinar cómo calidad objetiva y calidad percibida, la primera permite medir las características de un servicio de manera cuantitativa y la segunda muestra prioridad al juicio de valor en el cumplimiento de los objetivos, su medición es cualitativa. También a la

calidad se la relaciona con la satisfacción, debido que el estado psicológico del ser humano es el resultado del cumplimiento de las expectativas y las inconformidades que se tiene cuando se recibe un servicio. Por tanto, los tipos de calidad constituyen la base primordial para lograr resultados óptimos en las organizaciones, por eso, cada individuo contempla una función direccionada hacia el objetivo común que es cubrir las expectativas de los usuarios.

2.3. SERVICIO PÚBLICO

Calafell (2016) indica que, “el servicio público tuvo su origen en Francia cuando se estableció la separación de las autoridades administrativas de las judiciales”. Asimismo, Camargo (2015) expresa que “es toda actividad de una colectividad pública que tenga por objeto satisfacer una necesidad de interés general”. Mientras que, Lazarte (2015) sostiene que “el servicio público es entendido como un concepto instrumental, en virtud del cual el Gobierno mantiene la potestad de autorizar o no su prestación al sector privado” (p.5).

La literatura presenta múltiples definiciones sobre este tema, a manera de análisis el servicio público es el compendio de actividades y beneficios que el estado promulga en aras de contribuir al desarrollo personal, económico y social de la ciudadanía de un territorio, dando efectividad a la legislación creada para su efecto.

2.3.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

Las características del servicio público según Ibarra (2015) se determinan de acuerdo a la necesidad que tiene el Estado de cumplir con las exigencias colectivas de la sociedad, tipos de entidades que prestan el servicio y el bienestar de la comunidad es decir que se dirige a todos sin importar la clase social, religión, sexo, ideas políticas. De igual modo, Villa (2017) hace énfasis en

las particularidades más relevantes, entre ellas la satisfacción de las necesidades básicas de interés general facultadas por instituciones del estado.

En tal virtud, la gestión administrativa en las instituciones públicas se relaciona con el servicio que se le brinda a la ciudadanía, es el Estado quien exige el correcto funcionamiento de las entidades gubernamentales, sin dejar a un lado que el objetivo principal es garantizar la atención de calidad a través de acciones inclusivas.

2.3.2. TIPOS DE SERVICIO PÚBLICO

Existe variedad de criterios sobre el tipo de servicio público, de acuerdo con Chaires (2015), se distinguen: servicios directos, son aquellos que están a cargo de las instituciones propias del estado; indirectos, cuando el estado delega a particulares como por ejemplo la telefonía, transporte público, entre otros; esenciales, son los que de manera imprescindible deben llegar a toda la ciudadanía; secundarios, responden a la convivencia de los ciudadanos en particular las cooperativas de taxi; facultativos, se refiere cuando su uso es por propia voluntad de los individuos tal es el caso del servicio telefónico y los estatales y locales, están encaminados por organismos provinciales y municipales como el mantenimiento y construcción de caminos vecinales.

Así también, la Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID, 2016) instituye que los servicios públicos se clasifican de acuerdo a los siguientes criterios: por la forma de cómo satisfacen las necesidades generales y de acuerdo a la forma de gestión. Ante ello, las instituciones estatales dirigen actividades basadas en principios de justicia y equidad encaminadas a la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios públicos de calidad y calidez.

2.4. SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (2018) en el Art. 136, tipifica que: de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución, el ejercicio de la tutela estatal sobre el ambiente y la corresponsabilidad de la ciudadanía en su preservación, se articulará a través de un sistema nacional descentralizado de gestión ambiental, que tendrá a su cargo la defensoría del ambiente y la naturaleza a través de la gestión concurrente y subsidiaria de las competencias de este sector, con sujeción a las políticas, regulaciones técnicas y control de la autoridad ambiental nacional, de conformidad con lo dispuesto en la ley.

La gestión ambiental abarca una gran cantidad de áreas, entre las que se diferencian son: la política ambiental, ordenamiento territorial, evaluación del impacto ambiental, contaminación, vida silvestre, educación ambiental y paisaje. Por esta razón, Acosta (2019) hace hincapié en que *“la gestión ambiental es la estrategia o plan de actuación con el que se intenta organizar toda la serie de actividades humanas de forma que impacten lo menos posible en el medio ambiente”* (p.12). En tal virtud, el Medio Ambiente toma cierto protagonismo en el ámbito gerencial, en donde también se deben de implementar estrategias de acción para fomentar el valor hacia la naturaleza y prevenir daños futuros.

2.5. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

Según el COOTAD (2018) Art. 30, los gobiernos autónomos descentralizados regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que le corresponden.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son instituciones gubernamentales que brindan servicio público a la colectividad de un cantón específico, éstas cuentan con autonomía política y financiera. Por lo tanto, tienen la capacidad de gestionar recursos económicos y actuar con total transparencia en sus funciones como representantes de una entidad, todo lo antes descrito se refleja en la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía.

2.6. MÉTODO SERVQUAL

Lujan (2019) expresa que, el modelo SERVQUAL es un instrumento de medida de la calidad de servicio que sirve para identificar discrepancias comparando las expectativas antes de que el servicio sea prestado con la percepción real. Por otro lado, McCollin, Ograjensek y Gob (2016) indican que el modelo SERVQUAL se utiliza para analizar la calidad del servicio dentro de las distintas instituciones públicas y privadas, el cuestionario original, ha sido analizado, criticado y adaptado a las necesidades y características de los diferentes sectores.

Para Matsumoto (2015) la encuesta SERVQUAL intenta reducir el sesgo al comparar el servicio recibido versus la expectativa, más allá de simplemente medir la sensación subjetiva de bienestar. Agrupa cinco dimensiones como: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Por su parte, Chacon, Rugel (2018) menciona que el modelo SERVQUAL debido a su flexibilidad de adaptación puede ser aplicado en una gran variedad de empresas. Esta adaptación se da al ajustar el cuestionario en relación a las características de cada servicio en medición.

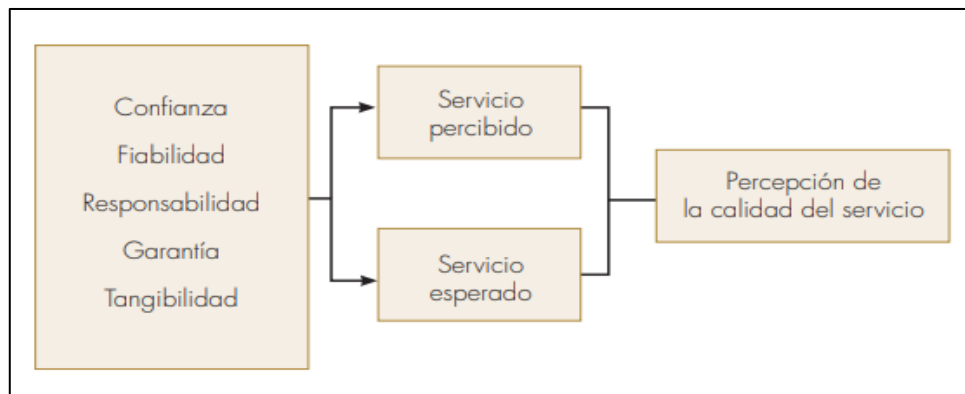


Gráfico 4 Modelo SERVQUAL
Fuente: Marsumoto (2015)

El modelo se sustenta en la evaluación de las percepciones y expectativas de forma separada en diez dimensiones definidas por los autores y con un grado de importancia relativa, que es dependiente del tipo de servicio o del cliente. Inicialmente existieron diez, sin embargo, conforme avanzó el modelo fue posible reducirlas a sólo cinco, a saber: confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad.

2.7. PLAN DE MEJORA

En todo plan de mejora debe existir una sección de evidencias e instrumentos de evaluación que permitan el abordaje del protocolo de tesis para el logro de metas de aprendizaje a través de la lectura de artículos científicos (Niño y Tobón, 2017, p.7). Para Proaño, Gisbert, y Pérez (2017) expresan que, el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (p.5).

El plan de mejora es una guía de apoyo para las instituciones públicas o privadas, por medio de la administración se puede lograr el uso adecuado de la eficiencia dentro del campo laboral. De tal forma, se logre corregir aquellas desviaciones que hacen que no haya resultados fructíferos en las actividades que realizan a diario el personal administrativo de la entidad.

2.7.1. ELEMENTOS DEL PLAN DE MEJORA

Según, Barrera (2014) establece que el Plan de Mejora debe contener metas, acciones e impacto que permitan tener resultados positivos en la institución mediante la planificación de actividades factibles y concretas. Por otro lado, Cajas (2015) plantea que el plan de mejora está compuesto por: objetivos, actuaciones, responsable, recursos, procedimiento de trabajo, calendario e indicadores.

A continuación se presenta la estructura planteada por Cajas: los objetivos deben ser medibles, expresarse en verbo infinitivo y cumplirse en un tiempo determinado; las actuaciones son las acciones que permiten cristalizar los objetivos; el responsable es la persona encargada del seguimiento y monitoreo de los plazos establecidos; los recursos son los medios con los que se dispone para desarrollar las actividades, entre ellas documentación, normativas, bibliografía, entre otros; procedimiento de trabajo es la estrategia que se va a aplicar para desplegar lo señalado; el calendario determina el tiempo en que se van a ejecutar las fases y los indicadores son las unidades de medida que permiten determinar el cumplimiento de los objetivos previstos.

Un plan de mejora debe contar con elementos que permitan cumplir con cada uno de sus objetivos, para diseñar actuaciones, nombrar responsables, prever un procedimiento o método de trabajo, así mismo, instaurar un calendario para tener en cuenta las actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, y, por último, indicadores que permitan medir la efectividad de la institución.

2.7.2. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

Para Harf (2015) “el plan de mejora es una herramienta de gestión que busca convertirse en un aliado para mirar nuestra escuela más allá del aquí y ahora” (p.2). Así también Proaño, Gisbert, y Pérez (2017) determinan que “el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia

de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces” (p.5).

