



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

**CARRERA 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:**

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE  
AVALÚOS Y CATASTROS A USUARIOS EXTERNOS DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
SUCRE.**

**AUTORAS:**

**MARÍA JACQUELINE JARAMILLO ALCÍVAR  
TANIA PIERINA LÓPEZ ZAMBRANO**

**TUTORA:**

**LIC. MARICELA MARIBÉN GONZÁLEZ BRAVO, MG.**

**CALCETA, MARZO DE 2021**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo María Jacqueline Jaramillo Alcívar CC: 1313292614 y Tania Pierina López Zambrano con CC: 1314762251 declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE** 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.

**TANIA PIERINA  
LÓPEZ ZAMBRANO**  
CC: 1314762251

**MARÍA JACQUELINE  
JARAMILLO ALCÍVAR**  
CC: 1313292615

## AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN

María Jacqueline Jaramillo Alcívar con CC: 1313292614 y Tania Pierina López Zambrano con CC: 1314762251 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: EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



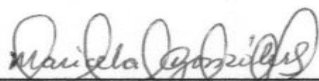
**TANIA PIERINA  
LÓPEZ ZAMBRANO**  
CC: 1314762251



**MARÍA JACQUELINE  
JARAMILLO ALCÍVAR**  
CC: 1313292615

## CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Maricela Maribén González Bravo, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE**, que ha sido desarrollada por María Jacqueline Jaramillo Alcívar y Tania Pierina López Zambrano, 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.

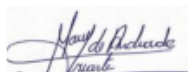


---

**LIC. MARICELA MARIBÉN  
GONZÁLEZ BRAVO, MGS.  
CC: 1301851844  
TUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

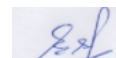
Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE**, que ha sido desarrollado por María Jacqueline Jaramillo Alcívar y Tania Pierina López Zambrano, 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  
CC: 1310626104  
PRESIDENTA**



**LIC. NORGE BALTAZAR  
GUERRERO BRIONES  
CC: 1303484453  
MIEMBRO**



**ECO. ERNESTO MIGUEL  
GUEVARA CUBILLAS  
CC: 1310179328  
MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por sus bendiciones, por darnos la fortaleza necesaria y permitirnos llegar hasta donde estamos.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por abrirnos las puertas, darnos la oportunidad de estudiar y convertirnos en profesionales de bien para la sociedad.

A todos los catedráticos de la carrera de Administración Pública por guiarnos y aportar a la formación de los estudiantes, impartiéndonos sus valiosos conocimientos, dando lo mejor para convertirnos en excelentes personas, comprometidos con el país, para mejorar la calidad de vida de la población, y

A nuestros padres por ese cariño inmenso, apoyo incondicional, y el sacrificio que hacen a diario para darnos una educación de calidad y ser unos grandes profesionales.

**TANIA PIERINA  
LÓPEZ ZAMBRANO**

**MARÍA JACQUELINE  
JARAMILLO ALCÍVAR**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, principalmente por darme la vida y permitirme realizar satisfactoriamente mi trabajo de titulación, por la capacidad y sabiduría que me ha dado durante este largo trayecto académico, por todas las bendiciones recibidas.

A mis padres, quienes me han brindado su mano en todo momento, por el sacrificio que han hecho para que pueda cumplir mis metas. Ellos son el pilar fundamental de mi vida y me enseñaron que con humildad, sencillez, esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar nuestros sueños. A mis hermanas por ayudarme siempre que lo necesité.

A mi abuelito, quien me dio su mano siempre y me impulsaba a seguir adelante con sus consejos, aunque ya no se encuentra entre nosotros físicamente, pero sé que desde el cielo él está feliz por mis logros.

A cada una de las personas que pusieron su granito de arena, que de una u otra forma me dieron su consejo, me motivaron a seguir adelante y a no desmayar ante los obstáculos que se presentaron en este trayecto de la vida.

**TANIA PIERINA LÓPEZ ZAMBRANO**

## DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico inicialmente a Dios, ya que sin él nada es posible, por brindarme la paciencia e inteligencia que requería para hacer posible este sueño de ser profesional.

A mi papá Miguel Antonio Jaramillo, que me enseñó que cuando uno se propone algo lo logra con esfuerzo y perseverancia. Que nada es imposible, aunque se tenga muchas dificultades, siempre se sale victorioso.

A mis dos hermosas hijas Meghan y Paulette, que son la luz de mi vida y fuente de inspiración, ya que por ellas nunca me di por vencida e hicieron de mí, una mujer más fuerte.

A mi esposo, por ser un hombre incondicional en toda mi trayectoria universitaria, siempre creyó en mí, siempre estuvo ahí para apoyarme en las buenas y malas, en otras palabras, es el hombre y padre perfecto para mí.

Y finalmente a todas las personas y familiares que contribuyeron en mi formación académica.

**MARÍA JACQUELINE JARAMILLO ALCÍVAR**



## CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xi
CONTENIDO DE CUADROS.....	xii
RESUMEN .....	xiii
PALABRAS CLAVE.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
KEY WORDS .....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1.    PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2.    JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3.    OBJETIVOS .....	9
1.3.1.    OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
1.4.    IDEA A DEFENDER.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.    SERVICIOS PÚBLICOS.....	10
2.1.1.    CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	11
2.1.2.    CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO .....	11
2.2.    SERVIDOR PÚBLICO .....	12
2.3.    EFICIENCIA.....	13
2.4.    EFICACIA .....	14
2.5.    USUARIOS.....	15
2.6.    SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS .....	16
2.6.1.    ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO .....	16

2.7.	CALIDAD DEL SERVICIO.....	18
2.8.	EVALUACIÓN .....	20
2.8.1.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	21
2.8.2.	MODELO DE EVALUACIÓN SERVQUAL .....	22
2.9.	TÉCNICAS.....	24
2.10.	GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....	25
2.10.1.	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL.....	28
2.10.1.1.	COMPETENCIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL	29
2.11.	AVALÚOS Y CATASTROS .....	31
2.11.1.	AVALÚOS .....	31
2.11.2.	CATASTROS.....	32
2.12.	PLAN DE MEJORA .....	34
2.12.1.	PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA .....	35
2.12.2.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE UN PLAN DE MEJORA .....	36
I.	CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	38
3.1.	UBICACIÓN .....	38
3.2.	DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.3.	VARIABLES EN ESTUDIO .....	39
3.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.4.1.	MÉTODO INDUCTIVO .....	39
3.4.2.	MÉTODO DEDUCTIVO .....	40
3.4.3.	MÉTODO ANALÍTICO .....	40
3.5.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.5.1.	LA OBSERVACIÓN .....	41
3.5.2.	LA ENTREVISTA.....	41
3.5.3.	LA ENCUESTA.....	42
3.6.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.6.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	43
3.6.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA .....	43
3.7.	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
1.	FASE 1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE.....	44
2.	FASE 2. APLICAR INSTRUMENTOS QUE DETERMINEN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE A LOS USUARIOS EXTERNOS.....	44

3.	FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE .....	45
II.	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	47
4.1.	APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA .....	47
4.2.	APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.....	49
4.3.	PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS.....	71
	PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA A LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE. .	72
	INTRODUCCIÓN .....	73
	OBJETIVOS.....	73
	OBJETIVO GENERAL.....	73
	OBJETIVO ESPECÍFICO .....	74
	PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA .....	74
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
5.1.	CONCLUSIONES .....	77
5.2.	RECOMENDACIONES .....	78
	BIBLIOGRAFÍA.....	79
	ANEXOS .....	87
	ANEXO 1.- FOTOGRAFÍAS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA INVESTIGACIÓN. ....	88
	ANEXO 2.- FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA.....	91
	ANEXO 3. MODELO DE FICHA DE OBSERVACIÓN.....	93

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Ubicación del GAD Municipal del cantón Sucre. ....	38
<b>Figura 2.</b>	Comodidad de la sala de espera. ....	51
<b>Figura 3.</b>	Señalización del área. ....	52
<b>Figura 4.</b>	Iluminación del área. ....	53
<b>Figura 5.</b>	Climatización del área. ....	54
<b>Figura 6.</b>	Uso moderno de la tecnología en el área. ....	55
<b>Figura 7.</b>	Conocimiento e información pertinente y acertada que proporciona el jefe del área. ....	56
<b>Figura 8.</b>	Conocimiento del asistente del área. ....	57
<b>Figura 9.</b>	Atención y disposición que brinda el asistente del área. ....	58
<b>Figura 10.</b>	Eficiencia y eficacia por parte del jefe del área para brindar el servicio.....	59
<b>Figura 11.</b>	Eficiencia y eficacia con la que presta el servicio el asistente del área. ....	60
<b>Figura 12.</b>	Tiempo de espera en el área.....	61
<b>Figura 13.</b>	Disponibilidad y rapidez del jefe del área para atender. ....	62
<b>Figura 14.</b>	Disponibilidad y rapidez del asistente del área. ....	63

<b>Figura 15.</b> Seguridad y confidencialidad de la información que brinda el jefe del área. ....	64
<b>Figura 16.</b> Seguridad y confidencialidad de la información que brinda el asistente del área. ....	65
<b>Figura 17.</b> Seguridad de las instalaciones del área. ....	66
<b>Figura 18.</b> Comportamiento y entrega de confianza del jefe del área. ....	67
<b>Figura 19.</b> Comportamiento y entrega de confianza del asistente del área. ....	67
<b>Figura 20.</b> Confianza que brinda el jefe del área. ....	68
<b>Figura 21.</b> Confianza que brinda el asistente del área. ....	69
<b>Figura 22.</b> La amabilidad en el trato por parte del jefe del área. ....	70
<b>Figura 23.</b> Amabilidad con la que se dirige al usuario el asistente de área.....	71

## CONTENIDO DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Acciones de mejora. ....	74
<b>Cuadro 2.</b> Matriz de problemas número uno. ....	75
<b>Cuadro 3.</b> Matriz de problemas número dos. ....	76
<b>Cuadro 4.</b> Matriz de problemas número tres. ....	76
<b>Cuadro 5.</b> Matriz de problemas número cuatro. ....	77
<b>Cuadro 6.</b> Matriz de problemas número cinco. ....	77
<b>Cuadro 7.</b> Matriz de problemas número seis.....	78
<b>Cuadro 8.</b> Matriz de problemas número siete.....	78

## CONTENIDO DE FÓRMULA

<b>Fórmula 1.</b> ....	49
------------------------	----

## **RESUMEN**

La presente investigación se desarrolla con base a sucesos que ocurren en el mundo, en cantones como Sucre, donde en las instituciones públicas como lo es el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón, existen falencias en cuanto a la calidad del servicio, lo que disminuye la satisfacción de los usuarios externos, es por ello que surge esta problemática. En la investigación se detalla el proceso del sondeo, los motivos que han llevado a los autores a ejecutarla y otros aspectos de importancia para la mejora de la misma, tales como planteamiento del problema, objetivos, métodos utilizados, entre ellos varios métodos que permitieron investigar y obtener datos relevantes sobre el servicio que ofrece el área de Avalúos y Catastros a los usuarios externos, encontrar las causas relacionadas con la investigación; y técnicas enfocadas en el tema **EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE**. Asimismo, se logró plasmar los datos obtenidos de la ficha de observación, la visita de campo, la encuesta diseñada con el modelo Servqual y sus cinco dimensiones, la entrevista, conclusiones, recomendaciones y anexos que presentan información para sustentar el problema. Se concluye que la insatisfacción de los usuarios es provocada por sucesos que disminuyen la calidad del servicio y que están generando efectos negativos en la atención a los usuarios.

## **PALABRAS CLAVE**

Servicio público, eficacia, calidad del servicio, plan de mejoras.

## **ABSTRACT**

This research is developed based on events that occur in the world, in cantons such as Sucre, where public institutions such as the Autonomous Decentralized Government of the canton, there are shortcomings in terms of the quality of service, which reduces satisfaction external users, that is why this problem arises. The research details the process of the survey, the reasons that led the authors to carry it out, and other important aspects for its improvement, such as the problem statement, objectives, and methods used, including several methods that allowed investigating and obtain relevant data on the service offered by the Appraisals and Cadasters area to external users, find the causes related to the investigation; and techniques focused on the subject **EVALUATION OF THE SERVICE PROVIDED BY THE AREA OF APPRAISALS AND ASSESSMENTS TO EXTERNAL USERS OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT IN SUCRE CANTON**. Likewise, it was possible to capture the data obtained from the observation file, the field visit, the survey designed with the Servqual model and its five dimensions, the interview, conclusions, recommendations and annexes that present information to support the problem. It is concluded that user dissatisfaction is caused by events that decrease the quality of the service and that are generating negative effects on customer service.

## **KEY WORDS**

Public service, efficiency, quality of service, improvement plan.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

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

La atención al usuario es un servicio permanente que debe ser brindado por parte de las instituciones y de los servidores públicos de manera eficiente y eficaz, es lo que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre debe proporcionar. Por consiguiente, por medio de una visita previa a los predios de la institución se logró conocer que existe insatisfacción por parte de los ciudadanos, no solo por el alto valor en el cobro de los impuestos prediales, sino también por la falta de una buena atención a los requerimientos de los usuarios en los diferentes departamentos que posee la institución, especialmente en el de Avalúos y Catastros lo que crea un problema a nivel general en los usuarios.

Las instituciones públicas deben de considerar mecanismos de satisfacción al usuario, así lo afirma, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art 53 que:

Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (p.25)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados establecen principios que les competen a las instituciones públicas y deben de cumplirlos para poder brindar un excelente servicio a los usuarios. La entidad prestataria del servicio y sus

respectivas áreas, deben brindar un servicio con eficiencia, eficacia y calidad, para que la persona que lo esté recibiendo se sienta a gusto y lo siga acogiendo, así como lo estipula la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art. 276 lo que refiere a: “el régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución” (p.89).

El mismo se relaciona con el buen vivir e indica que, según la Constitución: “para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado, producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos” (p. 136). Se entiende que, es a través de los usuarios que las instituciones tienen vida, puesto que, ellos son el principal factor por el cual existen y están para atender los requerimientos de los ciudadanos.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) en su art. 54, se refiere a una de las funciones primordiales con las que cuentan estos Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y que deben de cumplirla como estipula la Ley es:

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

Así, todas las instituciones públicas deben acatar estos principios y poder brindar un servicio de calidad, este es un punto principal que se debe tener en consideración, porque el usuario cada vez exige obtener un servicio con un buen trato, en un ambiente agradable y cómodo, por lo que, para cumplir con ello, deben



de regirse a normativas que certifiquen lo expuesto, mediante evaluaciones periódicas, así lo estipula la Ley Orgánica del Servicio Público (2018) en su art. 130:

El Ministerio del Trabajo emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley; normas que se fundamentan en los siguientes parámetros: a) Cumplimiento de los objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo; b) Evaluación Institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios y/o clientes externos; y, c) Cumplimiento de las normas técnicas expedidas por el Ministerio del Trabajo. (p.60)

Por lo que, es necesario que cada organismo o entidad pública cumpla con lo que concierne a dicha Ley, para así, de esta manera brindar un servicio de calidad, calidez y lograr la satisfacción del usuario por la atención que ha recibido. Álvarez (2018) indica que:

Dentro de las instituciones públicas se encuentran las Municipalidades y estas no pueden estar ajenas a esta realidad; por ello la calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de los municipios, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. (p.15)

Suárez y Tumbaco (2018) evidencian que “la falta de capacitación del personal y la deficiencia al momento de brindar la atención hacia los usuarios es uno de los principales problemas que poseen los Gobiernos Autónomos Descentralizados hoy en día” (p.8).

Otro de los problemas que enfrentan los Gobiernos Autónomos Descentralizados según Chalán (2015),

Es la falta de organización, y esta se refiere a los procesos para asignar tareas, que agrupan actividades en departamentos, diseñar los cargos y las tareas específicas, crear la estructura de la organización, coordinar las actividades laborales, establecer políticas y procedimientos. (p.15)

Todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados del país deben de contar con el área de Avalúos y Catastros. Borja (2014) en su investigación menciona que,

Desafortunadamente, la mayoría de Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador muestran una deficiencia clara en el sistema de recaudación de impuestos prediales, manejo de recursos naturales y, ordenamiento territorial directamente relacionado a sus modelos de gestión de catastro. Esto desemboca en los siguientes problemas a nivel nacional: Catastro desactualizado, falta de Acuerdos Interinstitucionales, límites urbanos no consolidados, ineficiencia del uso del suelo, desuso del suelo vacante en las zonas urbanas que desembocan en un crecimiento periférico y asentamientos informales. (p.4-5)

Asimismo, Velasteguí (2015) en su tesis direccionada al departamento de Avalúos y Catastros indica que,

El Departamento en estudio, tiene mucha demanda de usuarios, por lo tanto, su personal tiene que ser muy ágil y dinámico; si no se logra tener un personal idóneo al frente, con capacidad de mando, el proceso generará mayores obstáculos con problemas crecientes en su administración. (p.15)

Por tanto, para dar alcance a las diversas investigaciones expuestas Suárez y Tumbaco (2018) recomiendan que:

Se deberían implementar actividades de control donde se puedan obtener la opinión de los ciudadanos en base a los servicios que reciben en instituciones públicas para así empezar a realizarse las debidas correcciones necesarias de los puntos críticos que posean de ser el caso estas instituciones, otras actividades en donde también pueda darse paso al personal administrativo con sus debidos conocimientos sobre deficiencias e incomodidades por parte de los usuarios. (p.64)

Los autores antes mencionados, en su tesis indican que,

Brindar un buen servicio oportuno de calidad y calidez a los usuarios es un procedimiento que un gran número de entidades, ya sean públicas o privadas se plantean como finalidad, buscando el alcance de la satisfacción de los clientes o usuarios. (p.1)

Chalán (2015) propone en su tesis “que el departamento de Recursos Humanos elaborará anualmente planes de capacitación para todo el personal del municipio, estos deben ir acorde a las exigencias y puestos de cada empleado, priorizando los temas y la importancia de las mismas” (p.113).

Por otro lado, refiriéndose específicamente al área de Avalúos y Catastros, Borja (2014) propone que para solucionar los problemas que se presentan “las ordenanzas catastrales emitidas por los gobiernos seccionales deben ser mejoradas, especialmente en las metodologías de avalúo de predios planteadas ya que estas son confusas” (p.223).

También Velastegui (2015) aporta a “fomentar las buenas relaciones entre las personas que componen el área y quienes conforman los departamentos relacionados, a través de actividades integradoras, que contribuyan a mejorar el ambiente laboral y la fluidez en las gestiones interdepartamentales” (p.111).

De la misma forma, Rivera & Rojas (2015) mencionan que “El GAD Municipal debería realizar la actualización de los catastros, tomando en cuenta las mejoras en cada uno de los predios y la información de los propietarios” (p.149).

Los trabajos que anteceden han sido elegidos como referencia para poder generar una posible solución a la problemática existente en el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre, razón por la cual, se realiza la correspondiente evaluación o diagnóstico para saber cuán satisfechos se encuentran los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre por la atención recibida y el servicio prestado por parte del área de Avalúos y Catastros y cuáles son los puntos críticos que delimitan la calidad, eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, para de ésta manera poder aplicar un plan de mejora de acuerdo con las falencias encontradas.

¿Cómo mejorar la calidad del servicio del área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre para la satisfacción de los usuarios externos?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Hoy, lo que los ciudadanos quieren es que cuando van a obtener un servicio, se les atienda de una manera rápida y eficiente, lo que implica que en las instituciones públicas debe prevalecer ante todo el buen trato y la satisfacción de los usuarios acorde a sus necesidades, y así con un buen servicio superar las expectativas del

beneficiario. Este trabajo se encuentra dentro de la línea de investigación número uno de la Carrera de Administración Pública, que se refiere a la satisfacción de los usuarios externos por lo que se sustenta en el análisis de tres perspectivas:

La justificación económica se basa según Colás & Ramírez (2016) en dos puntos importantes que son “tipo reducir costes de inversión, mejor aprovechamiento de recursos, etc.” (p.2).

Esta investigación en lo económico aporta positivamente a la mejora y optimización de los servicios, para que de esta manera se puedan otorgar adecuadamente los recursos y en el lapso que se emplea en cada actividad, estimulando a que los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre cumplan debidamente con sus obligaciones tributarias lo que contribuye al desarrollo de la entidad y por ende de la colectividad.

La justificación social, indican Colás & Ramírez (2016) que es también denominada “valor social, se refiere al potencial de la investigación para hacer cambios y mejoras sociales” (p.2). Las instituciones públicas deben optar por incrementar su capacidad de brindar un buen servicio, así lo afirman Bravo & Vera (2018) que,

Las instituciones públicas optan por el mejoramiento de la calidad del servicio, considerándolo un punto de partida para el progreso del país, dentro de este proceso un buen servicio permite que el usuario sienta seguridad del personal administrativo y asesore la calidad y productividad de la institución.  
(p.1)

Por lo que, socialmente, esta investigación con la evaluación del servicio brindado por el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre y con la implementación de un plan de mejoras, beneficia directamente al usuario; ya que, al recibir un servicio de calidad, se siente

satisfecho, lo sigue recibiendo y al mismo tiempo utilizando oportunamente. De esta forma esta institución pública tendría una credibilidad muy alta y la investigación permitirá cumplir con los requerimientos y expectativas de los usuarios externos, entregando, por lo tanto, servicios de calidad y calidez, con eficiencia y eficacia que ciertamente se encuentran señalados en el art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador.

En el marco legal se justifica a través de la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el art. 66 donde se determina: “el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características” (p.50).

Por otro lado, se justifica a través del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), en el art. 3 en el principio de solidaridad donde se establece que,

En virtud de este principio es deber del Estado, en todos los niveles de gobierno, redistribuir y reorientar los recursos y bienes públicos para compensar las inequidades entre circunscripciones territoriales; garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento del objetivo del buen vivir. (p.6)

Por tal razón, todas las instituciones pertenecientes al sector público y por ende los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben cumplir con lo que se estipula en la Constitución de la República del Ecuador y en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, para el respectivo cumplimiento de los servicios que requiere la ciudadanía en general.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la calidad del servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre para la satisfacción de los usuarios externos.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los servicios que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.
- Aplicar instrumentos que determinen la calidad del servicio brindado por el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre a los usuarios externos.
- Proponer plan de mejoras con estrategias que contribuyan a la calidad del servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.

## **1.4. IDEA A DEFENDER**

La calidad del servicio del área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre aumenta con la elaboración del plan de mejoras para la satisfacción de los usuarios externos.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. SERVICIOS PÚBLICOS**

Para Demetrios (2019) citado por Torres (2019) el “servicio público es toda acción directa o indirecta de la administración pública, este servicio público se encuentra regulado en la ley, la finalidad de la misma es la satisfacción de la ciudadanía en general” (p.9). Asimismo, González (2016) menciona que “el servicio público se define como la acción de gobierno para satisfacer las demandas y necesidades de las personas que integran el Estado, es decir, los ciudadanos” (p.134). En otro sentido, Matías (2015) conceptúa a los servicios públicos de una manera diferente, donde estipula que “los servicios públicos son un género en el cual están incluidas varias especies, entre estas, la salud, la educación, los servicios públicos domiciliarios y las telecomunicaciones” (p.166).

Dentro de la Administración Pública se encuentra el servicio público como una de las principales actividades que el Estado debe de asumir y de velar por los intereses de quienes integran un determinado pueblo, Nación o País y, que por razones considerables y estipuladas en la Carta Magna la deben de acatar propiamente los organismos e instituciones del Estado. Para lo cual, Tamayo y Tabares (2018) hacen mención a que:

De esta forma, toda prestación de un Servicio Público está caracterizada por tener por objetivo prestación que consiste en el uso de un bien o un recurso. Quien recibe el servicio obtiene una prestación en virtud de lo cual podrá satisfacer disímiles necesidades, siempre de carácter esencial. Este será el usuario de ese servicio público. (p.132)



### **2.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Rendón (2015) determina varias características acerca del servicio público, las más esenciales respecto a ésta, son:

Se puede prestar por el Estado o por los particulares, puede prestarse con o sin propósito de lucro por el Estado o los particulares, es de naturaleza administrativa o económica (industrial o comercial), y; su régimen jurídico es de derecho administrativo, aunque no exclusivamente; también se pueden aplicar normas de derecho privado. (p.12)

### **2.1.2. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO**

Son varias las clasificaciones que pueden generarse de los servicios públicos, todo con base a diversos criterios sean económicos, sociales, políticos u otros; para lo cual, Jiménez (2015) considera como tales los siguientes:

Servicios públicos con o sin competencias administrativas, es decir, según requieran o no para su prestación el ejercicio de potestades o prerrogativas de poder público. Servicio público propio e impropio, según lo preste el Estado o alguna persona privada que realice actividades individuales de interés público. Servicios Obligatorios o Facultativos, según la exigibilidad o necesidad de su prestación. Servicios uti universo o uti singuli, según que sus destinatarios sean toda la comunidad o un sector de administrados, respectivamente. Servicios Públicos de gestión pública o privada, según sea el titular de la prestación. (p.12)

El servicio público es aquella prestación que brindan las instituciones públicas u organismos propios del Estado a los ciudadanos en general, que tiene como

finalidad satisfacer las necesidades de la población y proveer el máximo beneficio en relación a los servicios que se requieran. Algunos de los servicios públicos, son: el agua potable, alcantarillado, electricidad, entre otros, los mismos que ayudan al desarrollo social.

## **2.2. SERVIDOR PÚBLICO**

El sector público, así como lo integran los organismos, dentro de ellos están inmersos los funcionarios públicos y los servidores públicos, quienes hacen que la Administración Pública sea desarrollada de manera eficiente y eficaz. La Administración Pública es la encargada de satisfacer las necesidades e intereses de la población de una Nación a través de la atención prestada por los servidores públicos. Según el art. 229 de la Constitución del Ecuador (2008),

Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. (p.118)

Las servidoras y servidores públicos también denominados empleados públicos son aquellas personas que ejercen un cargo público y que prestan sus servicios al Estado. Dichos servidores públicos realizan su trabajo en función de las necesidades que poseen los ciudadanos de una nación. Cabe destacar, que para poder ingresar al servicio público se deben de cumplir una serie de requisitos, uno de ellos cumplir con la mayoría de edad para el ingreso; asimismo, deberes,

derechos, obligaciones y prohibiciones, todos ellos enmarcados en la Ley Orgánica del Servicio Público. Pellicer (2018) se denomina empleado público.

A toda persona física que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el sector público, cualquiera de sus instituciones u organizaciones empresariales o de cualquier otro tipo, donde los servidores públicos son responsables por los actos u omisiones en que puedan incurrir en el desempeño de sus respectivas funciones (p.3).

Los servidores siempre deben regirse a lo que las leyes dictan, lo que la Constitución establece y los actos que los servidores públicos deben tener en cuenta al ingresar al servicio público y en la relación laboral. Es importante referir también, que los servidores públicos son el motor para la conducción gubernamental, los mismos que se encuentran regidos por leyes como lo es la Ley Orgánica del Servicio Público y los obreros amparados en el Código del Trabajo

### **2.3. EFICIENCIA**

Para que una organización tenga éxito es indispensable ser eficientes. Para Calvo, Pelegrín & Gil (2018),

En términos generales, la palabra eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos. (p.122-123)

Con respecto a la eficiencia en el sector público, Doimeadiós & Rodríguez (2015) expresan que:

Cualquier análisis de eficiencia en el sector público debe internalizar la capacidad del Estado para alcanzar los objetivos de política planteados, es decir, su eficacia. De lo contrario la medición de la eficiencia, entendida como la cantidad de recursos necesarios para maximizar el impacto del accionar público, presentaría sesgos. (p.45)

La eficiencia está relacionada con la capacidad que tienen los gobiernos para lograr las metas que se ha trazado en un tiempo determinado. Por tal razón, se dice que en el sector público se es eficiente cuando las personas, en este caso los servidores públicos realizan un trabajo excelente, ya sea en la producción de un bien o en la oferta de un servicio en un determinado período de tiempo, aprovechando al máximo su potencial para el logro de los objetivos.

## **2.4. EFICACIA**

Freeman (1982) citado por Calvo, Pelegrín & Gil (2018) señalan que "la eficacia es el grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida, sólo si tanto los objetivos como los resultados, están bien definidos y la comparación entre los dos, es significativa" (p.105). Santamaría & Marcelo (2017) refieren que:

Se es eficaz cuando las acciones que ejercen las personas, logran cumplir los objetivos delineados en la planificación de las organizaciones, es decir se refiere a la forma de cómo se consiguen las metas a través de los proyectos y programas de las organizaciones. (p.100)

En efecto, muchos son los autores que mencionan acerca de la eficacia en el sector público, y Ecuador es uno de los países optimistas en este tema en relación a la función que cumplen los funcionarios y servidores públicos. Por lo tanto, Torres (2017) afirma que:

La Administración Pública en el Ecuador, se encuentra optimista en lograr que el servidor público sea eficiente, eficaz y a la vez, alcanzar las metas de la institución, economizar recursos o hacerlos rendir más, eliminando lo que normalmente se conoce como el servidor público parásito, denominado así, al servidor que no alcanza las metas y para el colmo desperdicia los recursos de la institución. (p.7)

La eficacia es uno de los términos más utilizados hoy en día, a través de la cual se mide el grado con que se cumplen las actividades y metas propuestas en las instituciones públicas, sean éstas, a corto o largo plazo. Este término centra sus esfuerzos en la forma en que se llevan a cabo las operaciones y procesos para el logro y cumplimiento de los objetivos trazados como es el brindar servicios de calidad a la población de un determinado país.