Con relación a lo establecido, es oportuno determinar que la globalización influye de manera positiva en el desarrollo de las actividades de las entidades estatales. Entre los aspectos de vital trascendencia es la calidad con la que se prestan los servicios públicos, por esta razón que establecer planes de mejora dirigidos al cumplimiento de actividades que propicien un servicio de calidad y calidez es vital para satisfacer las necesidades colectivas del conglomerado de un territorio, así también cumplir con la pertinencia de las instituciones gubernamentales en la estructura orgánica del Estado.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD Municipal del cantón Rocafuerte de la provincia de Manabí, ubicado en la calle Pichincha entre Bolívar y Rocafuerte.



Gráfico 5 Ubicación del GAD de Rocafuerte

Fuente: Google maps.

3.2. DURACIÓN

El trabajo de investigación se realizó aproximadamente en 9 meses a partir de su aprobación.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Dentro de la investigación se aplicaron los métodos inductivo, deductivo y descriptivo, los mismos que permitieron obtener información esencial sobre la calidad del servicio que ofrece la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte.

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO

El método inductivo permitió relacionar directamente el objeto de estudio, mediante el uso de técnicas de investigación como la encuesta y entrevista, así mismo ayudó a extraer tipologías esenciales en el departamento de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte. Lo que se relaciona con lo que determina Behar (2014), “el método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado” (p.23).

3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Por medio de este método se obtuvo información científica partiendo de teorías previamente establecidas por autores, dándole una credibilidad al objeto de estudio. Posteriormente se efectuó una comparación con investigaciones realizadas anteriormente con los datos obtenidos en la investigación. Lo descrito en las anteriores líneas se relaciona con los establecido por Dehar (2014) “el método deductivo consiste en establecer la verdad o falsedad de la hipótesis a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales”

3.3.3. MÉTODO DESCRIPTIVO

El método descriptivo permitió recolectar y analizar las características halladas que puedan aportar con la evaluación de la calidad del servicio del departamento de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte. Esta metodología está relacionada con el conocimiento de las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades (Behar, 2014, p.12).

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se efectuó una observación estructurada en el lugar de estudio que facilitó estar en contacto con las diferentes características establecidas en la investigación, también permitió obtener una percepción sistemática y dirigida al poder captar los aspectos más significativos de los hechos, donde se proporcionó información esencial para luego compararlas con otros resultados. Según Aveiga (2012) “es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis” (p.4).

3.4.1. ENCUESTA

Se empleó una encuesta presentada mediante un cuestionario estructurado a una muestra seleccionada de la población del cantón Rocafuerte, misma que permitió obtener información auténtica de la calidad del servicio que brinda la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte. De acuerdo con Andrade y Vera (2018) “la encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para ser analizados de forma agregada” (p.11).

3.4.2. ENTREVISTA

Se empleó una entrevista al director encargado del área de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte, quien facilitó información certificada sobre la evaluación de la calidad del servicio que brindan a la ciudadanía y las estrategias aplicadas para mejorar el mismo. Para Folgueiras (2016) “la entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, su objetivo es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas” (p.14).

3.4.3. MATRIZ SERVQUAL

Para identificar las problemáticas existentes en la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene se utilizó la matriz SERVQUAL como herramienta para conocer la opinión de las personas mediante la evaluación de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación, los mismos que permitieron relacionar la teoría con la realidad del departamento objeto de estudio.

3.5.1. BIBLIOGRÁFICA

Este tipo de investigación logró obtener información científica mediante la utilización de libros, web, artículos, entre otros; lo que permitió sustentar teóricamente los procesos y particularidades inmersos en el desarrollo de la investigación. Mora (2014) define que la investigación bibliográfica “es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada” (p.18).

3.5.2. DE CAMPO

La investigación de campo permitió tener contacto directo con el objeto de estudio, así también se evaluó de forma objetiva las actividades desarrolladas en el departamento de Gestión Ambiental e Higiene del cabildo municipal del cantón Rocafuerte mediante la utilización de técnicas de investigación ya señaladas anteriormente y así analizar la información obtenida. Según Bernal

(2015) este tipo de investigación se apoya en la información obtenida en entrevistas, cuestionarios, encuestas, observaciones, entre otras. Es anteceder la revisión documental al trabajo de campo para evitar la duplicidad del trabajo.

3.6. VARIABLES EN ESTUDIO

3.6.1. VARIABLE DEPENDIENTE

- Propuesta de mejora en la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte.

3.6.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Diagnóstico de la calidad del servicio

3.7. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Se utilizó la fórmula para la obtención de la muestra de la población, así también barras estadísticas elaboradas en Excel para presentar los resultados de la encuesta dirigida a los usuarios, lo que permitió obtener información sobre los datos cuantitativos del objeto de estudio. De acuerdo a lo mencionado por Aguilar Barojas (2005), el resultado del cálculo de una muestra debe considerarse como orientativo, ya que se fundamenta en supuestos que pueden ser incorrectos y que, en el momento de introducirlos numéricamente en las fórmulas, afectan la viabilidad del estudio, el costo y hasta los aspectos éticos.

FÓRMULA

n= muestra

Z= nivel de confianza (95%= 1,96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible (0,5)

e= manejo de error (0,06)

N= población (10754)

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q} \quad [1]$$

$$n = \frac{1,96^2 * 10754 * 0,50 * 0,50}{0,06^2(10754 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{3,84 * 10754 * 0,25}{0,0036(10753) + 3,84 * 0,25}$$

$$n = \frac{10.323,84}{38,71 + 0,96}$$

$$n = \frac{10.323,84}{39,67}$$

$$n = 260 \text{ usuarios}$$

3.8. PROCEDIMIENTOS

FASE 1: IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.

- Emisión de oficio al Director del departamento de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte.
- Aplicación de una encuesta a los usuarios de la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte.
- Ejecución de una entrevista al Director Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte.

La primera fase del trabajo inició con la petición formal dirigida a la Dirección Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte, luego se aplicó una encuesta a los usuarios de la dependencia antes descrita y por último se llevó a cabo la entrevista dirigida al Director del área, con el objetivo de obtener datos sobre la estructura organizativa interna de la institución, así también los aspectos más sobresalientes del servicio y los factores problemáticos.

FASE 2: DETERMINAR EL MODELO Y LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.

- Diseño de un cuestionario del modelo SERVQUAL a los usuarios del área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte.
- Representación de los resultados en la matriz causa – efecto

En el desarrollo de esta fase fue necesario obtener el resultado de lo que el usuario percibe de ese servicio, para poder comparar el resultado a través de la evaluación de desempeño mediante el modelo SERVQUAL, permitiendo disponer de puntuación sobre las expectativas respecto a cada característica del servicio evaluado del área de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte, finalmente se realizó la respectiva representación del modelo SERVQUAL para conocer los resultados del mismo.

FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA A LA CALIDAD PARA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.

- Creación de una propuesta de un Plan de mejora.

- Sociabilización de la propuesta con el Director del Área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte.

Para el desarrollo de la tercera fase se utilizó la información recopilada en las etapas anteriores, se prestó vital atención a las deficiencias detectadas en la evaluación de la calidad del servicio, luego se procedió a elaborar la propuesta de un plan de mejora tomando como base el análisis sistemático de las causas de la problemática del área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene, así también las posibles soluciones y acciones que la institución debe aplicar para solucionar las necesidades y objetivos establecidos en la dependencia. Por último, se sociabilizó el plan de mejora al Director del área y miembros de la institución.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo detalla cada una de las actividades desarrolladas en la investigación con el objetivo de diagnosticar la calidad de servicio en el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene para la mejora de la atención de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte, se aplicaron instrumentos de evaluación que permitieron identificar los servicios, se determinó el modelo y los instrumentos de evaluación de la calidad del servicio de la misma. Por último, con los resultados obtenidos se procedió a elaborar un plan de mejora que permitió fortalecer los procesos internos de la entidad.

4.1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.

Dentro de la presente actividad para identificar los servicios que brinda el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene en el GAD del cantón Rocafuerte se procedió a entregar un oficio al director de la misma para obtener el permiso correspondiente para el desarrollo de la tesis, luego se aplicó una encuesta a los usuarios de la Dirección y después se realizó la entrevista dirigida al Director del área de Gestión Ambiental e Higiene como se muestra a continuación:

1. ¿El empleado cuenta con equipos tecnológicos actualizados?

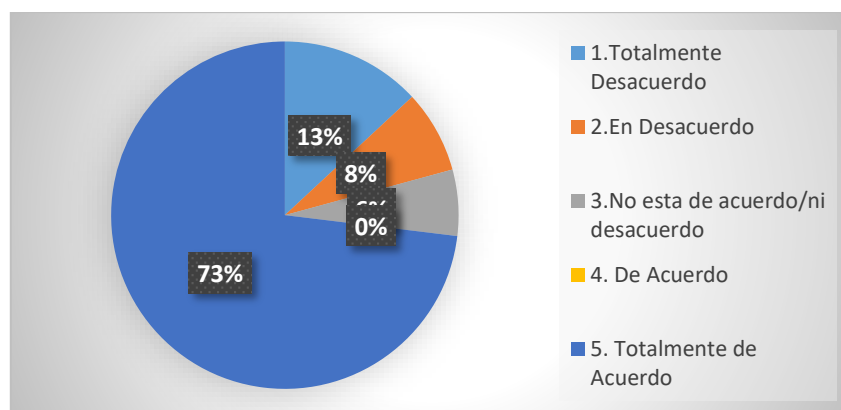


Gráfico 6 Equipos tecnológicos actualizados
Fuente: Elaboración propia

Con relación a la percepción de los usuarios sobre el empleo de equipos tecnológicos actualizados en el área de estudio, 190 personas representado por el 73% determinan que están totalmente de acuerdo, índice que se relaciona con la importancia de utilizar herramientas tecnológicas en el ámbito de educación, proyectos humanitarios, inteligencia colectiva y la gestación de ideas creativas para optimizar y mejorar el servicio (Mendoza, 2017).

2. ¿Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros?