## **2.5. USUARIOS**

El diccionario de la Real Academia Española (2013) citado por Hurtado & Fernández (2015), “define el término usuario como que usa ordinariamente algo, haciendo mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público” (p.3). Alles (2013) citado por Viteri (2015),

Usuario es aquel individuo que usa algo para una función delimitada, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el término es genérico y se limita en primera instancia a describir la acción de una persona que usa algo. (p.14)

Los usuarios son aquellas personas que hacen uso de algún servicio en una organización, que requieren de un servicio para satisfacer sus necesidades, sea ésta por parte de una institución tanto pública como también privada. Cabe mencionar que los usuarios son los que se centran en calificar por lo general la calidad del servicio que están recibiendo.

## **2.6. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Vergara & Maza (2017) hacen referencia a “la valoración que realizan los usuarios de los servicios públicos recibidos, se puede tomar como un referente del desempeño de la gestión administrativa de un gobierno, convirtiéndose en un indicador fundamental en los estudios de satisfacción ciudadana” (p.97). Conviene sin embargo indicar que, “para lograr satisfacer al cliente externo, primeramente, deben estar satisfechos los clientes internos; pues, si reciben cada uno de los servicios con la calidad requerida, se pueden sentir motivados para brindar un servicio de excelencia a la sociedad” (Nápoles, Tamayo & Moreno, 2016. (p.2).

Asimismo, Sancho (1998) citado por Morrillo & Morillo (2016), describen que:

En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. (p.113)

### **2.6.1. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO**

Varios son los autores que hacen referencia a los elementos fundamentales de la satisfacción al usuario o cliente, lo que hace que se analice cuán importante es el usuario dentro de una organización o empresa. Los elementos más importantes para Alpízar & Hernández (2015) son los siguientes:

**El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.

**Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas). Promesas que ofrecen los competidores. En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados.

**Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las

expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (p.24-26)

La satisfacción del usuario es la respuesta a la manera en que reciben un servicio, por ejemplo, en la atención y el trato que perciben los usuarios al momento de acudir a una institución para adquirir un servicio o realizar algún tipo de trámite. Si el usuario tiene una buena percepción del servicio, lo sigue recibiendo, se siente satisfecho, da el visto bueno, y lo recomienda.

## **2.7. CALIDAD DEL SERVICIO**

Fernández (2018) menciona que “es la percepción que el cliente tiene del servicio que se le brinda en una organización, asumiendo conformidad con la manera en que ha sido atendido en todo momento. La calidad define las propiedades y características de un servicio” (p.23).

Las entidades que pertenecen al sector público deben de brindar un servicio de calidad para que el cliente o usuario se sienta satisfecho, acorde a las exigencias de los mismos. Torres (2017) refiere en su libro que,

La calidad es proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente, que el usuario reciba con bienestar los bienes y servicios entregados por la Administración Pública, esto se consigue a través de la calidez con la que se brinde el servicio, depende mucho de la vocación que tiene el servidor público para brindar el servicio requerido por los consumidores o las personas que hacen factible que ese servidor esté en el puesto. (p.43-44)



Por otro lado, la calidad del servicio se ha convertido en la acción más fundamental de las organizaciones hoy en día, ya que, el usuario o cliente es el que la percibe de parte de los funcionarios y servidores públicos y, por ende, la califica como buena, regular o mala. López (2018) afirma que,

La calidad del servicio al cliente es un punto principal que deben de tener en cuenta las organizaciones, dado que los clientes cada vez exigen un mejor trato al momento de adquirir un producto o servicio. Los clientes ya no sólo buscan precio, sino también una buena atención, un ambiente agradable, un trato personalizado, rapidez en el servicio, comodidad, seguridad. (p.3)

La autora antes mencionada señala que “la calidad del servicio debe estar inmersa en las estrategias de las organizaciones; un servicio de calidad conlleva a fortalecer relaciones con los clientes, aumenta su satisfacción” (p.10). Al respecto, Medrano (2017) menciona que,

La mejora de la calidad depende mucho de la eficiencia en sus administrativos y funcionarios (calidad interna) pues ellos son los que dirigen y aplican las políticas públicas se reafirma en dejar de lado la burocracia y centrar el trabajo administrativo en la satisfacción de los usuarios-ciudadanos (calidad externa).

Además, Castro & Moros (2015) agregan que,

Es importante que las organizaciones (de bienes y servicios) tomen la calidad como una opción a seguir y en la que todas las personas involucradas en el proceso productivo deben participar, no como una imposición de la dirección. Estas personas deben estar convencidas que es para beneficio y satisfacción propia y colectiva, ya que si los procesos son

de calidad se hace un aprovechamiento óptimo de los recursos con ello los buenos resultados. (p.43)

Por otra parte, Ros (2016) explica que,

Los constructos calidad del servicio y satisfacción del usuario están íntimamente relacionados con las intenciones de comportamiento. Entre estas respuestas favorables se encuentra la lealtad, ya que, un consumidor leal estará dispuesto a continuar su relación con el proveedor de servicios y recomendará la organización a terceros. (p.210)

## **2.8. EVALUACIÓN**

La evaluación es un sondeo y una valoración que se realiza con el fin de detectar irregularidades que se estén dando en una organización y así poder mejorar. Según Calvo, Pelegrín & Gil (2018),

La evaluación recoge y analiza sistemáticamente una información que nos permita determinar el valor y/o mérito de lo que se hace. Se hace para facilitar la toma de decisiones y con el fin de aplicar lo aprendido con la evaluación a la mejora del propio proceso de intervención. (p.111)

Por otro lado, Hall, et al., (2009) citado por Acebedo, Aznar & Hinojo (2017) mencionan que,

La evaluación se centra en los resultados (logro de objetivos) con metodologías cuantitativas para valorar la eficacia. Con la evaluación se espera una respuesta condicionada a unos estímulos que la persona recibe,

lo que conduce a un efecto o a un refuerzo de la conducta esperada o del conocimiento declarado. (p.108)

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

Asimismo, Prieto (2014) citado por López (2018) argumenta que,

La evaluación del servicio es un sistema mediante el cual una organización escucha a su cliente de manera periódica y permanente, para detectar fallas en la prestación del servicio. Esta actividad sirve para obtener información calificada del cliente sobre la calidad del servicio que recibe y el nivel de satisfacción a sus necesidades y expectativas, la cual respalda y fomenta el proceso de planeación estratégica de la compañía. (p.18)

Gallardo & Gradón (2014) citado por Andrade & Vera (2018) hacen referencia a la importancia que tiene la evaluación de la calidad; la misma, ayuda a valorar la calidad del servicio que se está ofreciendo, sus características son:

Ayuda a detectar aquellos aspectos concretos donde la organización presenta tanto fortalezas como debilidades. Establece comparaciones entre competidores u otras administraciones (del mismo o distinto nivel), en términos globales y específicos. Permite comparar la situación de una organización con la media del sector y, al igual que en el caso anterior, con un carácter global o puntual. Facilita la realización de estudios sobre la evolución tanto de las expectativas de los clientes como de sus percepciones de este modo, la organización puede comprobar el impacto que sobre la percepción han tenido las medidas adoptadas. (p.15)

Por otra parte, vale hacer énfasis, que las entidades deben brindar un buen servicio, para que el usuario o ciudadano se sienta satisfecho y la entidad pueda adquirir una credibilidad alta en el medio que nos rodea. Gutiérrez et al., (2010) citado por Andrade & Vera (2018) enfatizan que,

La importancia de la calidad del servicio, como factor diferenciador, es tan grande que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios, vinculado a la "satisfacción de necesidades", tiene un carácter dinámico, en la medida en que las expectativas de servicio y las necesidades en sí varían de unos usuarios a otros a lo largo del tiempo. (p.14)

La evaluación de la calidad del servicio es importante dentro de las organizaciones ya que esta ayuda a detectar las deficiencias en la prestación del servicio de una entidad tanto pública como también privada. Las entidades deben de realizar evaluaciones periódicas para poder corregir todas las debilidades que se encuentren.

## **2.8.2. MODELO DE EVALUACIÓN SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL se ha utilizado en diversas investigaciones para conocer la perspectiva que tienen los encuestados sobre un determinado servicio.

Hurtado (2019) hace mención a un modelo muy importante en su tesis titulada "medición y evaluación de la calidad del servicio, a través del modelo Servqual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Crediamigo" Loja Ltda, año 2018". El modelo Servqual permite evaluar la calidad del servicio que brinda una institución. Con esta herramienta se realiza una evaluación que da acceso a corregir los puntos de insatisfacción que se detectan por parte de los usuarios.

Para Suárez (2016) “este modelo postula que existen una serie de dimensiones o criterios distintos que varían según el juicio de los consumidores sobre la calidad del servicio. Es así que la calidad percibida es considerada una variable multidimensional.” (p.9). Por su parte, Quiroga & Real (2018) señalan 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 una vez que el servicio fue realizado, todo en concordancia a las cinco dimensiones. (p.20)

Según Matsumoto (2014) citado por Chacón & Rugel (2018) el modelo SERVQUAL agrupa varias dimensiones, por lo que se establece que:

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 para medición de la calidad: Fiabilidad: del servicio. Sensibilidad: disposición para ayudar a los usuarios. Seguridad: Habilidad para inspirar confianza y credibilidad. Empatía: Grado de atención personalizada y adaptado al gusto del cliente. Elementos tangibles: Ambiente, infraestructura, equipos, materiales, RRHH. (p.2)

Desde otra perspectiva, para su aplicabilidad Sánchez & Sánchez (2016) mencionan 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” (p.114).

Este modelo tiene una gran importancia, ya que, por medio de este se conoce la satisfacción del cliente o usuario y así poder determinar cómo se recibió el servicio, si cumple satisfactoriamente las expectativas. Mediante este, se puede verificar si existen errores y así reducir las diferencias.

A través del modelo Servqual y de sus cinco elementos que son fundamentales, se pueden evaluar y constatar cuán eficientes están siendo los empleados, si de parte de la institución se está brindando un buen servicio y una atención de calidad a los usuarios que a diario acuden a los predios de las entidades para la adquisición de un servicio y así poder cubrir las necesidades propias.

## **2.9. TÉCNICAS**

Las técnicas permiten a los autores recabar información valedera para el desarrollo de una investigación. Raffino (2020) afirma que “las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología determinada” (p.1). Las técnicas de investigación permiten ser flexibles y adaptarse a los cambios, por ejemplo: la observación, la entrevista, la encuesta, entre otros.

Según Pulido (2015) La observación es uno de los procedimientos que permiten la recolección de información que consiste en contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida de un objeto social” (p.1149). Por otro lado, está la entrevista, esta “es una técnica importante que permite realizar preguntas al sujeto de estudio, para obtener información relevante, sobre lo que piensa o ha percibido y así obtener una verdad y posteriormente la información debe ser procesada” (Raffino, 2020, (p.1). Por último, está la encuesta que para López & Fachelli (2015) dicen que:

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (p.6)

Las técnicas son instrumentos importantes que permiten a los investigadores aplicarlas para obtener información relevante y oportuna dentro de una determinada investigación, conjuntamente con datos pertinentes de la recolección efectuada en las visitas de campo. Existen un sinnúmero de técnicas, pero, entre las más utilizadas están: la encuesta, la entrevista y la observación.

## **2.10. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS**

Para Benabent & Vivanco (2019) “el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen competencias planificadoras en el ordenamiento territorial. Los planes ordenan las materias que son exclusivas de su competencia, pero para que exista una debida articulación la planificación debe coordinarse entre todos los niveles político-administrativos” (p.141). La descentralización permite asignar responsabilidades desde el Gobierno Central a las demás instituciones, en este caso, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, por lo que, Jaramillo (2018) hace mención a que:

La descentralización exige el desarrollo de capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para asumir y gestionar adecuadamente sus competencias. De allí que, tanto la generación de redes de conocimiento, como el cambio de estructuras institucionales son requisitos fundamentales para consolidar verdaderos niveles de gobierno, capaces de planificar estratégicamente sus territorios, de prestar servicios de calidad y de generar una adecuada articulación multinivel. (p.38-39)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozan de autonomía, es decir que tienen libertad de toma de decisión política y de la misma forma tienen la autoridad de establecer sus propias normas u ordenanzas.

Es importante mencionar que los GADs, tienen autonomía administrativa y financiera, particular que le da la potestad a la máxima autoridad de administrar a su institución como creyere conveniente, amparándose siempre dentro del marco de la ley en lo referente al manejo de los tangibles, sin embargo, los intangibles muchas de las veces no son tomados en cuenta, especialmente en organizaciones con características interculturales, y es justamente aquí donde se evidencia una débil cultura organizacional sin identidad, que no contribuye a mejorar la gestión de la organización. (Torres & Bell, 2017. (p.5)

Dentro del país, existen Gobiernos Autónomos Descentralizados, tanto provinciales, municipales y parroquiales. Para Vega & Bravo (2015) “en Ecuador existen 24 Gobiernos Autónomos Descentralizados conformados en cada una de las ciudades del país, que gozan de autonomía política, administrativa y financiera” (p.38). La Constitución del Ecuador (2008) establece en el art. 238 que: “constituyen Gobiernos Autónomos Descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales” (p.121).

Ayala, Zaruma & Barragán (2017) señalan que “las municipalidades del Ecuador tienen la función de desarrollar proyectos y obras en beneficio de la población observando los principios comunes que rigen a los GADs municipales del Ecuador”. (p.30)

Por lo tanto, el art. 240 de la Constitución del Ecuador (2008) menciona que:



Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. (p.121)

Cada entidad del Estado tiene una finalidad; y, los Gobiernos Autónomos Descentralizados no son la excepción, de acuerdo con el art 4 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010),

Dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales son fines de los gobiernos autónomos descentralizados: El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.

La garantía, sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República de la plena vigencia y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales; el fortalecimiento de la unidad nacional en la diversidad; la recuperación y conservación de la naturaleza y el mantenimiento de medio ambiente sostenible y sustentable; la protección y promoción de la diversidad cultural y el respeto a sus espacios de generación e intercambio; la recuperación, preservación y desarrollo de la memoria social y el patrimonio cultural;

La obtención de un hábitat seguro y saludable para los ciudadanos y la garantía de su derecho a la vivienda en el ámbito de sus respectivas competencias; el desarrollo planificado participativamente para transformar la realidad y el impulso de la economía popular y solidaria con el propósito

de erradicar la pobreza, distribuir equitativamente los recursos y la riqueza, y alcanzar el buen vivir;

La generación de condiciones que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución a través de la creación y funcionamiento de sistemas de protección integral de sus habitantes; y, los demás establecidos en la Constitución y la ley. (p.7-8)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados están inmersos en el desarrollo local, tienen la obligación de cada año realizar la rendición de cuentas a propios y extraños, lo que quiere decir que los habitantes o ciudadanos deben de tener acceso y conocimiento a donde se destinan los recursos que obtienen estas instituciones, saber en lo que van a invertir y, por ende, que se le dé un buen uso para que los ciudadanos gocen de una vida digna.

### **2.10.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL**

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) en su art. 53 hace referencia a la naturaleza jurídica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en donde indica que:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón. (p.27)

### **2.10.1.1. COMPETENCIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL**

La Constitución del Ecuador (2008) en el art. 264, indica que los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán como competencias en el marco de la Ley,

Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales. (p.130-131)

Por ello, los gobiernos municipales deben ser competentes, tener servidores públicos con diversas habilidades y poseer la capacidad suficiente para atender a las necesidades de los usuarios o ciudadanos y de la institución. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozan de autonomía, las administraciones dentro de sus funciones deben de aplicar los elementos de planificación, organización dirección y control, para que se destinen y se ejecuten tanto los proyectos como los

recursos de una manera adecuada y se pueda proveer lo mejor para que los ciudadanos vivan en armonía consigo mismo y con sus semejantes.

El cantón Sucre es parte de la zona Norte de la provincia de Manabí, está constituido por cuatro parroquias, como lo es Bahía de Caráquez, Leonidas Plaza, San Isidro y Charapotó. Posee una gran extensión de playas lo que la hace merecedora de encantos y de visitas de turistas de todas partes del mundo. El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre, ha venido realizando diversos proyectos, centrando sus esfuerzos en la mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Para lo cual tiene como misión:

Fortalecer la organización y participación de la comunidad, para desarrollar, ejecutar y evaluar: planes, programas, proyectos y acciones que permitan satisfacer las necesidades y prioridades del cantón, en los ámbitos político - institucional, socio - cultural, económico, productivo, servicios básicos, equipamientos, seguridad y conservación del medio ambiente.

Como la instancia de representación local, deberá: gestionar y coordinar acciones con el Estado Nacional, agencias de cooperación nacionales e internacionales y la autogestión comunitaria orientada al desarrollo sostenible y sustentable de su población.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre (2019) se propone a futuro cumplir diversas metas, las cuales las desea alcanzar por medio de una buena toma de decisiones. Su visión es:

Para el año 2025, el cantón Sucre tendrá un alto nivel de desarrollo, organizado, equitativo y solidario, con bienestar económico y social, que ejecuta sus competencias exclusivas para el Buen Vivir de sus ciudadanos: que contará con servicios básicos e infraestructuras de calidad; con los más altos niveles en salud y educación con equipamiento y capacitación

tecnológica de última generación, generando nuevas y suficientes fuentes de empleo.

Un cantón integrado a la provincia de Manabí y al país con una adecuada red vial que permita el desarrollo agrícola, pesquero, turístico muy activo y productivo, que se concentrará de manera creciente en actividades de alto valor agregado y la provisión de servicios de calidad; un territorio con una comunidad desarrollándose en un ambiente sano y seguro, con una población con identidad cultural fortalecida, que conserva y protege el medio ambiente y sus ecosistemas.

Sus valores como institución son la transparencia y honestidad, eficiencia, respeto, equidad, compromiso, justicia social, pluralismo, responsabilidad comunitaria, vocación de servicio.

## **2.11. AVALÚOS Y CATASTROS**

### **2.11.1. AVALÚOS**

Calle (2016) menciona que “el avalúo es una estimación de valor, donde valor significa la valía monetaria o utilidad de un bien mueble o inmueble” (p.13). Según Espinoza (2017) citado por Molina (2020) “un avalúo se realiza con distintos propósitos, pudiendo ser para valorar un bien, para estimar un costo de producción, rediseñar un bien, para estimar una afectación a un bien, o para pronosticar la rentabilidad de un bien” (p.17). Para Espinoza (2017) “es así mismo un dictamen técnico en el que se indica el valor de un bien a partir de sus características físicas, su ubicación, su uso, basado en una investigación y análisis de mercado” (p.9).

Para el avalúo de predios, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) en su artículo 495 destaca que:

El valor de la propiedad se establecerá mediante la suma del valor del suelo y, de haberlas, el de las construcciones que se hayan edificado sobre el mismo. Este valor constituye el valor intrínseco, propio o natural del inmueble y servirá de base para la determinación de impuestos y para otros efectos tributarios, y no tributarios. (p.138)

El avalúo, consiste en una valoración monetaria que se le da a un determinado bien, en este caso bien inmueble lo cual se deben de tomar en cuenta diversos elementos para su estimación. Además, tiene como base los distintos tipos de impuesto que se le adhiere al inmueble para evaluar algún tipo de daño que se le presente o ver la rentabilidad que está teniendo este bien, mientras que el catastro es un censo que se lo realiza mediante estadísticas a los bienes inmuebles de una población en específica de una región para verificar cómo se encuentran distribuidas las propiedades de la zona rural o urbana y estas deben estar inscritas en el catastro.

### **2.11.2. CATASTROS**

Según, Núñez & Sicha (2015) es “aquel término utilizado para designar al censo o de registro que tiene el Estado respecto a los diferentes tipos de propiedades ya sean estas privadas y demás establecimientos existentes en su territorio” (p.25). Dentro de esto, se encuentran los catastros gráficos que según Favelukes (2015) “Los catastros gráficos son un tipo de mapas en los que se presenta la distribución de las tierras de un sector rural o urbano a escala constante” (p.181).

Para Alcantar, Flores & Daza (2019) existen diversos objetivos del catastro, tales como,

Clasificar, registrar, actualizar el catastro, asignar los valores catastrales. Integrar información a los Sistemas de Información Territorial del Estado. Elaborar propuestas de reglamentos e instructivos para el ejercicio de sus atribuciones. Aplicar nuevos valores catastrales, avalúos catastrales. Informar al tesorero municipal cuando proceda efectuar el cobro de los derechos por los servicios catastrales prestados, entre otras. (p.94)

Entonces, el avalúo catastral según Beltrán & Díaz (2018),

Consiste en la determinación del valor de los predios, obtenido mediante investigación y análisis estadístico del mercado inmobiliario. El avalúo catastral de cada predio se determinará por la adición de los avalúos parciales practicados independientemente para los terrenos y para las edificaciones en él comprendidos. (p.6)

Para Núñez & Sicha (2015) “la Jefatura de Avalúos y Catastros realizará actualizaciones permanentes referentes a datos como: superficie, avalúo y más información catastral de los predios que presenten inconsistencias dentro de la base de datos del catastro o a petición del contribuyente” (p.24). Según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) en su artículo 496 expresa que,

Las municipalidades y distritos metropolitanos realizarán, en forma obligatoria, actualizaciones generales de catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural cada bienio. A este efecto, la dirección financiera o quien haga sus veces notificará por la prensa a los propietarios, haciéndoles conocer la realización del avalúo. (p.138)

El avalúo catastral, radica en aquel valor de los predios, este se lo realiza mediante avalúo que se hace previamente a la propiedad urbana o rural de una localidad a través de un análisis estadístico o de un censo del mercado inmobiliario de forma directa que permita verificar cambios. Este análisis se lo puede efectuar cada año tomando en cuenta diversas características.

## **2.12. PLAN DE MEJORA**

Según López & Ruiz (2004) citado por Arnaiz, Azorín & García (2015) “un plan de mejora es un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados de los centros” (p.328). Por otro lado, Barrera, Vargas & Torres (2015) mencionan que:

El plan de mejora es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante del proceso de evaluación, ya que es un medio para elevar la calidad de los programas, es una herramienta para mejorar la gestión y un mecanismo para garantizar la mejora continua. (p.5)

Asimismo, Proaño (2017) señala 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.52)

El plan de mejora es aquella herramienta necesaria que utilizan las instituciones como medio para implementar estrategias que permitan el mejoramiento de un



servicio en una determinada institución sea pública o privada. A través de estos, las entidades públicas pueden planificar y controlar recursos disponibles con eficiencia, con eficacia, efectividad, asimismo, identificar cuáles son debilidades o los problemas detectados para aplicar el respectivo seguimiento y control, y, por ende, mejoras o acciones correctivas a dichas desviaciones.

### **2.12.1. PASOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA**

Para Tobón (2017) existen varios pasos con los cuales hay que cumplir para poder elaborar de una manera correcta un plan de mejora, los pasos son los siguientes:

1. Identificar el área de mejora: Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve, la clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.
2. Detectar las principales causas del problema: La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación, entre otras cabe destacar: el diagrama de espina (causa-efecto); diagrama de Pareto; casa de la calidad y tormenta de ideas.
3. Formular el objetivo: Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

4. Seleccionar las acciones de mejora: El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo nominal, etcétera) que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados.

5. Realizar una planificación: El listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad, sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras, es, por lo tanto, imprescindible conocer el conjunto de restricciones que condicionan su viabilidad. Establecer el mejor orden de prioridad no es tan sencillo como proponer, en primer lugar, la realización de aquellas acciones asociadas a los factores más urgentes, sino que se deben tener en cuenta otros criterios en la decisión.

6. Llevar a cabo el seguimiento: El seguimiento al Plan de Mejora implica hacer una revisión periódica de los avances logrados en su desarrollo, en término de indicadores y resultados; y también de las dificultades que se han presentado. En este caso, el seguimiento tiene dos vertientes, una a lo interno de la institución y otra por el equipo que le acompaña. (p.2)

### **2.12.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE UN PLAN DE MEJORA**

Según Torres & Callegari (2016) algunas de las ventajas de un plan de mejora son: Una mejor administración y atención a los clientes, mayor eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos, mejor administración de la organización, contar con un sistema de procesos documentados y lograr una mejora continua. (p.153)

Por otra parte, Zapata (2015) indica ciertas desventajas de un plan de mejora:

1. Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
2. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
3. En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo.
4. Hay que hacer inversiones importantes. (p.1)

En los planes de mejora están inmersos una serie de pasos y componentes que hacen que se efectúen debidamente para aplicarlos de manera continua, puesto que el usuario cada vez requiere una mejor atención y, la institución pública se debe a las exigencias de la ciudadanía. Las instituciones públicas en su mayoría aplican planes de mejora luego de una evaluación, porque a través de ésta, se puede constatar el desempeño de los servidores públicos y ver desde la perspectiva del usuario si están brindando un buen servicio, si son eficientes es sus labores.

# I. CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

## 3.1. UBICACIÓN

La investigación se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre, ubicado en las calles Morales y Ascázubi del cantón Sucre, Provincia de Manabí, Ecuador.



Figura 1. Ubicación del GAD Municipal del cantón Sucre.

Fuente: Google Map.

## 3.2. DURACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La evaluación del servicio brindado por el área de Avalúos y Catastros a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre se desarrolló en un período de seis meses, a partir de su aprobación, tiempo en el cual se dio el respectivo cumplimiento a los objetivos planteados.

### **3.3. VARIABLES EN ESTUDIO**

VARIABLE INDEPENDIENTE: Evaluación de la calidad del servicio del área de Avalúos y Catastros del GAD del cantón Sucre

VARIABLE DEPENDIENTE: Plan de Mejoras

### **3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Según Ander-Egg 1995 citado por Pulido (2015) los métodos aluden al “camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que pueda ser material o conceptual” (p.1141). Por otro lado, Rodríguez & Pérez (2017) hacen referencia a que “el término métodos de investigación como técnica particular se refiere a las diferentes formas en que el sujeto que investiga puede interactuar con el objeto de estudio” (p.181). Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron: inductivo, deductivo y analítico, lo que permitió obtener información suficiente que contribuyó al conocimiento del objeto en estudio.

#### **3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Para Rodríguez & Pérez (2017) “la inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (p.10).

El motivo por el cual, se aplicó el método inductivo es que está relacionado con la investigación de campo, ya que, este permitió conocer el objeto de estudio directamente desde el lugar de los hechos, el mismo que se utilizó para describir

aquellos síntomas y causas, por ende, permitió dar las pautas a posibles soluciones de los problemas encontrados en el área de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre.

### **3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

“Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares” (Rodríguez & Pérez, 2017, p.11).

El método deductivo permitió a los autores por medio de la investigación bibliográfica y científica complementar y conocer a fondo el objeto de estudio, para así, poder dar pautas a las posibles mejoras que se pudieran plantear de aquellos problemas dados en el área de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.

### **3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO**

“El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte” (Rodríguez & Pérez, 2017, p.8-9).

Este método se utilizó para realizar un compendio de la información recolectada absolutamente a través de un análisis íntegro de la situación en que se encontraba el área de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre y de la información que se obtuvo a través de las técnicas de investigación,

en este caso, la encuesta se la realizó directamente a aquellos usuarios externos de la institución.

### **3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

“Las técnicas de investigación utilizadas en la investigación científica pueden ser cuantitativas y cualitativas” (Fresno, 2019, p.112).

Las técnicas aplicadas en la investigación fueron las siguientes: la entrevista y la encuesta; las mismas que permitieron la obtención de información sobre el objeto de estudio. Asimismo, a través de estas técnicas se pudo recabar datos relevantes y fundamentales para el desarrollo de la investigación.

#### **3.5.1. LA OBSERVACIÓN**

Baena (2015) hace referencia a que “las técnicas de observación participante son muy útiles en lo que atañe a proporcionar ideas y pistas iniciales que pueden conducir a formulaciones más cuidadosas del problema y de la hipótesis explícita” (p.13).

Se utilizó esta técnica para observar el hecho u objeto de estudio y posteriormente hacer un análisis acerca del mismo.

#### **3.5.2. LA ENTREVISTA**

Baena (2014) señala que: “como una de sus mayores ventajas, la entrevista constituye una de las fases más agradables de toda investigación; la del descubrimiento, de las ideas que surgen y de los contactos humanos más enriquecedores para el investigador” (p.97).

Esta técnica de la entrevista se la aplicó al encargado del área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre relacionada a los servicios que se brindan a los usuarios externos en ese departamento.

### **3.5.3. LA ENCUESTA**

“Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (Baena, 2017, p.82).

La técnica de la encuesta se plasmó en un documento compuesto de preguntas que fueron técnicamente elaboradas, su objetivo fue la de recopilar información relevante a los usuarios, los mismos que fueron los responsables de responder el cuestionario a través del cual se obtuvieron conocimientos específicos de cuán satisfechos están los usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre por el servicio recibido por parte del área de Avalúos y Catastro.

### **3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

“Investigar constituye el llevar a cabo diversas acciones o estrategias con la finalidad de descubrir algo” (Riquelme, 2017, p.1).



La investigación de campo y la bibliográfica se aplicarán al objeto de estudio y servirán para el análisis de los datos recaudados.

### **3.6.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Para Gabriel (2017) la “investigación de campo se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones” (p.145).

Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio (Baena, 2014, p.13).

La forma en que se recopilaron los datos con la investigación de campo, fue mediante la encuesta realizada directamente en el lugar de los hechos, lo que contribuyó a que los autores pudieran adquirir información relevante y propia de la realidad del objeto de estudio.

### **3.6.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

La Investigación bibliográfica también se la conoce como investigación documental, para Baena (2014) la investigación bibliográfica o documental “es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos” (p.12).

La investigación bibliográfica permitió a las autoras obtener información científica directamente de fuentes bibliográficas como libros, revistas científicas y otros documentos de gran relevancia, relacionados propiamente con el objeto de estudio con lo cual se pudo lograr una visión más amplia.

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **FASE 1. IDENTIFICAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE**

- Elaboración de un oficio dirigido a la alcaldesa del cantón Sucre solicitando se permita el desarrollo de la investigación.
- Reconocimiento del área donde se va a aplicar la investigación.
- Observación de la calidad del servicio que se brinda aplicando para ello la correspondiente ficha.
- Aplicación de una entrevista al encargado del área de Avalúos y Catastros con la finalidad de obtener información referente a los servicios que presta este departamento a los usuarios externos.