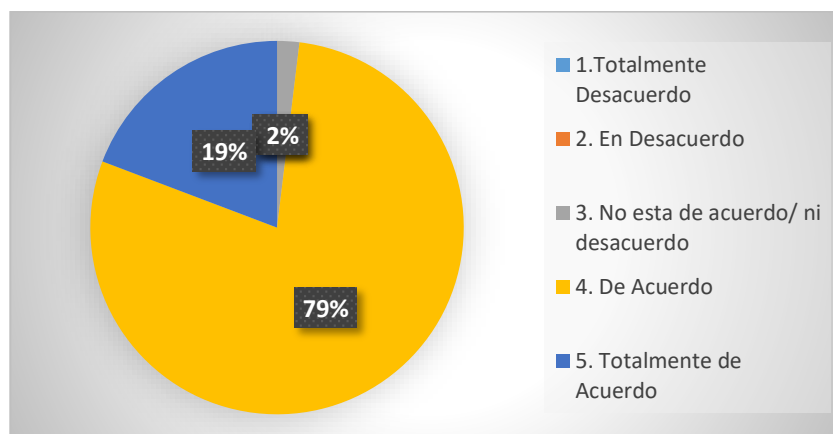


Gráfico 7 Elementos materiales.
Fuente: Elaboración propia

205 personas, representado por el 79% de la muestra, sostienen que están de acuerdo con los elementos materiales que la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene utiliza para la prestación de sus servicios, lo que determina visibilidad de dichos recursos en el área. Gázquez, Martínez, Mondéjar (2010), en su teoría indican que los aspectos relacionados con la composición de los folletos

publicitarios determinan, en gran medida, su capacidad para llamar la atención del consumidor. Dentro de una institución de carácter público, los materiales físicos de información deben estar relativamente claros para la vista e interpretación de los usuarios.

3. ¿Existen materiales suficientes para la prestación del servicio?

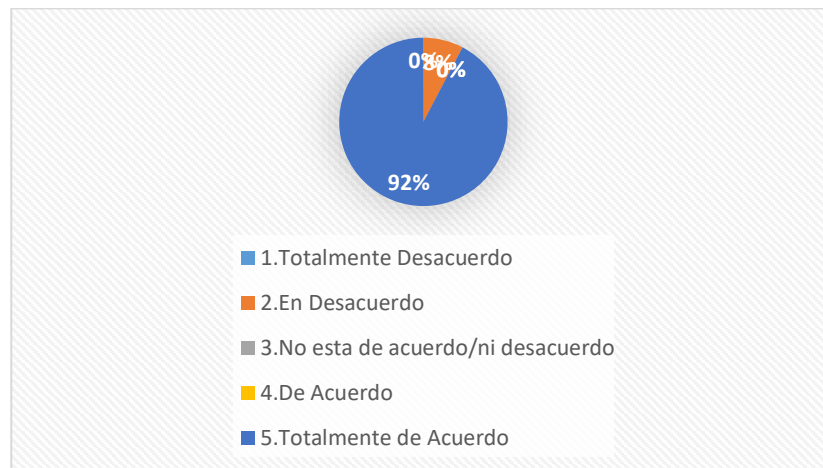


Gráfico 8. Materiales suficientes
Fuente: Elaboración propia

Con relación a la pregunta establecida en conocer si existen materiales suficientes para la prestación de servicios, 240 personas, representado por el 92% determinan que están totalmente de acuerdo, los resultados se relacionan con la teoría establecida por Ávila (2015), en la que determina que la forma de atender a los clientes internos y externos dependerá de las herramientas y estrategias que se utilicen.

4. ¿Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. (tangibilidad)?

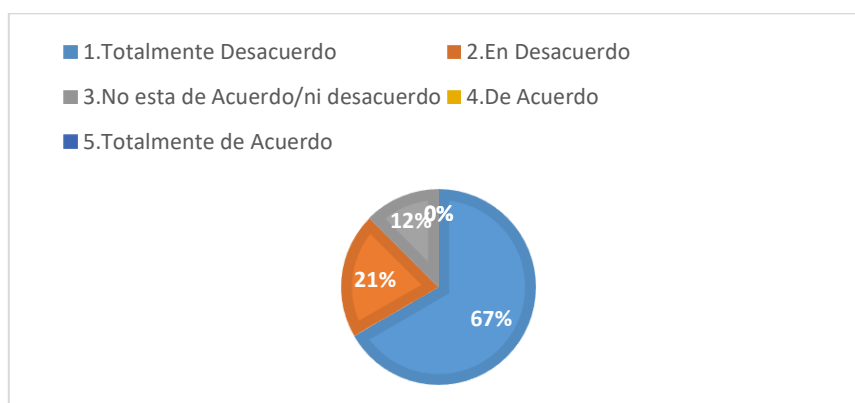


Gráfico 9 Instalaciones físicas
Fuente: Elaboración propia

160 personas, conformado por el 67% señalan que están totalmente en desacuerdo, dando a notar que las instalaciones no son aptas e idóneas para cumplir con el objetivo de beneficiarse con un buen servicio. Barragán y Cucaita (2010) Menciona que el proceso de seleccionar la ubicación de una instalación, consiste en realizar un estudio sistemático para determinar el sitio más conveniente que certifique la eficacia y eficiencia de las operaciones, cualquier tipo de empresa busca fundamentalmente minimizar costos y maximizar beneficios, dando cumplimiento a metas y objetivos trazados por la organización. Dado así que tener un adecuado diseño y distribución de las instalaciones permite utilizar de manera más eficiente el espacio.

5. ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?, ¿usted obtiene el servicio que esperaba?

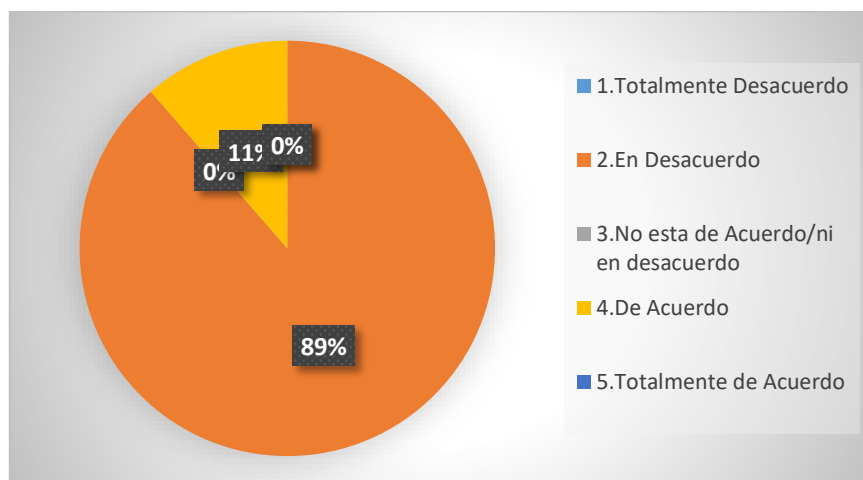


Gráfico 10 Servicio esperado.
Fuente: Elaboración propia

La presente interrogante hace énfasis con relación si se obtiene el servicio que esperaba, 233 personas, conformado por el 89% dan a conocer que están en desacuerdo; es decir que existen falencias sobre el servicio prestado. Por su parte, López (2018) en su tesis señala que si la prestación del servicio es idónea mayor será la satisfacción del usuario lo que permite un reconocimiento a la institución por el eficiente servicio público, caso contrario existiría deficiencia en el proceso.

6. ¿Cuándo el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?

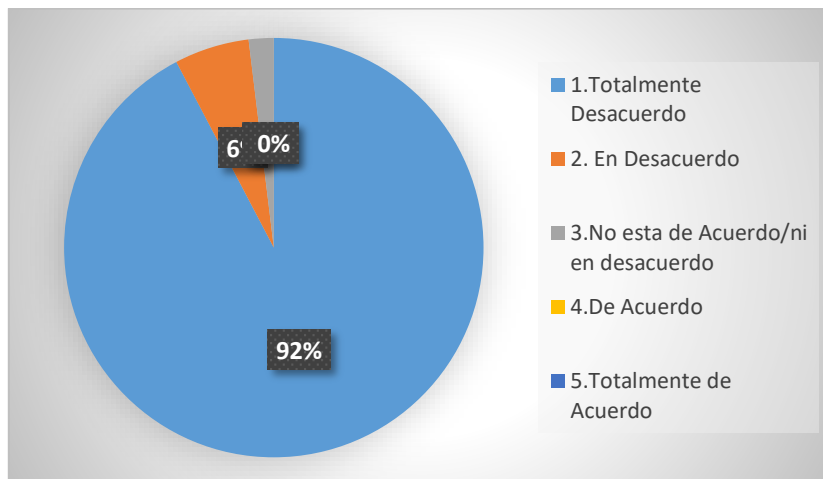


Gráfico 11 Empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo
Fuente: Elaboración propia

240 personas encuestadas, representado por el 92% indicaron que están totalmente en desacuerdo. Es decir, que pocas veces los servidores públicos cumplen en buen tiempo con los requerimientos de los usuarios. Ante esto López (2018) menciona que el tiempo establecido al cliente es un factor relevante, eficaz y rápido para cubrir las expectativas de los usuarios, una atención ágil es predominante para que se sienta satisfecho.

7. ¿Cuándo un cliente tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo?

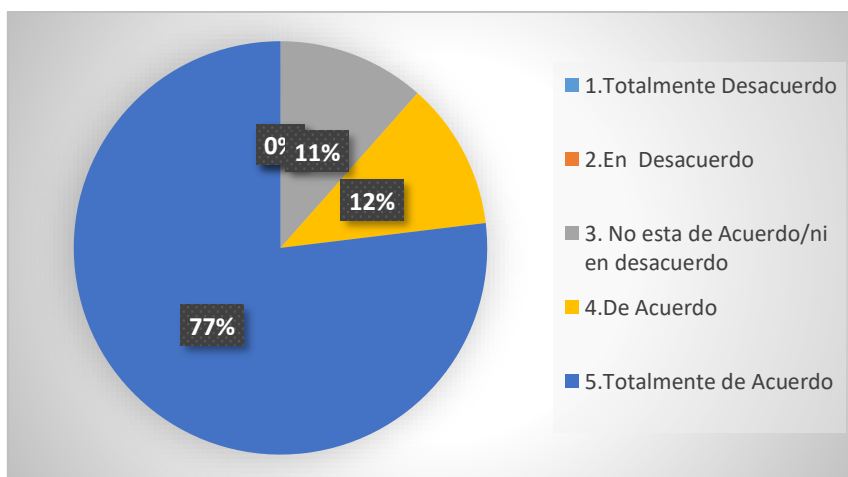


Gráfico 12 Interés en solucionarlo
Fuente: Elaboración propia

Con relación al interés que presenta el empleado para solucionar problemas de los clientes, 200 personas conformado por el 77% están totalmente de acuerdo que los colaboradores si ayudan a resolver los requerimientos del usuario. Es así que, López (2018) en su investigación indica que todo empleado público debe brindar una atención de calidad a toda la ciudadanía para satisfacer las necesidades que requieren cada uno de ellos. En consecuencia, es importante llevar un seguimiento y evaluación continua en las actividades realizadas por los servidores públicos.

8. ¿El empleado realiza bien el servicio la primera vez? (empatía)?

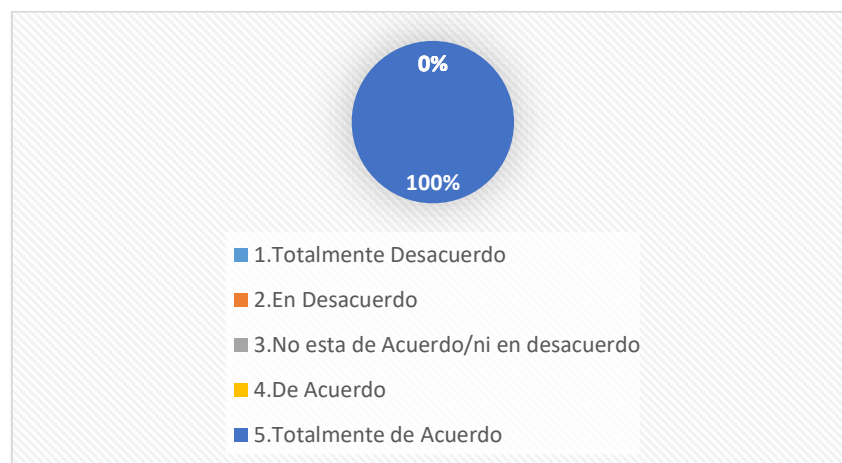


Gráfico 13 Empleado realiza bien el servicio
Fuente: Elaboración propia

Con relación si el empleado realiza bien el servicio la primera vez los encuestados en su totalidad afirmaron estar totalmente de acuerdo, lo que demuestra que existe eficiencia en el servicio que se brinda. El resultado antes descrito se relaciona con el criterio de Coronado (2018), toda vez que es necesario que las instituciones y empresas presten atención a la capacitación y mejoramiento continuo de los colaboradores, este proceso se refleja en el cumplimiento de las funciones y la satisfacción de los usuarios ante servicio público recibido.

9. ¿Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas? (capacidad por respuesta)?

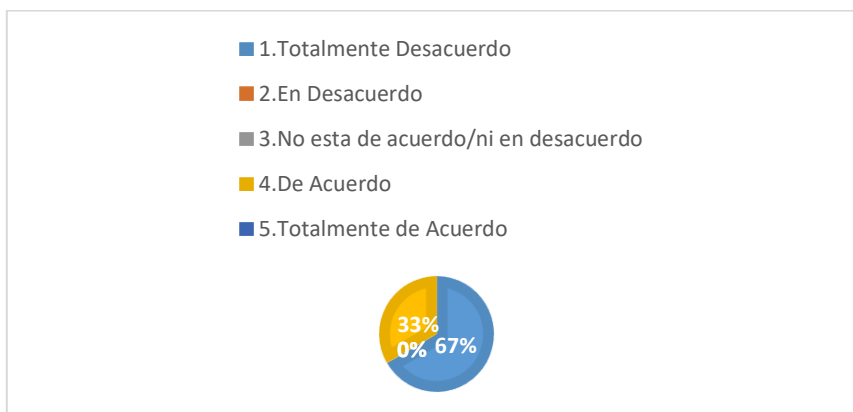


Gráfico 14 Los empleados demuestran estar capacitados
Fuente: Elaboración propia

170 personas, que corresponde al 67% de la muestra, manifestaron estar totalmente de acuerdo en que los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas, sin embargo, el 33% señala estar de acuerdo con el nivel de capacitación de los empleados. Los resultados presentados tienen inherencia en la teoría establecida por Mendoza (2018), quien determina que, con un personal bien preparado y competente, se brinda a la ciudadanía una atención de calidad y calidez.

10. ¿El tiempo que aguardó para obtener el servicio fue satisfactorio?

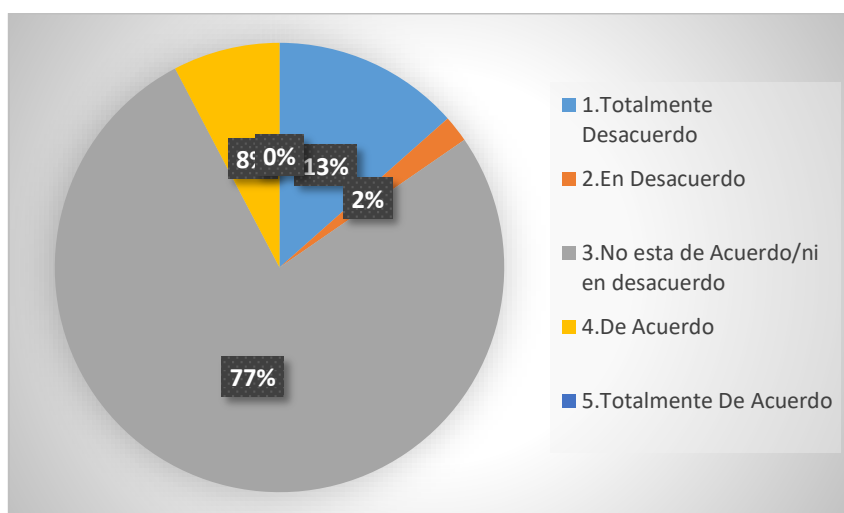


Gráfico 15 El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio
Fuente: Elaboración propia

200 personas, conformado por el 77% señalaron no estar de acuerdo/ni en desacuerdo con relación al tiempo que aguardó para obtener el servicio. De esta forma se establece que existe poca satisfacción del cliente sobre el tiempo que espera para recibir la asistencia. Según Maggy (2018) en su investigación, revela que el modelo SERVQUAL es utilizado para evaluar la calidad de los servicios públicos con relación a la capacidad de respuesta.

11. ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle?

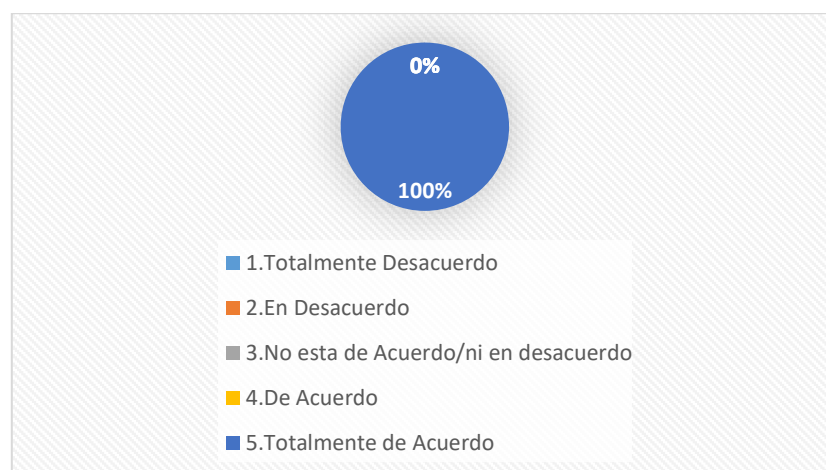


Gráfico 16 Empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle
Fuente: Elaboración propia

Los encuestados en un 100% manifiestan estar totalmente de acuerdo en que los empleados si tienen tiempo para atender los requerimientos dado que poco tiempo se encuentran ocupados en otras actividades, esta apreciación se relaciona con la investigación de Ariza y Ariza (2015) donde mencionan que una empresa orientada a los clientes suele centralizar la relación con estos en un área específica y especializada, por tanto el departamento de atención al cliente tiene como principales objetivos observar el comportamiento del usuario y mantener una relación directa con él para resolver cualquier incidencia o solicitud que pueda tener.

12. ¿Si necesitó resolver algunas dudas, se le atendió en un tiempo adecuado?

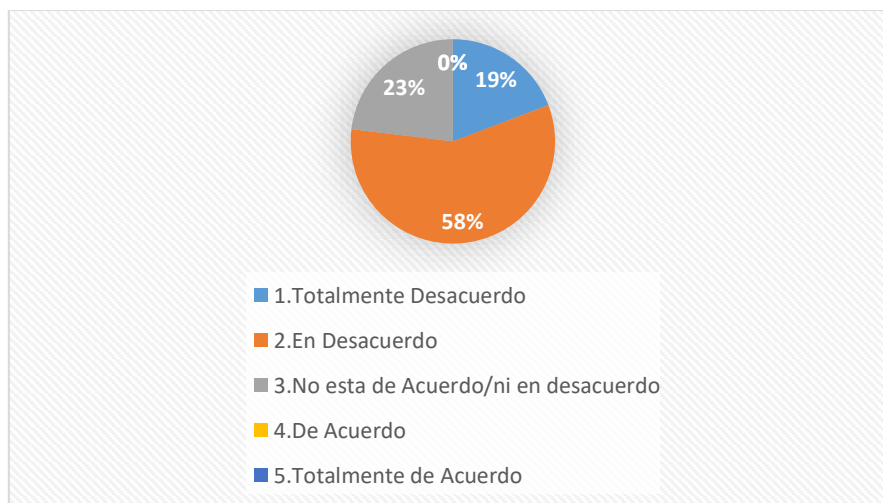


Gráfico 17 Dudas
Fuente: Elaboración propia

150 personas, que corresponde al 58% de la muestra señalaron que están en desacuerdo con relación a la pregunta sobre la atención en el tiempo adecuado en resolver las dudas. Es decir que existe poca optimización de tiempo para atender los requerimientos en el área. Mientras tanto el 23 % fue neutral al contestar, ya que no se encuentran en desacuerdo ni en acuerdo. Requena y Serrano (2007) indican que el usuario es el punto vital para cualquier empresa conocer a fondo las necesidades cada vez más sofisticadas y especializadas del mismo, así como encontrar la mejor manera de satisfacerlas con prácticas adecuadas, el servicio al cliente debe surgir a partir de la comunicación con el mismo a fin de cubrir sus expectativas y necesidades en el tiempo oportuno.