Para dar cumplimiento a esta fase se elaboró el respectivo oficio dirigido a la Alcaldesa del cantón Sucre solicitando el permiso para el desarrollo de la investigación, se hizo el pertinente reconocimiento del área donde se iba a aplicar la investigación, seguidamente se observó el área que permitió palpar la calidad del servicio que brindan los servidores y finalmente se realizó la entrevista al encargado del área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre con la finalidad de obtener información referente a los servicios que presta este departamento a los usuarios externos.

#### **FASE 2. APLICAR INSTRUMENTOS QUE DETERMINEN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE A LOS USUARIOS EXTERNOS**

- Investigación de la cantidad de usuarios externos que son atendidos en el área de Avalúos y Catastros.
- Selección de la muestra mediante la fórmula estadística para la aplicación de la encuesta a los usuarios externos que utilizan los servicios del área de Avalúos y Catastros.
- Aplicación de la encuesta de acuerdo a la muestra ya seleccionada.
- Tabulación de los datos de la encuesta aplicada.
- Análisis de los datos obtenidos después de la tabulación de los mismos.

Para dar cumplimiento a esta fase se investigó la cantidad de usuarios externos que son atendidos en el área de Avalúos y Catastros, posteriormente se realizó la respectiva selección de la muestra mediante la fórmula estadística para la aplicación de la encuesta a los usuarios externos que requieren los servicios del área de Avalúos y Catastros. Luego, se aplicó la encuesta de acuerdo a la muestra ya seleccionada, se tabularon los datos de la misma y finalmente se realizó un análisis de los datos obtenidos después de la tabulación.

### **FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORAS CON ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE**

- Diseño de un plan de mejoras que contenga las estrategias que contribuyan a brindar una mejor calidad del servicio en el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre a los usuarios externos.
- Sociabilización del plan de mejora con los servidores públicos del área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.

En la presente fase se procedió a diseñar un plan de mejora de acuerdo a las deficiencias encontradas en el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre y con ello dar posibles mejoras a la problemática e indicar qué medidas o acciones se pueden considerar. Finalmente, se socializa el plan de mejoras con los involucrados.

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

A partir de los datos planteados en el capítulo que antecede, se describirán las fases y por ende sus respectivas actividades para la evaluación del servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre, con la finalidad de llegar a posibles soluciones sobre el servicio que ofrecen.

### **4.1. APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA**

Para el correspondiente desarrollo de la investigación los autores procedieron a elaborar un oficio dirigido a la alcaldesa del cantón Sucre solicitando a través del mismo, se permita la ejecución del trabajo de titulación. Cuando se obtuvo el permiso se procedió a hacer un reconocimiento del área y, por ende, aplicar la ficha de observación y la entrevista a la persona encargada del área de Avalúos y Catastros con el fin de obtener información acerca de los servicios que presta el área antes mencionada, a los usuarios externos.

Para dar ejecución al proyecto denominado EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS A USUARIOS EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SUCRE, se procedió a realizar una visita de campo para, a través de ello, hacer un diagnóstico sobre el lugar donde se presentan estos hechos. Se observó el medio en que se vive actualmente, procediendo a realizar un análisis.

Uno de los lugares que se visitó fue el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre, en donde los autores de la investigación hicieron un pequeño estudio de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios externos, en la parte física de la oficina se constató que no está en

buen estado el área, ya que en temporadas invernales los usuarios corren el peligro de caerse por la filtración de agua que hay en el lugar, mientras esperan ser atendidos, muchos de ellos provienen del campo y sectores aledaños, no saben cuál es la documentación que deben de llevar para realizar algún trámite dentro de ella por lo que reciben en ocasiones un trato indebido y hasta sobrepasan el tiempo de atención requerido por lo que tienen que regresar al siguiente día, el espacio es reducido, a continuación se encuentran las demás áreas.

Se entrevistó al jefe del área y vertió su opinión y experiencia sobre el mismo. El área de Avalúos y Catastros es la encargada de registrar tanto los terrenos o bienes inmuebles como a sus propietarios. Tiene como objetivo manejar el inventario de los bienes inmuebles que poseen los habitantes del cantón Sucre. Entre los principales servicios que brinda esta área es la emisión de certificados de avalúos, certificación de medidas reales, emisión de órdenes para el pago de alcabalas, entre otras. En la oficina laboran dos servidores, el jefe de Avalúos y Catastros que se encarga de realizar la parte administrativa, firmar documentos correspondientes a los trámites realizados por los usuarios, además dar órdenes de acuerdo a las necesidades de los usuarios y el asistente del área que se encarga de ayudar en las actividades que realiza el jefe, para brindar el servicio a los usuarios externos.

El jefe del área considera que el personal que labora en la oficina está dispuesto a cumplir con cada una de las necesidades de los usuarios y sus requerimientos. Uno de los factores que más inciden en los problemas que se presentan en el área son las escrituras, porque muchas veces los usuarios externos tienen conflictos por el tema de las tierras, lo que genera situaciones desfavorables.

Es importante mencionar que las capacitaciones son muy significativas, puesto que, con ellas se busca inculcar en el individuo nuevos conocimientos sobre algún tema de interés general, por lo que considera que el personal del área si se encuentra capacitado para brindar el servicio, y que, estas capacitaciones se realizan normalmente cada seis años, mismas que les permite desarrollar un trabajo

eficiente, eficaz, y adquirir los conocimientos necesarios para generar un buen desempeño y brindar un servicio de calidad.

Por consiguiente, en la institución se realizan anualmente evaluaciones del desempeño a todos los usuarios internos, con la cual se puede comprobar si se está cumpliendo o no los objetivos propuestos, de lo contrario se debe mejorar. Finalmente, acotó que es necesario ubicar una mesa de información para que se tenga conocimiento del trámite a realizar por parte de los usuarios externos. Cree que la aplicación de un plan de mejoras sería de mucho aporte para la institución en general y hará más prolijo el trabajo.

## 4.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

En la investigación se utilizaron técnicas para la recolección de datos. Donde se realizó el respectivo cálculo para obtener la muestra de la población y se generó un excel para presentar los datos de la encuesta mediante gráficos estadísticos. Por lo que se pudo conocer que tan aceptable es para los usuarios externos la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre. Según datos obtenidos en la entrevista al Jefe de Avalúos y Catastros existe un total de 23,500 usuarios que hacen uso de este servicio y que pagan los predios urbanos en el cantón Sucre.

Para ello se hizo la correspondiente selección de la muestra a través de la fórmula estadística para la aplicación de la encuesta a los usuarios externos.

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

$$n = \frac{23,500(1.70)^2 * (0.5)(0.5)}{(23,500-1)(0.10)^2 + (1.70)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 72$$

Donde:

N= Número de la población (23,500)

Z= Nivel de confianza (1.70 = 91%)

p= Probabilidad de un hecho factible (0.5)

q= Probabilidad de un hecho que no sea factible (0.5)

e= Margen de error (0.10)

n= Tamaño de la muestra (?)

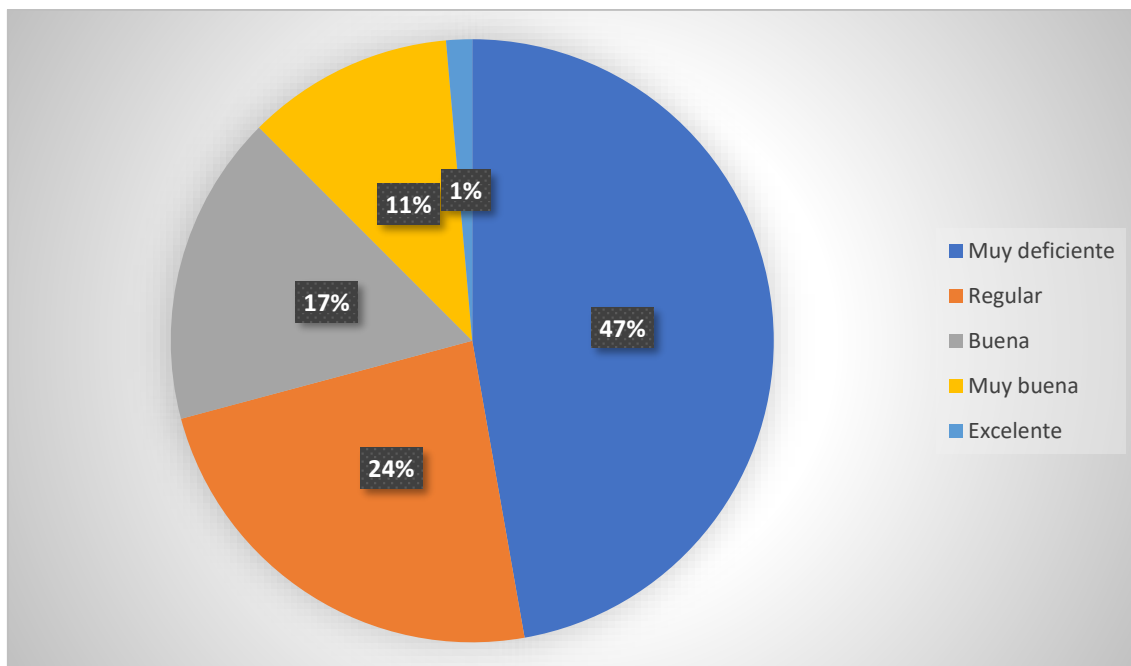
De acuerdo con la fórmula de muestreo que se aplica para población finita la encuesta se la realizó a 72 usuarios, para lo cual, se acudió a varias parroquias que conforman el cantón Sucre, Charapoto, Leonidas Plaza y Bahía de Caráquez para cubrir el número de personas a encuestar.

Una vez que se logró recopilar la información necesaria se procedió a registrarla, y a tabular los datos de la encuesta. Las preguntas elaboradas para la encuesta fueron veinte y dos, compartidas en cinco dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Gracias a ello se pudo conocer las diversas opiniones que tienen sobre el tema los principales miembros de estudio en esta investigación.

De acuerdo a los resultados de la encuesta se realizaron cuadros y gráficos estadísticos donde se plasmó la información recopilada, se interpretaron los resultados para poder buscar posibles soluciones al problema que se investiga.

## **ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS DE ACUERDO A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA**

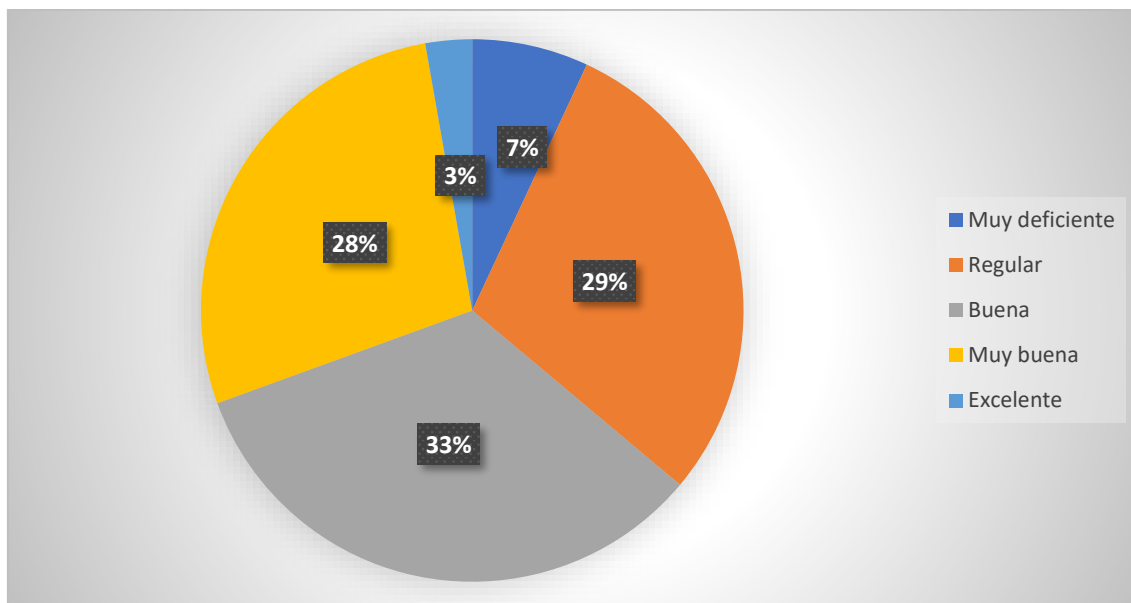




**Figura 2.** Comodidad de la sala de espera.

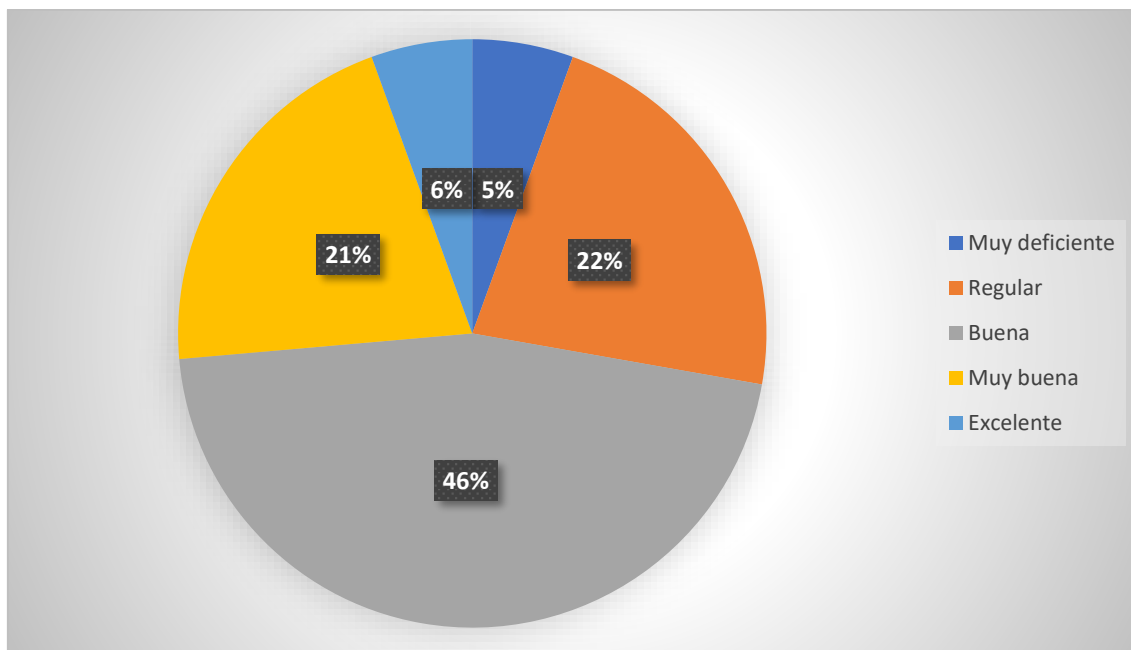
**Fuente:** Elaboración de las autoras.