13. ¿Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio?

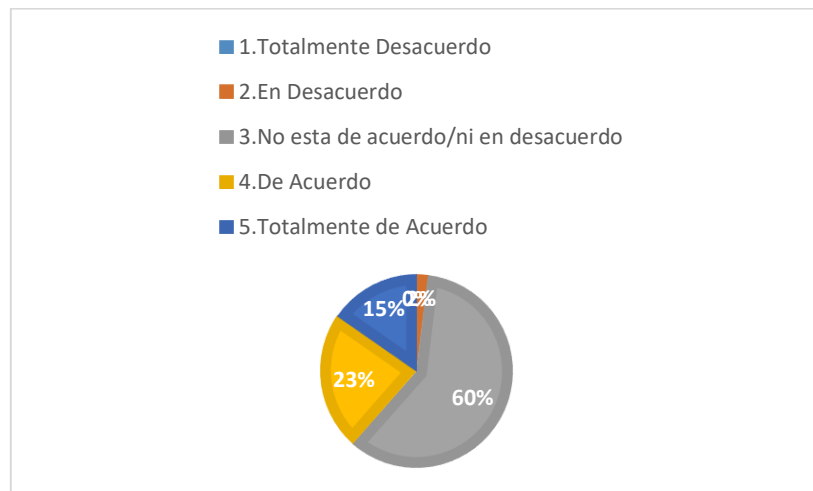


Gráfico 18 Empleados demuestran estar capacitados

Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a si los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio, el 60% de la muestra que corresponde a 155 encuestados, mencionaron que no están de acuerdo/ ni en desacuerdo. Es decir que existe la percepción de poca capacitación de parte de los empleados para ofrecer un servicio de calidad. Según Nowell (2015) en su investigación determina que la capacitación constituye un elemento principal y fundamental para que exista calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

14. ¿Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes?

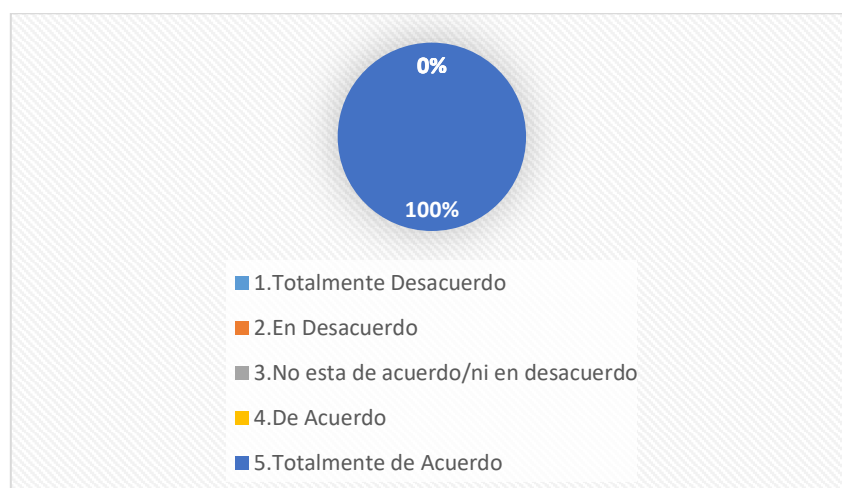


Gráfico 19 . Empleados están dispuestos en ayudar a sus clientes

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al criterio de los encuestados los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes y cada uno de sus requerimientos. El resultado evidencia que es importante que los servidores públicos mantengan actitud positiva para ayudar o atender a los usuarios y agilizar el servicio de tal manera que se logre satisfacer las necesidades de la colectividad, este análisis se relaciona a la teoría de Castillo (2016).

15. ¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad?

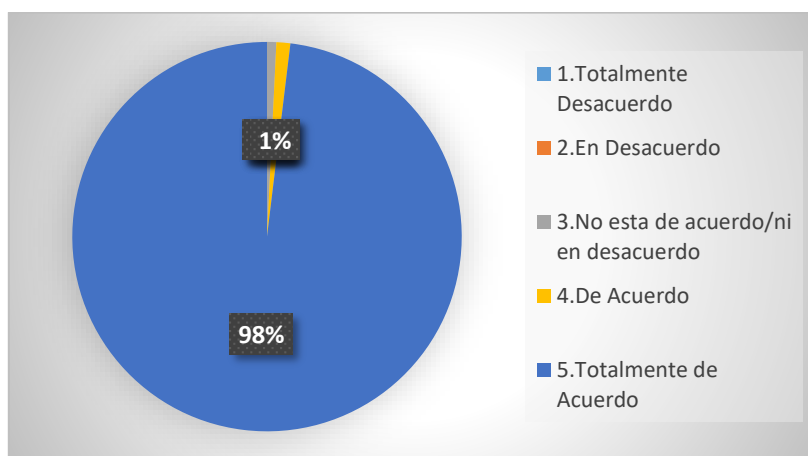


Gráfico 20 Comportamiento de los empleados
Fuente: Elaboración propia

El comportamiento de los empleados inspira confianza y seguridad, el 98% que corresponde a 255 personas encuestadas, afirman estar totalmente de acuerdo, dando a notar que existe empatía entre el servidor público y el usuario. Esta determinación se relaciona con la investigación de Cardona y Calderón (2010) quienes señalan que todo empleado público que ejerce una función debe transmitir confianza desde la perspectiva de la ética y la expectativa de la buena voluntad.

16. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas? (seguridad)?

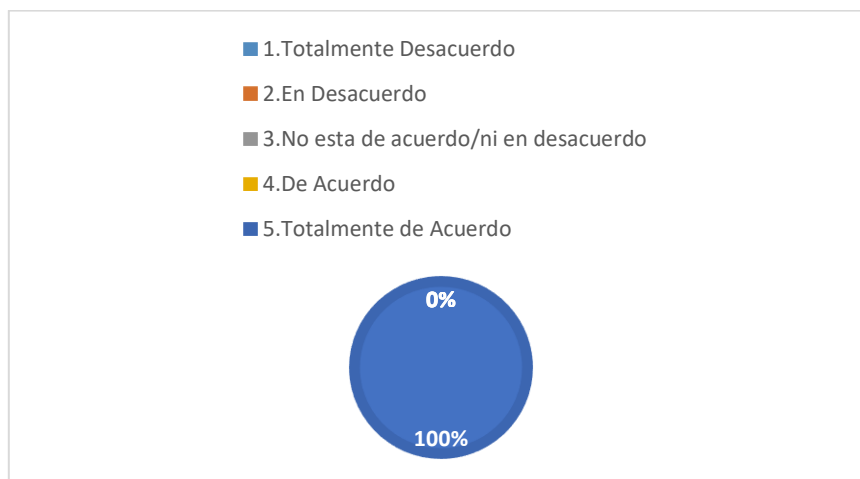


Gráfico 21 Empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas
Fuente: Elaboración propia

Los encuestados están totalmente de acuerdo que los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas sobre el servicio y requerimientos solicitados. Bermúdez (2015) indica que la capacitación y desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo para que los empleados tengan el conocimiento necesario al momento de realizar sus labores cotidianas dentro de la institución logrando ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

17. ¿Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes?

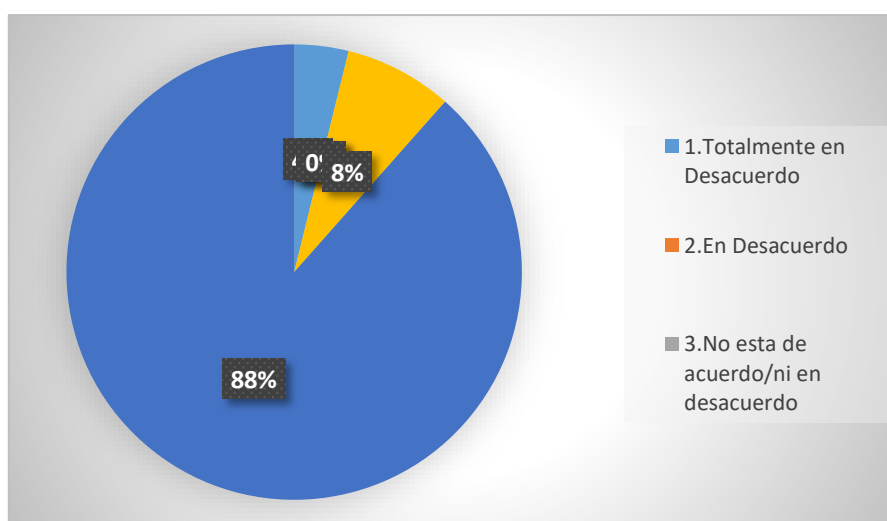


Gráfico 22 Empleados demuestran igualdad
Fuente: Elaboración propia

230 personas, representado en el 88% dan a conocer que están totalmente de acuerdo que los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes. En consecuencia, existe equidad para atender los requerimientos de los clientes. Según la revista ELSEVIER, (2006). Tratar de forma igualitaria a los usuarios significa tener capacidad para superar las diferencias que nos separan y centrarnos en ellos.

18. ¿Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio?

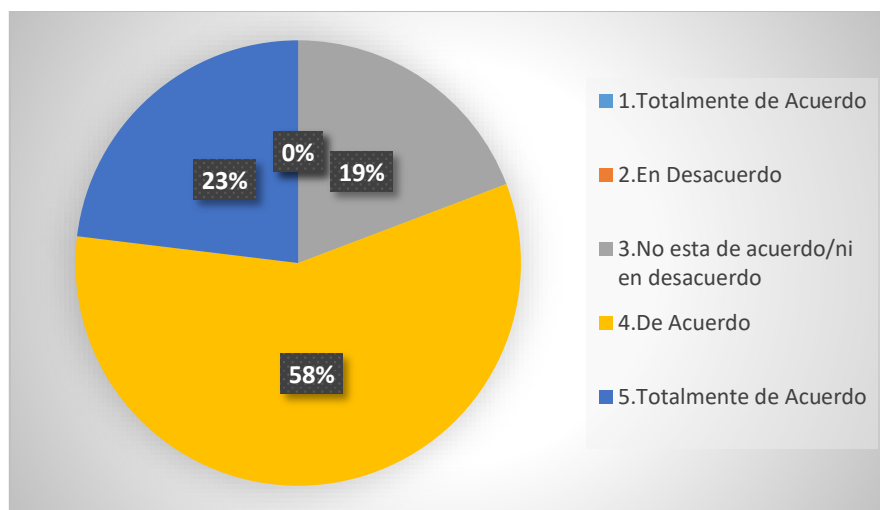


Gráfico 23 Empleados demuestran capacidad en la organización
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la pregunta dirigida a conocer si los empleados demuestran capacidad en la organización inciden en un 58% que corresponde a 150 personas, están de acuerdo, razón por la que se establece que existen capacidades eficientes ante el servicio. Lo expuesto anteriormente se relaciona con Morán (2017). Todo empleado destinado a brindar un servicio tiene que estar capacitado en las Relaciones Humanas, para así poder llegar al usuario; tiene que estar alineado con la visión de servicio al cliente y eso se obtiene a través de la formación con talleres, seminarios, charlas, y sobre todo es muy importante estar pendiente que se cumpla todo lo enseñado.

19. ¿El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios?

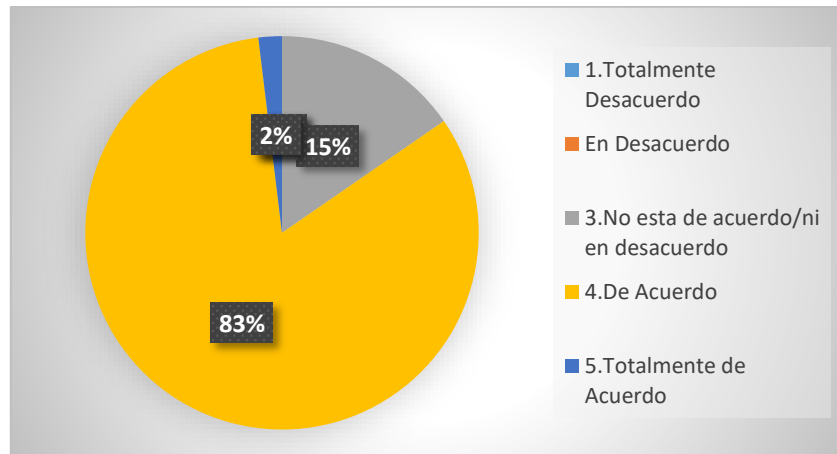


Gráfico 24 . Empleado se preocupa
Fuente: Elaboración propia

215 personas, representado por el 83% están de acuerdo que el empleado se preocupa por los intereses de los usuarios. Lo que significa que existe atención de parte de los colaboradores sobre los requerimientos de los clientes. Cabe señalar que los clientes no siempre son capaces de expresar claramente lo que realmente esperan. En tal virtud, la búsqueda de un alto grado de satisfacción se convertirá en el justo equilibrio entre la innovación tecnológica impulsada por las capacidades de innovación internas de las empresas y la capacidad de escuchar y entender las necesidades del Cliente (Paride, 2017). La calidad en atención al usuario, se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que se espera de él.

20. ¿Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios?

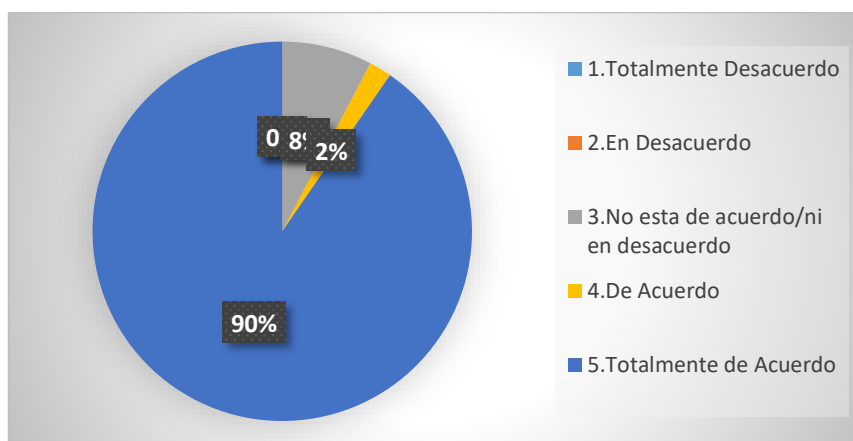


Gráfico 25 Horarios convenientes para todos los usuarios
Fuente: Elaboración propia

235 de los encuestados, conformado por el 90% determinan estar totalmente de acuerdo con los horarios establecidos para la atención a los usuarios por lo que es importante que todos los horarios que se establecen se ajusten al cliente, así mismo se debe indicar las actualizaciones internas del GAD-Rocafuerte si es el caso que haya para que la ciudadanía esté atenta ante cualquier cambio. El tiempo es uno de los elementos del trabajo que ha sufrido grandes transformaciones en las últimas décadas, debido, en parte, a las repercusiones de las nuevas tecnologías. Estas han influido en la manera de trabajar, el lugar y la organización del trabajo. (Nogareda, Solorzano, Nogareda 2013).

21. ¿El empleado entiende las necesidades específicas del cliente (fiabilidad)?

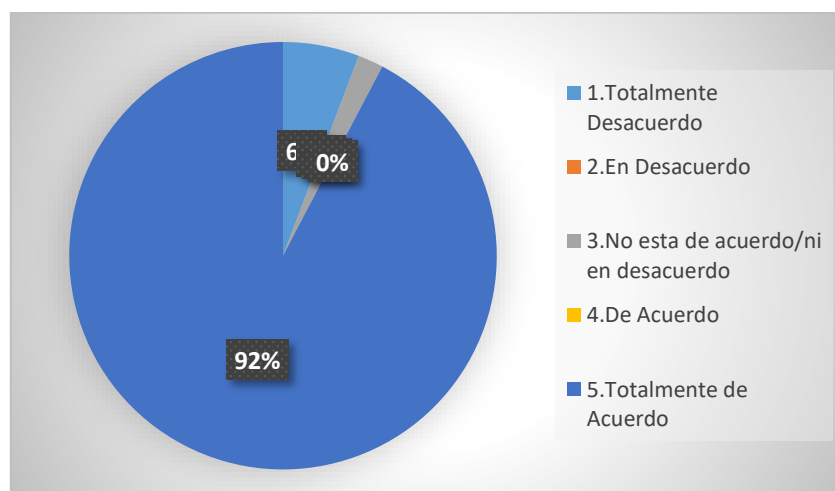


Gráfico 26 Empleado entiende las necesidades específicas del cliente
Fuente: Elaboración propia

240 personas encuestadas, corresponde al 92% están totalmente de acuerdo que el empleado atiende las necesidades específicas del cliente. Para Michoa (2015) los servidores públicos, tienen la obligación de comprender las necesidades de los ciudadanos, lo que constituye estar siempre preparado ante cualquier situación que se presente en el lugar de trabajo, por ello, deben estar en constante capacitación en el área que se desempeña para brindar atención de excelencia a los usuarios que hacen uso de algún servicio público.

APLICACIÓN DE ENTREVISTA

El entrevistado manifiesta que los procesos que se desarrollan en la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte se encuentran establecidos en la misión que se presenta a continuación:

Planificar, prevenir, dirigir, coordinar e impulsar los procesos de manejo integral de desechos sólidos, higiene, salubridad y servicios públicos, mediante acciones coordinadas con la población a fin de generar servicios comunitarios municipales con criterios de calidad, oportunidad, equidad y eficiencia que permitan lograr el equilibrio ecológico del cantón. Ejercer de forma eficaz y eficiente la gestión ambiental en el territorio cantonal procurando que las obras y proyectos municipales cuenten con regulación ambiental, así como plantear políticas para la protección del ambiente articulado con legislación ambiental.

La Dirección de Gestión Ambiental e Higiene, es la instancia administrativa responsable de los procesos: Ambiente (Regulación y control de las zonas de protección ecológica, permisos ambientales, regulación y control de la contaminación ambiental), Desechos Sólidos (Recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, barrido de calles y espacios públicos), Servicios Comunes (Mercados y camales municipales, parques, cementerios), Áridos y Pétreos (Regularización de la explotación de materiales áridos y pétreos).

Con relación al recurso económico asignado a la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte, expone que el presupuesto 2021 contempla \$ 884,110.74 dólares que corresponde al 7.61% del presupuesto total. Entre los compromisos de la dependencia se consideran las remuneraciones del personal operativo del Sistema de Gestión Integral de Desechos Sólidos - SIGDS (recolección transporte, tratamiento de desechos sólidos, barridos de calles), gastos corrientes de operación (mantenimiento vehículos, servicios básicos y

personal administrativo), así también desembolsos por la operación de los sistemas comunales tales como: camal, mercados, parques y cementerios, además de las actividades de control ambiental.

El funcionario expresó que el presupuesto establecido es insuficiente en la medida en que no se contempla la reposición de maquinaria y equipamiento o la ampliación de los servicios a sectores que carecen de los mismos, en especial en el sector rural. De igual forma, hace énfasis que \$ 691,810.74 que corresponde al 78.25% de lo asignado se dirige exclusivamente al pago del personal operativo (obreros) y administrativo, esto es comprensible en la medida en que el factor más importante de los servicios prestados corresponde a mano de obra.

Sin embargo, en ocasiones los servicios no se han brindado por falta de recursos, como el caso del área de control ambiental, en particular en el proceso de control de fuentes de contaminación, en tal efecto existe limitación para brindar un servicio eficiente debido a la falta de equipos de medición, contaminación del aire, de sonido, de agua, entre otros. Para suplir esta deficiencia se recurre a la contratación ocasional de servicios como exámenes de agua en laboratorios particulares, lo que impide un control ambiental permanente. Además, señala que los espacios son adecuados y en la mayoría de las áreas se cuenta con personal suficiente y debidamente capacitado para la atención de los usuarios que acuden a las oficinas de la Dirección.

Así también detalló que los principales problemas que inciden en la ejecución de gestión ambiental e higiene del cabildo municipal son: tratamiento de aguas residuales, recolección, transporte y tratamiento definitivo de desechos sólidos, regulación y control de tercenas, regulación y control del comercio en mercados, control de la contaminación de fuentes de agua, control de negocios e industrias para el cumplimiento de las normas y servicio de rastro (camal).