Según los datos obtenidos se determinó que para el 47% de los ciudadanos, la comodidad de la sala de espera del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es muy deficiente, para el 24% de encuestados es regular, el 17% indicaron que es buena, el 11% muy buena, y finalmente el uno por ciento que es excelente, por lo que se concluye que la comodidad de la sala de espera es muy deficiente ya que no cuenta con suficientes sillas y esto hace que los usuarios tengan que mantenerse de pie mientras esperan ser atendidos. En temporadas de invierno los usuarios tienen que acudir con mucho cuidado puesto que se filtra agua y el piso se pone resbaloso, además no existe una rampa de acceso para personas con discapacidad física.



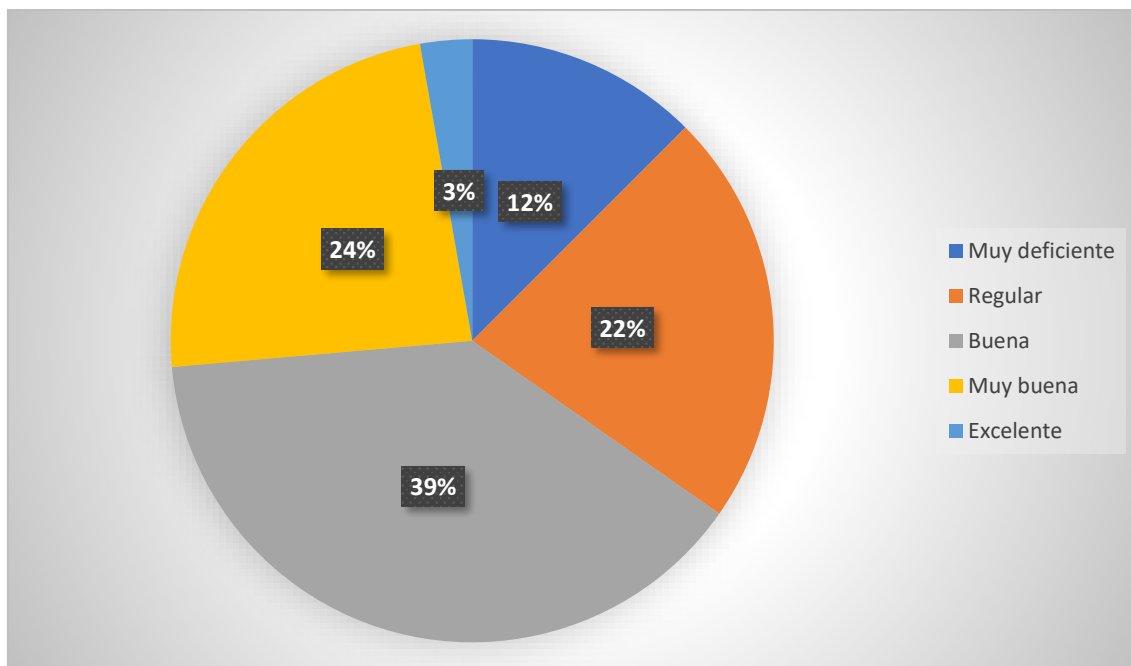
**Figura 3.** Señalización del área.  
**Fuente:** Elaboración de las autoras.

De acuerdo a la tabulación de los datos, estos especifican que el siete por ciento de los usuarios externos mencionaron que la señalización del área es muy deficiente, el 29% indicó que es regular, seguido del 33% quienes acotaron que es buena, el 28% muy buena y el tres por ciento excelente. Por lo que se constató que para los encuestados la señalización del área de Avalúos y Catastro de GAD Sucre es buena ya que cumplía con lo establecido.



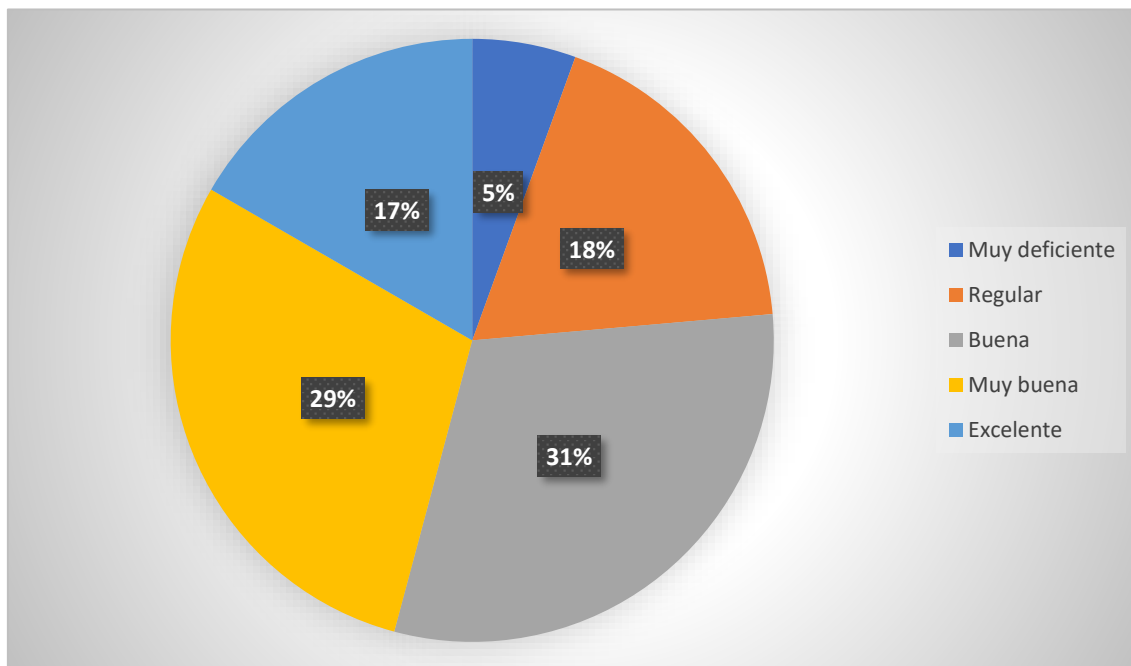
**Figura 4.** Iluminación del área.  
**Fuente:** Elaboración de las autoras.

De los 72 usuarios externos que fueron encuestados, al hacer el análisis respectivo se estableció que el cinco por ciento correspondiente a cuatro encuestados mencionaron que la iluminación del área es muy deficiente, seguido del 22% en este caso 16 usuarios externos indicaron que es regular, el 46% hacen referencia a que es buena, mientras que el 21%, es decir 15 ciudadanos revelaron que es muy buena y por último el seis por ciento de los usuarios manifiestan que esta característica es muy deficiente, para lo cual se concluye que es buena la iluminación del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre pero que hay que mejorar cada día más.



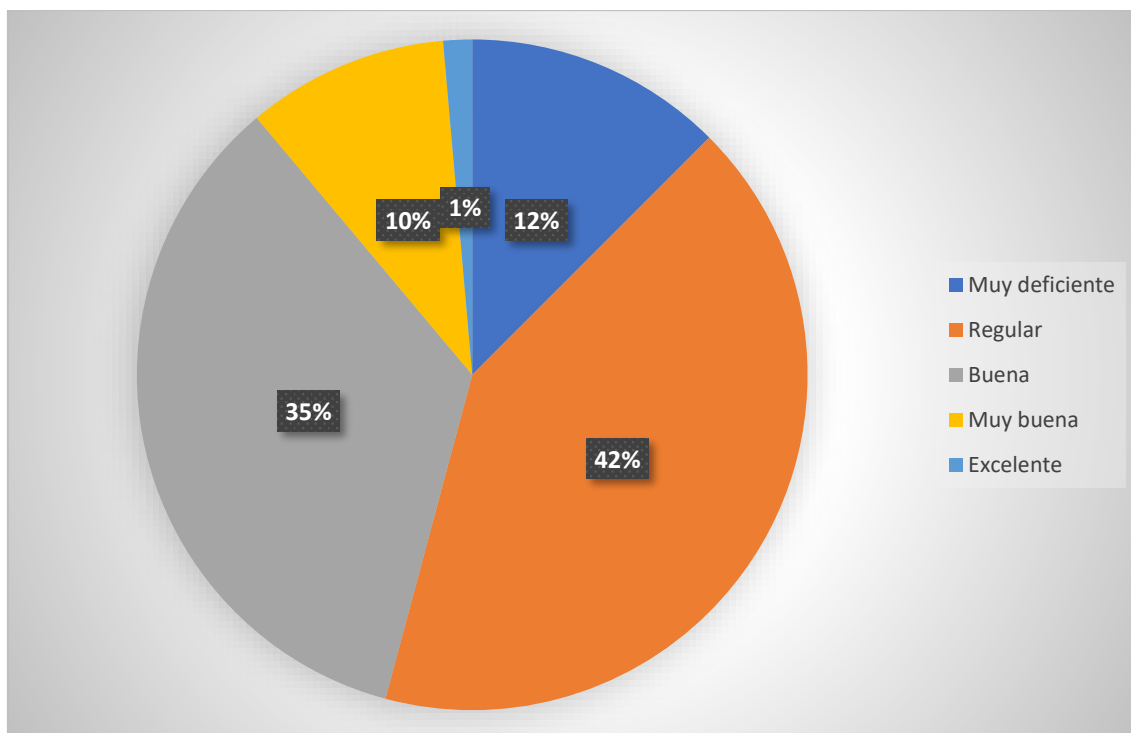
**Figura 5.** Climatización del área.  
**Fuente:** Elaboración de las autoras.

Respecto a la climatización del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre se comprobó que el 12% de los usuarios externos no están contentos, ellos piensan que es muy deficiente, el 22% mencionaron que es regular, el 39% de los beneficiarios del servicio dicen que es buena, el 24% indicaron que es muy buena y por último el tres por ciento la calificaron como excelente. Cabe recalcar que en esta característica predomina la calificación de bueno.



**Figura 6.** Uso moderno de la tecnología en el área.  
**Fuente:** Elaboración de las autoras.

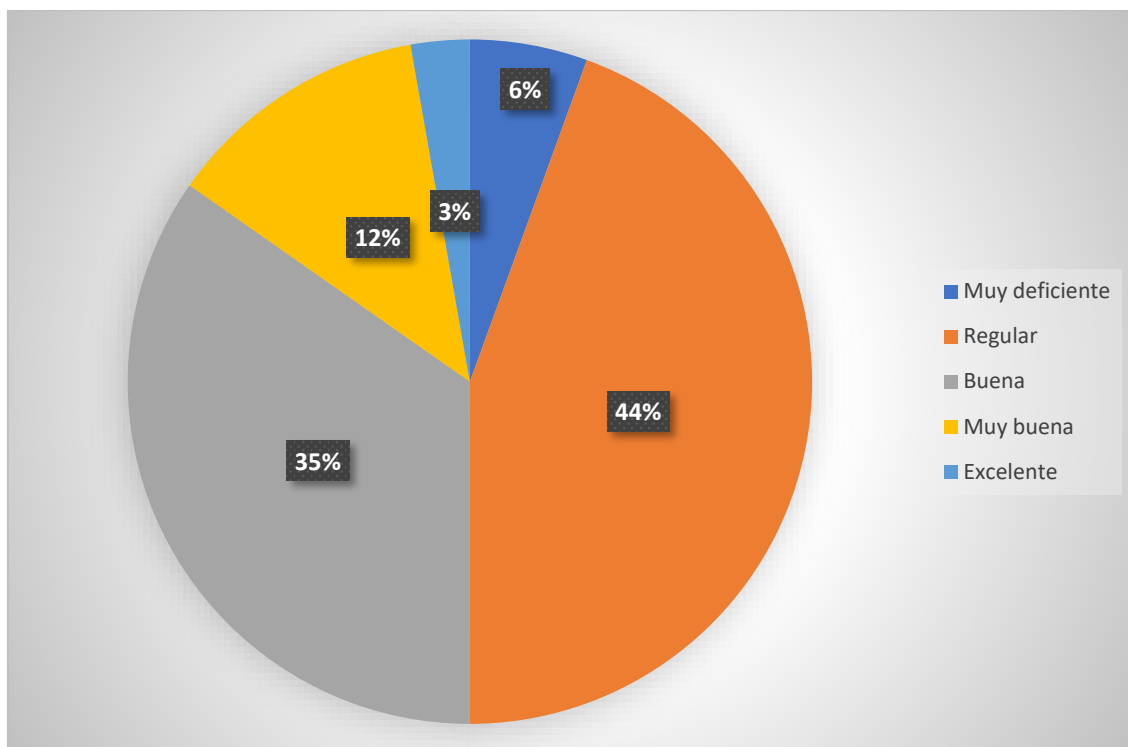
De acuerdo con el análisis de datos se refleja que para el cinco por ciento de los encuestados es muy deficiente el uso moderno de la tecnología, el 18% indica que es regular, el 31% de los encuestados mencionaron que es buena, del mismo modo el 29% señalaron que es muy buena, el 17% catalogaron el uso de la tecnología como excelente. Para lo cual, es importante indicar que 21 usuarios lo describen como bueno, pero no al 100% como para facilitar rápidamente un trámite que tengan que realizar en el área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre.



**Figura 7.** Conocimiento e información pertinente y acertada que proporciona el jefe del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

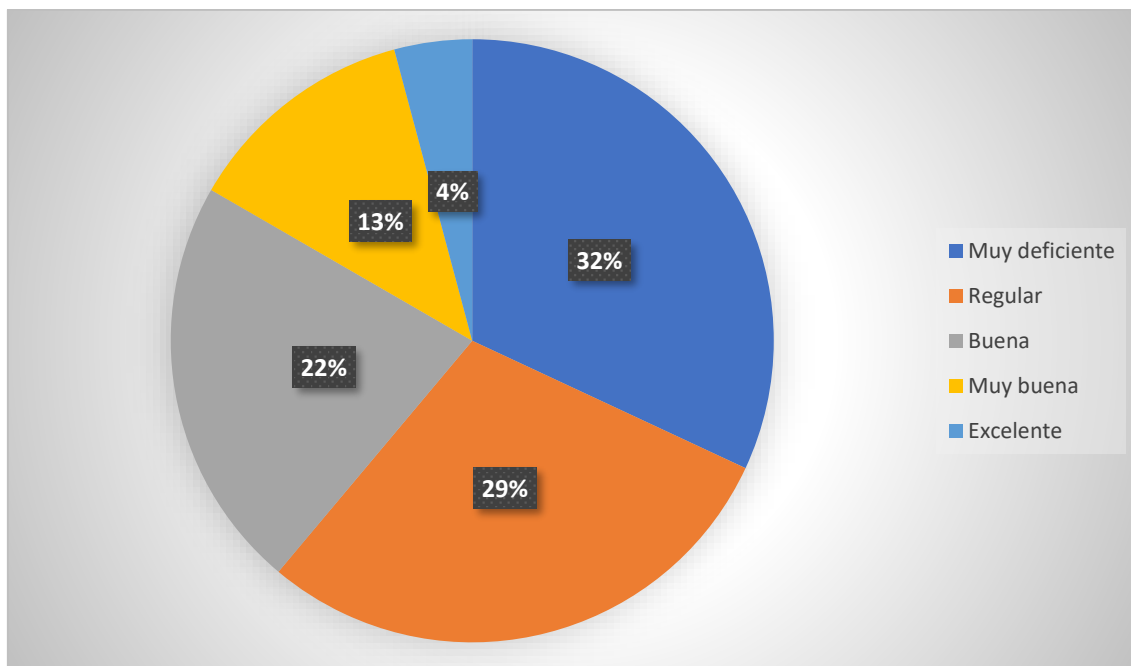
Con base a los datos obtenidos de la encuesta realizada a los usuarios externos acerca del conocimiento e información que proporciona el jefe del área, se comprobó que para el 12% es muy deficiente, para el 42% regular, el 35% de los encuestados mencionaron que es buena, seguido del 10% que la describe como muy buena y el uno por ciento excelente. Sin embargo, hay que referir que el 42% de los usuarios externos no les satisface completamente, ellos indicaron que es regular el conocimiento e información pertinente y acertada que proporciona el jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre, en realidad habría que mejorar para llegar a un mejor nivel de calidad del servicio ofrecido.