Con relación al control de la gestión en la dependencia el entrevistado menciona que existen diversos instrumentos de registro y reporte de los funcionarios, tanto operativos como administrativos entre ellos: reloj biométrico, rastreo satelital de vehículos, registro de informes de cumplimiento de tareas/horas extras/, informes técnicos de inspecciones y registro de autorizaciones de permisos y vacaciones.

Por último, indicó que, con relación a los tiempos de espera, calidez y pronta respuesta, en la mayoría de las áreas de la Dirección el nivel es aceptable, en cuanto a la infraestructura, hay deficiencias en el Mercado Central (no está habilitado aún); hay desgaste y en ocasiones demora por el grado de obsolescencia de equipos en el Camal Municipal.

4.2. DETERMINAR EL MODELO Y LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.

En el desarrollo de esta fase fue necesario considerar los resultados relacionados a la percepción del servicio de parte de los usuarios. Se utilizó para esta actividad la evaluación de desempeño mediante el modelo SERVQUAL, que permitió establecer mediante una puntuación las expectativas respecto a cada característica del servicio evaluado del área de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte, finalmente se realizó la representación del modelo SERVQUAL para conocer los resultados del mismo.

Dimensión de fiabilidad						
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Cuando el Cliente tiene un problema, la entidad debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	La entidad, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	La entidad debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5	La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión de sensibilidad						
1	La entidad debe mantener informado a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Los empleados de la entidad deben dar un servicio rápido.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión de seguridad						
1	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en Ud.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la entidad.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	para responder a las preguntas de los clientes.					
4	Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión de empatía					
1	La entidad debe dar atención individualizada a los clientes	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	La entidad de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	La entidad debe preocuparse de sus mejores intereses.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Los empleados deben entender las necesidades específicas de Uds.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Dimensión de elementos tangible					
1	La entidad debe tener equipos de aspecto moderno.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	Las instalaciones físicas de la entidad, deben ser atractivas.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Los empleados de la entidad deben verse pulcros.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la entidad de publicidad.	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	No está de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Gráfico 27. Modelo SERVQUAL

Fuente: Matsumoto (2015)

El modelo SERVQUAL de evaluación de desempeño, permitió analizar las expectativas y percepciones de los clientes de la entidad, a través de las cinco dimensiones. Las dimensiones de fiabilidad y empatía tuvieron ventajas y

desventajas, mientras que la de sensibilidad los resultados demuestran que se acerca al óptimo. La dimensión de seguridad arrojó valores positivos de 5 siendo la dimensión en que los clientes de la entidad se sienten totalmente de acuerdo con lo que obtienen de la institución. La brecha más significativa se encuentra en la dimensión de tangibilidad, con un resultado de 5,1,3,4.

Al exponer los resultados es importante establecer que para cumplir con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad es imprescindible conocer las expectativas y percepciones de los clientes de Ayuda Experto, por lo que se propuso estrategias de mejora para la entidad.

A continuación, se presenta un diagrama causa y efecto con los resultados obtenidos:

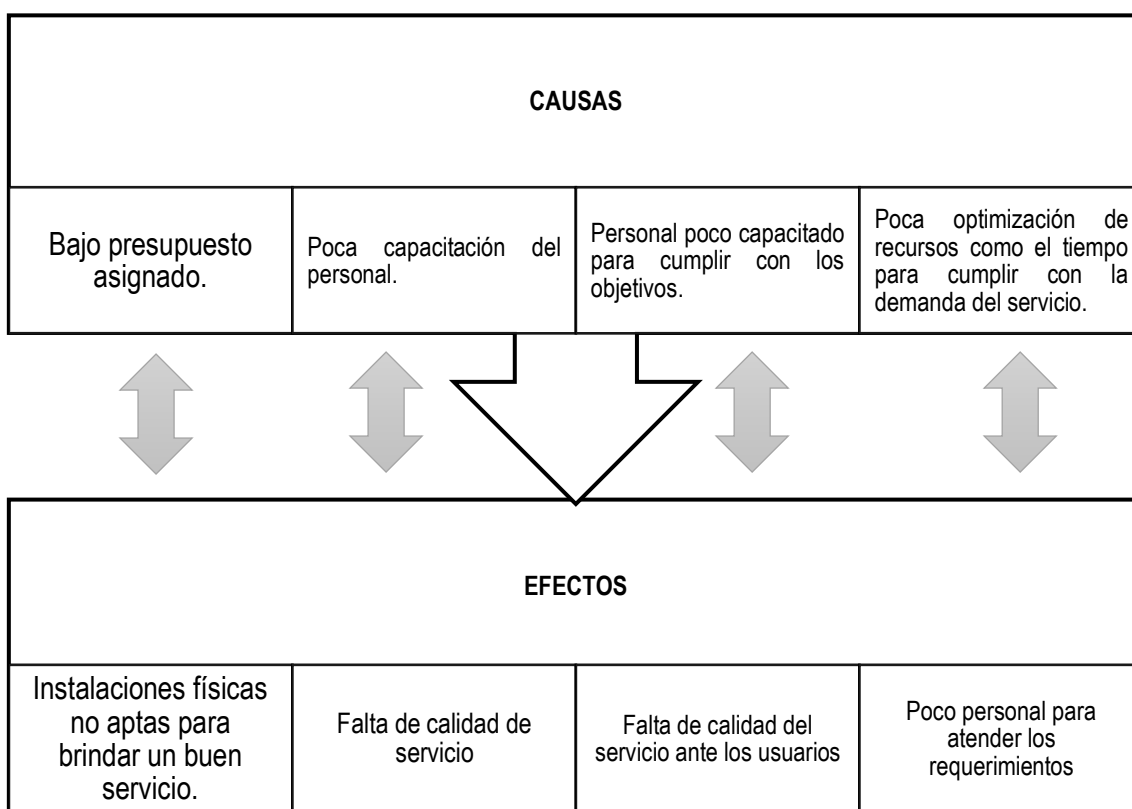


Gráfico 28 Causas y efectos
Fuente: Elaboración propia

En el presente gráfico de causa y efecto del área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte se establece que existe deficiencia en las instalaciones físicas para ofrecer un servicio de calidad esto debido a la falta de presupuesto asignado para cumplir con los procesos establecidos. También la falta de optimización del tiempo para atender la demanda en la entidad; por último, es importante que se establezca capacitaciones al personal para que exista un mejor servicio.

4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA A LA CALIDAD PARA EL ÁREA DE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE EN EL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE.

Para el desarrollo de la última fase se utilizó la información recopilada en las etapas anteriores, se elaboró un plan de mejora sostenido en el análisis sistemático de las causas de la problemática en el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene y las posibles acciones que la institución puede aplicar para la solución considerando las necesidades y objetivos establecidos en la misma.

PLAN DE MEJORA					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
Poca optimización de recurso como el tiempo para cumplir con la demanda del servicio.	Optimizar el tiempo para atender requerimientos de los usuarios.	Mesas de trabajos Capacitaciones Reuniones de trabajos Foros.	-Capacitación al personal sobre atención al usuario y tiempo de espera. -Reuniones de trabajo cada tres meses en donde se den a conocer los posibles inconvenientes presentados en la dependencia.	Director Talento Humano Financiero	Tecnológicos Físicos Humanos. Económicos.
Falta de calidad del servicio.	Disponer de un servicio de calidad que cumpla con los requerimientos del usuario.	Capacitar al personal sobre la calidad de servicio.	-Instalación de centros de atención al usuario que permitan mejorar la calidad de los servicios. -Plantear proyectos dirigidos a cumplir los requerimientos que por falta de presupuesto no se han atendido.	Director Financiero.	Tecnológicos Físicos Humanos. Económicos.
Instalaciones físicas inadecuadas.	Mejorar el área de la institución con relación a la atención de los usuarios.	Propuesta de mejoramiento con relación a las áreas físicas que deben ser adecuadas. Diseñar un presupuesto exclusivo para el mejoramiento de las instalaciones.	-Establecer un proyecto dirigido a mejorar las instalaciones físicas de la institución.	Director Financiero	Tecnológicos Físicos Humanos. Económicos.
Falta de presupuesto para cumplir con los procesos establecidos en el área de Gestión de Ambiente del GAD del cantón Rocafuerte.	Disponer de un presupuesto sólido que permita cumplir con los objetivos de la entidad	Establecer reuniones de trabajo con autoridades del cantón para priorizar la intención del área de Gestión del Ambiente.	-Diseñar un proyecto dirigido a determinar las necesidades del área de Gestión de Ambiente.	Director Financiero	Tecnológicos Físicos Humanos. Económicos.

Gráfico 29 Plan de mejora
Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Los servicios que brinda el área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte son: Regulación y control de las zonas de protección ecológica, permisos ambientales, regulación y control de la contaminación ambiental. Además, se determinó la falta de calidad del servicio que brinda la entidad, personal poco capacitado para atender la demanda de los requerimientos esto influye directamente en la necesidad de reposición de maquinaria y equipamiento y la ampliación de los servicios a sectores que carecen de los mismos, en especial en el sector rural.
- Con los resultados de la encuesta aplicada del modelo SERVQUAL se obtuvo como resultado principal que, un 73% determinan estar totalmente de acuerdo con los equipos tecnológicos actualizados, el 67% están totalmente desacuerdo que las instalaciones no son idóneas para cumplir el objetivo de un buen servicio a la ciudadanía, mientras que el 77% mencionaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con relación al tiempo guardado para obtener un servicio satisfactorio. por lo que se planteó un plan para mejorar las debilidades.
- El área de Dirección de Gestión Ambiental e Higiene en el GAD del cantón Rocafuerte, no dispone de un plan de mejora que ayude en la productividad de la institución, por tanto, se establecen posibles soluciones para aumentar la calidad en el servicio ofrecido a la ciudadanía.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar la gestión correspondiente para disponer con algunos instrumentos de medición del grado de contaminación de factores ambientales como aire, agua y ruido. Donde para suplir esta deficiencia se recurre a la contratación ocasional de servicios como exámenes de agua en laboratorios particulares, lo que impide un control ambiental permanente.
- Que se realice de manera periódica la evaluación de desempeño con el modelo Servqual. Puesto que a través de este se logró identificar debilidades que entorpecen las actividades que se realizan en la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene del GAD del cantón Rocafuerte. Por ende, la finalidad principal es aumentar la efectividad en los procesos institucionales que se realizan con beneficio a la ciudadanía.
- Es importante que la Dirección de Gestión Ambiental e Higiene en el GAD del cantón Rocafuerte considere la propuesta del plan de mejora con la finalidad de corregir las falencias encontradas en la investigación, así también se realicen estudios similares en otras áreas del cabildo municipal con la intención de optimizar los procesos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, Y ; Vera, D. (2018). Evaluación de la gestión y calidad del servicio que brinda el centro de salud Carlos Morales Locke de Junín. Tesis previa a la obtención del título de ingeniero comercial con mención especial en Administración Pública. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Acosta, M. (2019). Que es la gestión ambiental. Recuperado de: <https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-gestion-ambiental-2035.html>
- Ariza,F; Ariza,J. (2015).Información y atención al cliente. Recuperado de: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Barragán,J ; Cucaita, C. (2010). Localización y distribución de instalaciones industriales en industrias AJM LTDA. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9047/1.%20Documento%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera, A. (2014). Elementos de un plan de mejora. Recuperado de: http://www.cacei.org/nvfs/nvfdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Bernal, D. (2015). Investigación de campo. Revista Scielo. 11(2), 9-15. Recuperado de: <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XVI, núm. 33, 2015, pp. 1-25 Universidad de Costa Rica Liberia Guanacaste, Costa Rica Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
- Calafell, E. (2016). Los servicios públicos. Revista Colaboración Jurídica. (19), p191. Recuperado de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/article/view/11085/10138>
- Camargo, S. (3 de enero de 2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. Revista Redalyc del CLAD Reforma y Democracia. (63), p. 167.