**Figura 8.** Conocimiento del asistente del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

Mediante la encuesta aplicada a los usuarios externos se obtuvieron los siguientes resultados: el seis por ciento de los usuarios externos pronunciaron que es muy deficiente el conocimiento del asistente del área de Avalúos y Catastros, el 44% de los encuestados indicaron que era regular, además el 35% de los usuarios consideran que es buena, el 12% que equivale a muy buena y el tres por ciento de los usuarios revelan que para ellos es excelente. Adquiriendo así un alto valor de usuarios que han palpado el mismo y que lo denominan regular, en total 32 personas que no se sienten a gusto con respecto al modo de responder a sus preguntas o dudas en el servicio requerido.

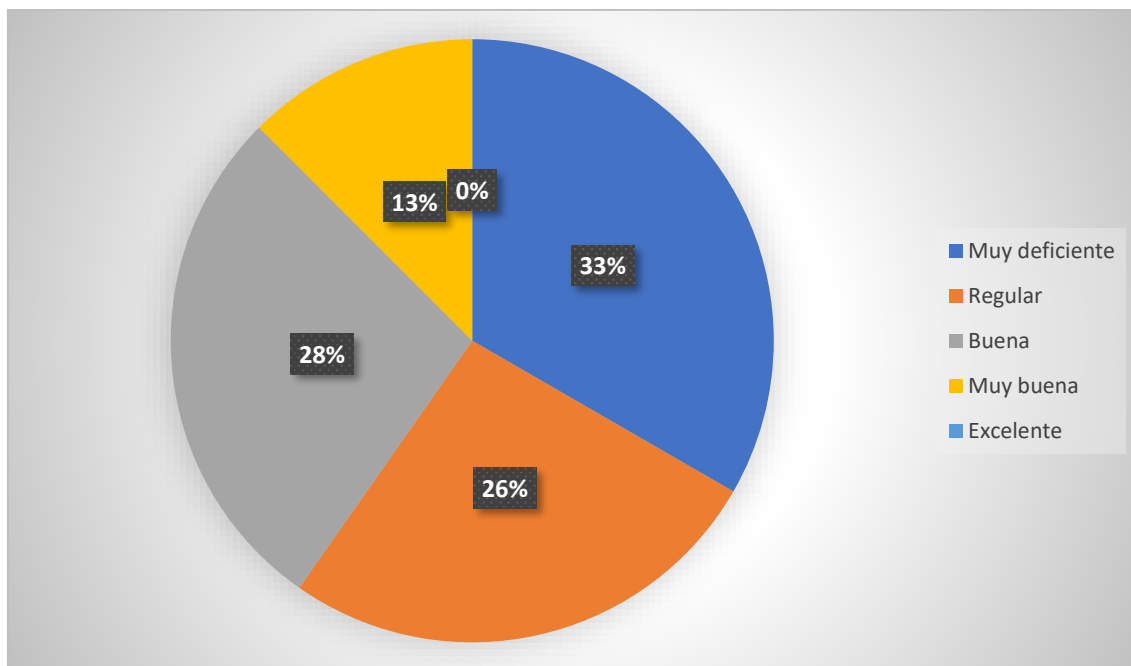


**Figura 9.** Atención y disposición que brinda el asistente del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

La atención y disposición que brinda el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre de acuerdo a la encuesta realizada es en un 32% muy deficiente, en este caso, 23 personas que no se encuentran satisfechos por la atención, por otra parte para el 29% es regular, además el 22% expresaron que es buena, el 13% que es muy buena y un cuatro por ciento que lo califican como excelente, generando así una atención y disposición muy deficiente por parte del asistente, ya que no está cumpliendo con brindarles un servicio que satisfaga totalmente las necesidades de los usuarios.

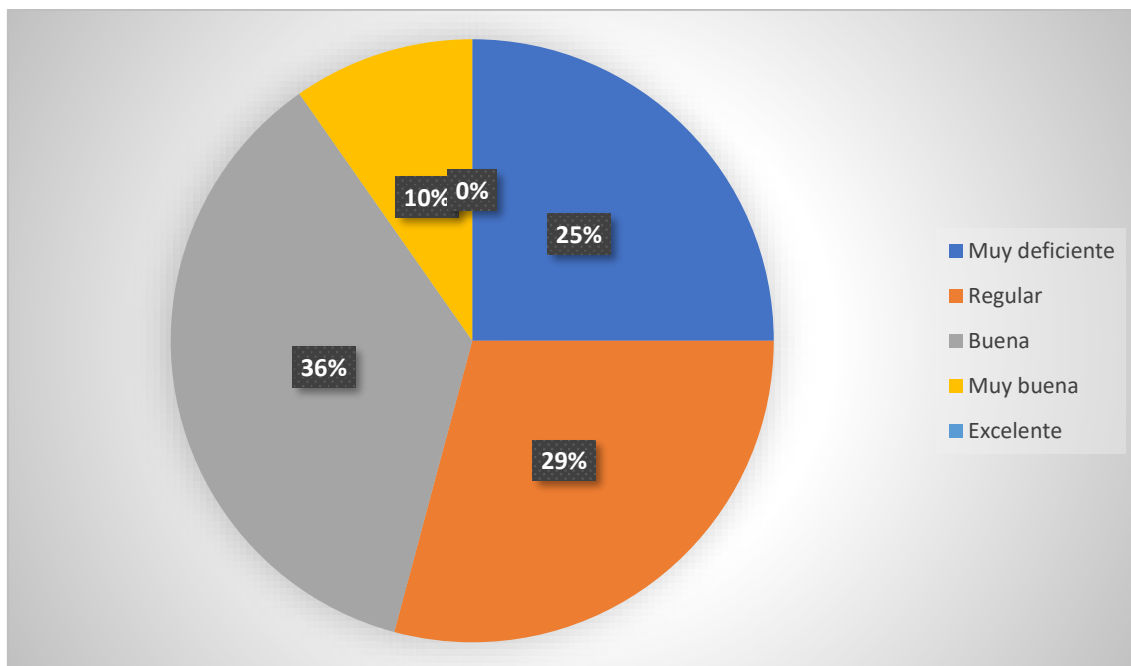




**Figura 10.** Eficiencia y eficacia por parte del jefe del área para brindar el servicio.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

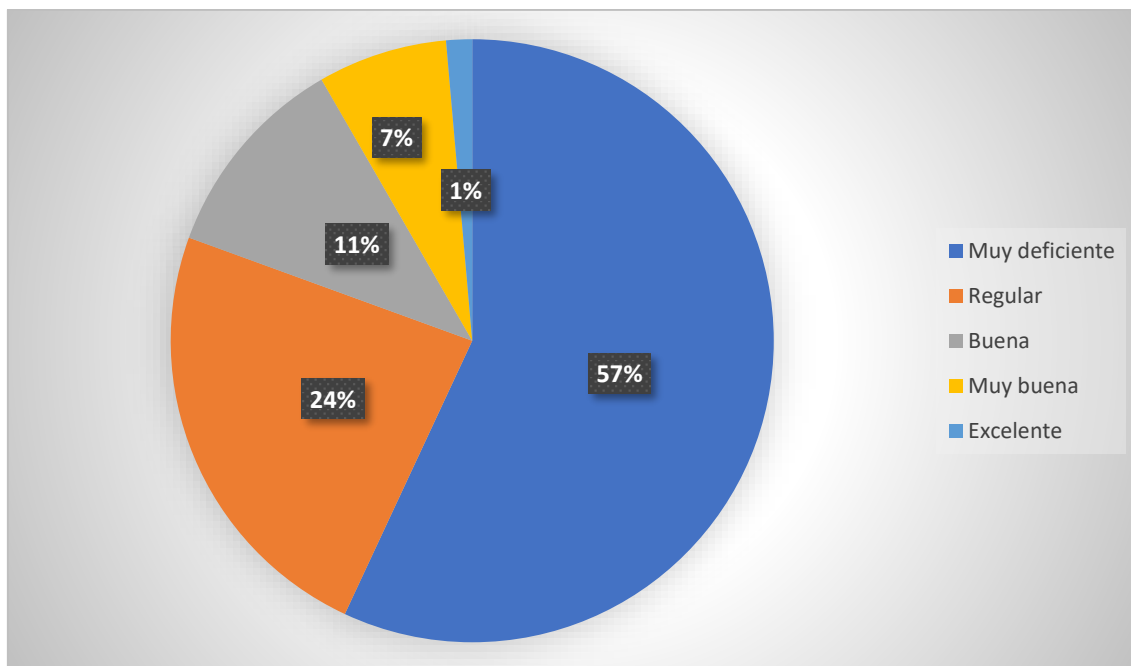
De acuerdo a la tabulación de los datos se comprueba que de los 72 encuestados en cuanto a la eficiencia y la eficacia con la que brinda el servicio el jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre el 33% lo califica como muy deficiente, es decir 24 usuarios, seguido del 26% que lo catalogan como regular, el 28% mencionaron que es buena, finalmente el 13% indicaron que es muy buena, por lo que es fundamental que el servidor público sea más eficiente al realizar sus actividades.



**Figura 11.** Eficiencia y eficacia con la que presta el servicio el asistente del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

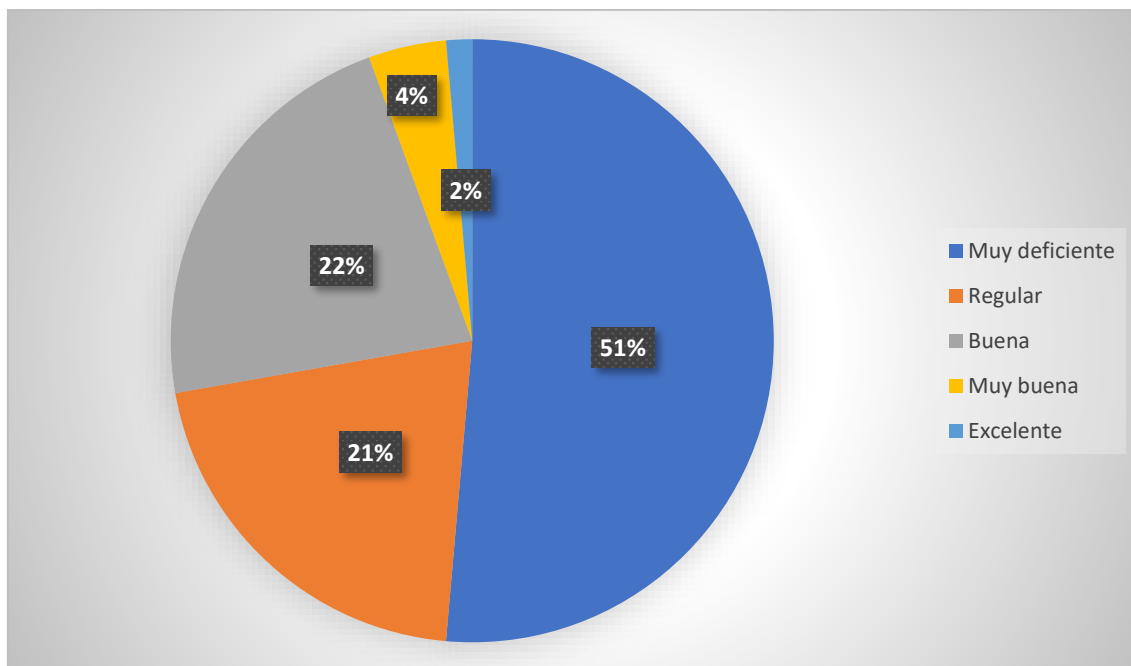
Con base al gráfico obtenido del número de encuestados, el 25% describieron que es muy deficiente, de igual manera para el 29% de los encuestados es regular, asimismo el 36% considera que la eficiencia y la eficacia con la que presta el servicio el asistente del área de Avalúos y Catastros es buena, finalmente el 10% la considera muy buena y el cero por ciento como excelente. Prevalciendo el valor medio, es decir bueno, pero a la vez hay que tratar de perfeccionarla.



**Figura 12.** Tiempo de espera en el área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

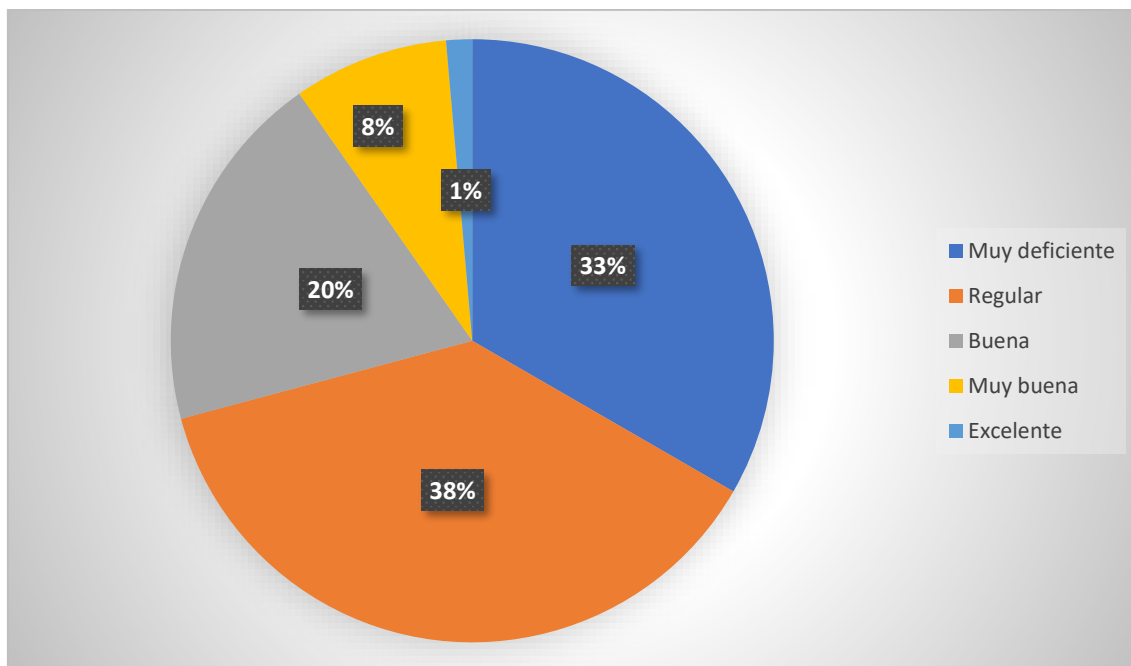
Según los datos obtenidos se pudo constatar que el 57% de los encuestados consideran que el tiempo de espera es extenso, en sí es muy deficiente, lo que provoca molestias en los usuarios al obtener tal servicio, el 24% de los encuestados revelaron que el tiempo de espera es regular, el 11% expresó que es bueno, el siete por ciento muy bueno y el uno por ciento excelente. Se puede entonces evidenciar que en el servicio en cuanto al tiempo de espera es desmedido, por lo cual lo califican 41 usuarios como muy deficiente.