- Cardona, N; Calderón, G. (2010). Confianza en las interacciones del trabajo investigativo. Un estudio en grupos de investigación en una universidad pública colombiana Cuadernos de Administración. Recuperado. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20514982003>
- Coronado, G. (2018). "Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala." Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Castillo, G. (2016). Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
- Chacon, J; Rugel, S. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. Revista Espacios. 39(50), 1-9. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chaires, L. (2015). Características del servicio público. Revista Dialnet. 3(12), 2-29. Recuperado de: <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/article/view/11085/10138>
- Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD. (2018). Art. 227 Agrupamiento de los gastos del GAD. Recuperado de: https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/03/COOTAD_feb2018.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Capítulo Quinto Sectores Estratégicos, servicios y empresas públicas Art. 315. Recuperado de: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Dehar, J. (2014). Métodos para desarrollar una investigación. Recuperado de: <https://gradoceroprensa.wordpress.com/2018/08/03/clases-de-metodos-para-desarrollar-una-investigacion>

- Duque, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales.
- Duque, E. (2016). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista INNOVAR. 12(5), 1-17. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- ELSEVIER, (2006). Estrategias para promover el trato igualitario con los pacientes. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13090984>
- Fernández, E. (2015). Calidad del servicio público. Recuperado de: http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Folgueiras, P. (2016). Que es una entrevista. Revista Dialnet. 12(3), 11-23. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pdf>
- Gázquez, J; Martínez, F; Mondéjar, J. (2010). Características de los folletos publicitarios como herramienta promocional: hipermercados vs. tiendas de descuento INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 20, núm. 38, septiembre-diciembre, 2010, pp. 203-216. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024017.pdf>
- Harf, M. (2015). El plan de mejora Modulo I. Revista Dialnet. 3(9), 2-25. Recuperado de: https://portaldelasescuelas.org_de_mejora_Modulo_I.pdf
- Hernández, H; Barrios, I & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Revista Criterio Libre. 16(28), 179-195. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co2130/1621>
- Ibarra A. (2015). Características de los servicios públicos. Revista Dialnet. 23(8), 12-24. Recuperado de: Introducción a las finanzas públicas. Cartagena de Indias, Colombia

- Lazarte, J. (2015). El concepto de servicio público en el Derecho peruano. *Revista Pontificia Universidad Católica del Perú*. 3(7), 5-9. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/viewFile/14827/15382>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante RACHY'S de la ciudad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, R. (2015). La calidad total en las empresas modernas. *Revista Perspectivas*. 8(2), 67-81. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf.pdf>
- Lujan, F. (2019). El modelo SERVQUAL de la calidad del servicio. *Revista Dialnet*. 3(6), 3-17. Recuperado de: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Maggi, W. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios. Tesis de Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Martin, M. (2016). Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study. *International Academy of Marketing Studies Journal*, 20(1), 36- 52.
- Martínez, E. (2015). ISO 9000 – 2000 Importancia de Calidad en los servicios. Barcelona: Gestión 2000.
- Matsumoto, J. (2015). Características del servicio público. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2853/CALIDAD_DE_SERVICIO_CLIENTE_MARIN_BORUNDA_DALLANARA_YSABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- McCollin, C., Ograjensek, I. & Gob, R. (2016). SERVQUAL and the process improvement challenge. *Quality and Reliability Engineering International*, 27, 705-718

- Michoa, E. (2015). La profesionalización del servicio público en el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México. *Espacios Públicos*. 18 (43), p4. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415007.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Escala de remuneración del servicio público. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/05/A.%20M.%20MRL-2012-00022.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2018). La calidad de los servicios públicos. Recuperado de: <https://www.miniteriodeltraajo.gob.ec>
- Mora, N. (2014). Investigación bibliográfica. (En línea). Formato PDF. Consultado 15 nov. 2017. Disponible en: https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/17306_55962.pdf
- Morán,E.(2017). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el grupo Santillana. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación* No. 9 Octubre 2017 ISSN 25506962. Recuperado de: [file:///C:/Users/ASUS/Downloads/221-651-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/221-651-1-PB%20(2).pdf)
- Nowell, C. (2015). "CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango)". Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Nogareda,C; Solorzano,M; Nogareda,S. (2013).Jornadas y horarios de trabajo. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96082/Jornada+y+horarios+de+trabajo/ad9dd0c7-80c7-4cff-9b42-afeffd7b934f>
- Niño, N., y Tobón, S. (2017). El plan de mejora de la unidad de aprendizaje patrimonio natural y turismo desde la socioformación. *Revista Única*, 6,107. Recuperado de <http://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/704>

- Paride, B. (2017). La satisfacción del cliente. Recuperado de: <https://www.themamed.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- Proaño, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa. Ed Especial, 50-56. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Requena, M; Serrano, G. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de cliente, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Ruiz, J; Sánchez, E; Vargas, R. (2016). Calidad de la Administración Pública Una Caja de herramientas para gestores. Recuperado de: http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ToolBox.pdf
- Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad del servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Revista IIESCA. 12(4), 2-25. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sánchez, A. (2017). "Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de gualan, zacapa." Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2018). La calidad de los servicios públicos en Ecuador. Recuperado de: <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Contribución de la información en la calidad de los servicios. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 8(1), 55-70.
- Torres, S; Vásquez, S. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium. Revista Redalyc. 18(35), 57-76. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Universidad Interamericana para el Desarrollo. (2016). Derecho Administrativo. Clasificación de los servicios públicos. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/DE/DEA/S09/DEA09_Lectura.pdf

Villa, E. (2017). Características del servicio público. Recuperado de: <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>

Zayas, R. (2016). Calidad del Servicio del Modelo SERVQUAL.

ANEXOS

ANEXO N° 01. MODELO DE ENCUESTA



Objetivo: Diagnosticar la calidad de servicio en el área de dirección de gestión ambiental e higiene para la mejora de la calidad del servicio de los usuarios de la atención brindada por el GAD del cantón Rocafuerte.

Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario ⇒ Este cuestionario es anónimo.

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1 y el 5 siendo el 1 totalmente desacuerdo y el 5 totalmente de acuerdo.

	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. El empleado cuenta con equipos tecnológicos actualizados					
2. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.					
3. Existen materiales suficientes para la presentación del servicio.					
4. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. (tangibilidad)					
5. El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba					
6. Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
7. Cuando un cliente tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo					
8. El empleado realiza bien el servicio la primera vez. (empatía)					

9. Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas. (capacidad por respuesta)					
10. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio					
11. Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle.					
12. Si necesitó resolver algunas dudas, se le atendió en un tiempo adecuado					
13. Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
14. Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes.					
15. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad					
16. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. (seguridad)					
17. Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes.					
18. Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio					
19. El empleado se preocupa por los intereses de sus usuarios					
20. Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios					
21. El empleado entiende las necesidades específicas del cliente (Fiabilidad)					

ANEXO N° 02. MODELO DE ENTREVISTA



Objetivo: Diagnosticar la calidad de servicio en el área de dirección de gestión ambiental e higiene para la mejora de la calidad del servicio de los usuarios de la atención brindada por el GAD del cantón Rocafuerte.

1. ¿Cuáles son los procesos que se desarrollan en la dirección de gestión ambiental e higiene del GAD del cantón Rocafuerte?
2. ¿El valor del recurso económico asignado a la dirección de gestión ambiental e higiene del GAD del cantón Rocafuerte es suficiente para atender la demanda de los servicios?
3. Dentro del presupuesto consignado, ¿cuál es el rubro con mayor desembolso?
4. ¿Existe algún servicio que no ha podido brindar por falta de recursos?
5. ¿El personal con el que cuenta la institución es suficiente y está capacitado para atender la demanda?
6. ¿La logística con la que cuenta el área de gestión ambiental e higiene es suficiente para atender la demanda con la que cuenta la institución?
7. ¿Cree usted que los espacios físicos están adecuados para la atención de los usuarios?
8. Dentro de los aspectos más relevantes, ¿cuál considera como problemática para la ejecución de la gestión ambiental e higiene del cabildo municipal?
9. ¿De qué manera la institución lleva un control en la gestión desarrollada por los colaboradores?
10. Entre los aspectos más sobresalientes de un servicio de calidad están los tiempos de espera, infraestructura, calidez y pronta respuesta ¿Cómo se encuentra la institución en relación a los factores antemencionados?

ANEXO N° 03. INSTALACIÓN EXTERNA DEL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE



ANEXO N° 04. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL ING. MAURO JEFE DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL E HIGIENE DEL GAD DEL CANTÓN ROCAFUERTE



ANEXO N° 05. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LOS USUARIO EN LAS INSTALACIONES DEL GAD



ANEXO N° 06. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A USUARIOS DEL CANTÓN ROCAFUERTE