**Figura 13.** Disponibilidad y rapidez del jefe del área para atender.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

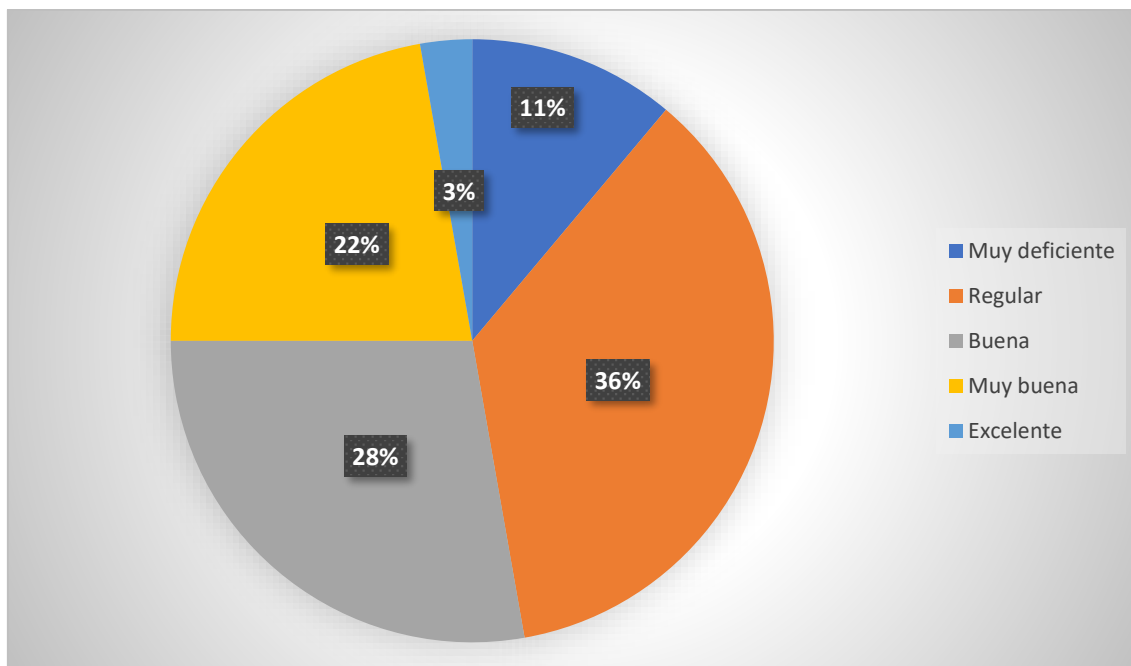
De las encuestas realizadas a los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros sobre la disponibilidad y rapidez del jefe para atenderles se obtuvo lo siguiente: el 51% de los usuarios mencionaron que es muy deficiente, además el 21% lo conceptúan como regular, el 22% como buena, el cuatro por ciento mencionaron que es muy buena y finalmente el dos por ciento lo tildan como excelente, lo que indica que los usuarios no están totalmente satisfechos con el servicio que brinda el servidor público del área en estudio.



**Figura 14.** Disponibilidad y rapidez del asistente del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

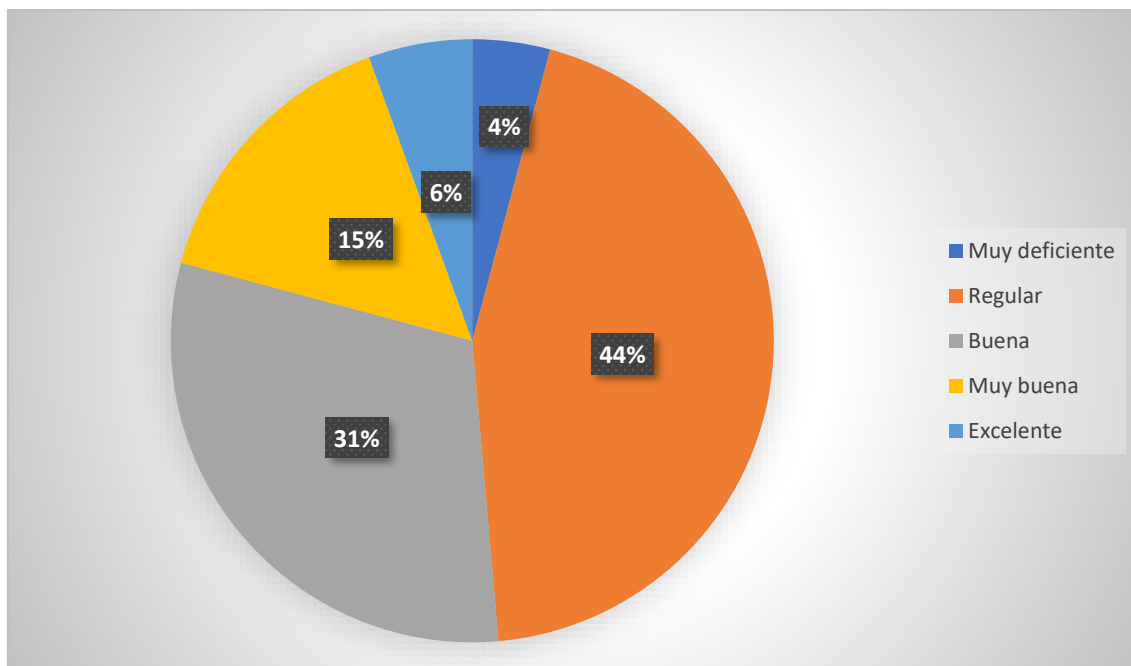
En sustento de los resultados alcanzados, el 33% indicaron que es muy deficiente la disponibilidad y rapidez del servicio que brinda el asistente del área de Avalúos y Catastros, asimismo, el 38% de los usuarios externos de esa área indicaron que es regular, seguido del 20% que es buena, el ocho por ciento muy buena y el uno por ciento como excelente, lo que indican los usuarios externos en su mayoría es que la disponibilidad y rapidez del servicio es regular.



**Figura 15.** Seguridad y confidencialidad de la información que brinda el jefe del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

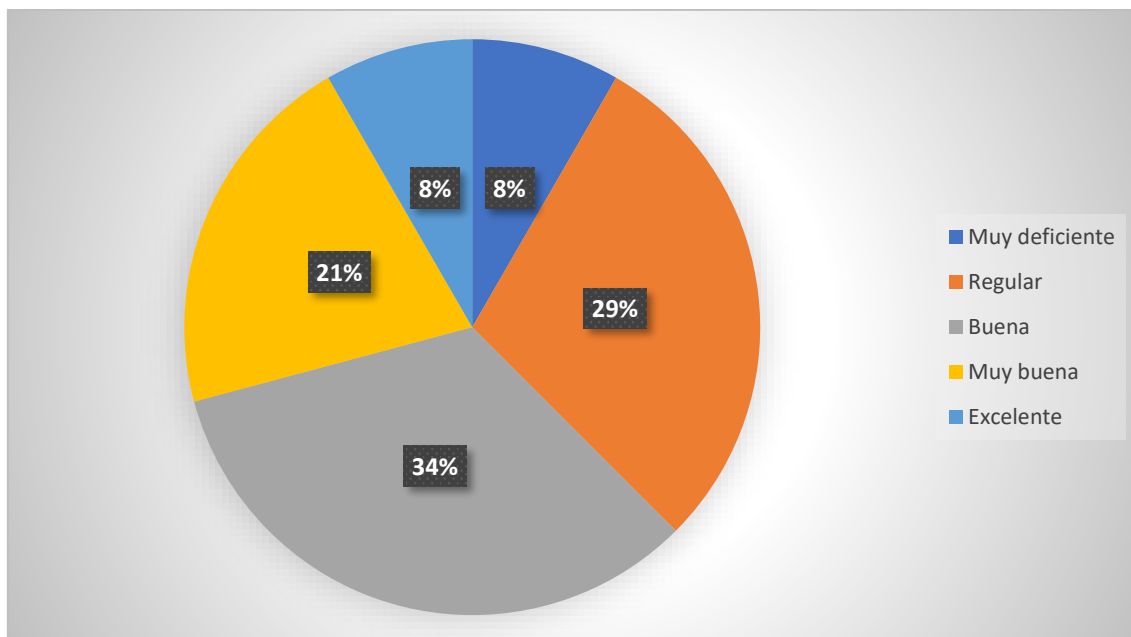
De acuerdo a la tabulación de los datos se comprueba que para el 11% de los usuarios externos la seguridad y confidencialidad de la información que brinda el jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es muy deficiente, el 36% que corresponden a 26 personas encuestadas opinan que es regular, 28% se refirieron a que es buena, el 22% a que es muy buena y por último un tres por ciento como excelente. Lo que afecta un poco a los ciudadanos ya que, el servicio no llena las expectativas de quienes acuden a diario a realizar sus trámites en dicha área. Pues la encuesta concluye que el servicio es regular.



**Figura 16.** Seguridad y confidencialidad de la información que brinda el asistente del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

Para los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre la seguridad y la confidencialidad de la información que brinda el asistente de esa área es en un cuatro por ciento muy deficiente, el 44% es regular, el 31% mencionaron que es buena, el 15% muy buena y un seis por ciento lo calificaron como excelente. Es decir que la seguridad y confidencialidad de la información es regular.

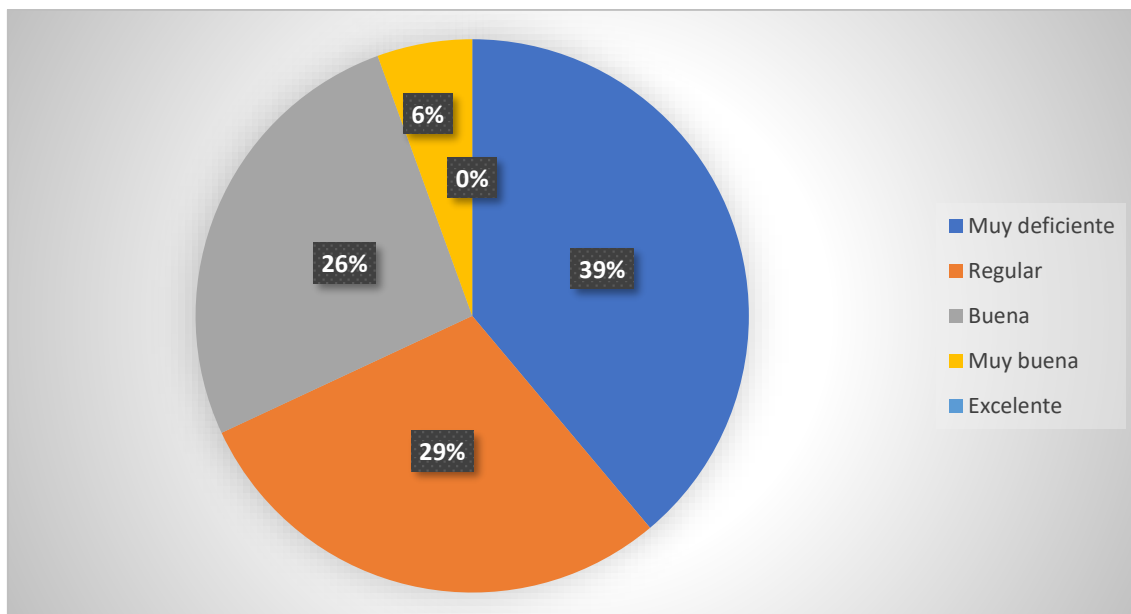


**Figura 17.** Seguridad de las instalaciones del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

De acuerdo con el gráfico expuesto, la seguridad de las instalaciones del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es en un ocho por ciento muy deficiente, para el 29% de encuestados la seguridad de las instalaciones es regular, para el 34% buena, para el 21% muy buena y por último el ocho por ciento, la calificaron como excelente. Cabe indicar que la seguridad de las instalaciones del área se la califica como buena.

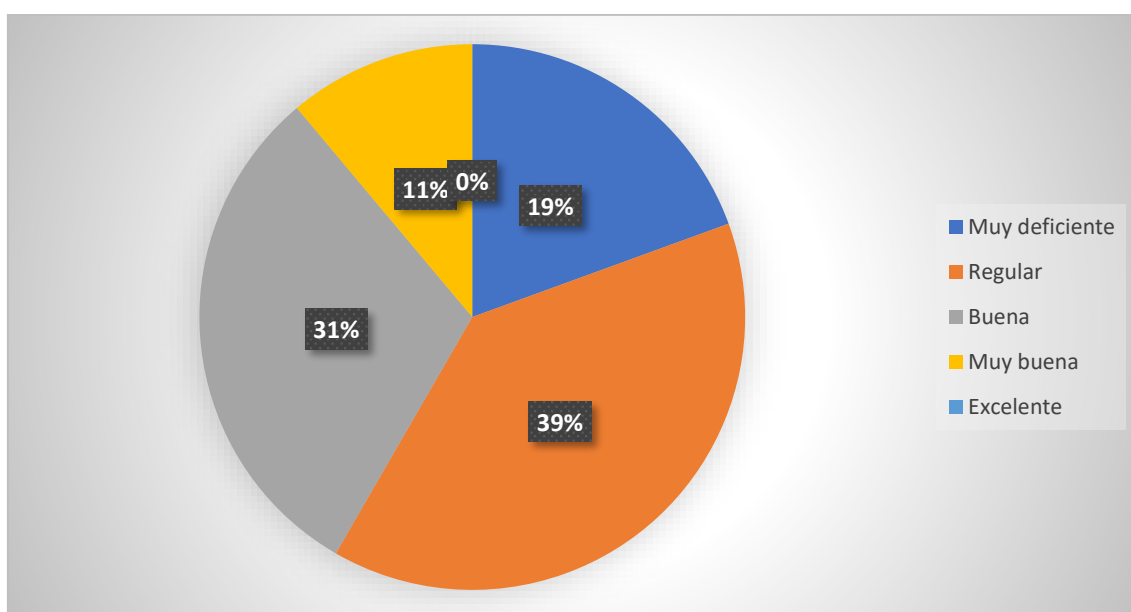




**Figura 18.** Comportamiento y entrega de confianza del jefe del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

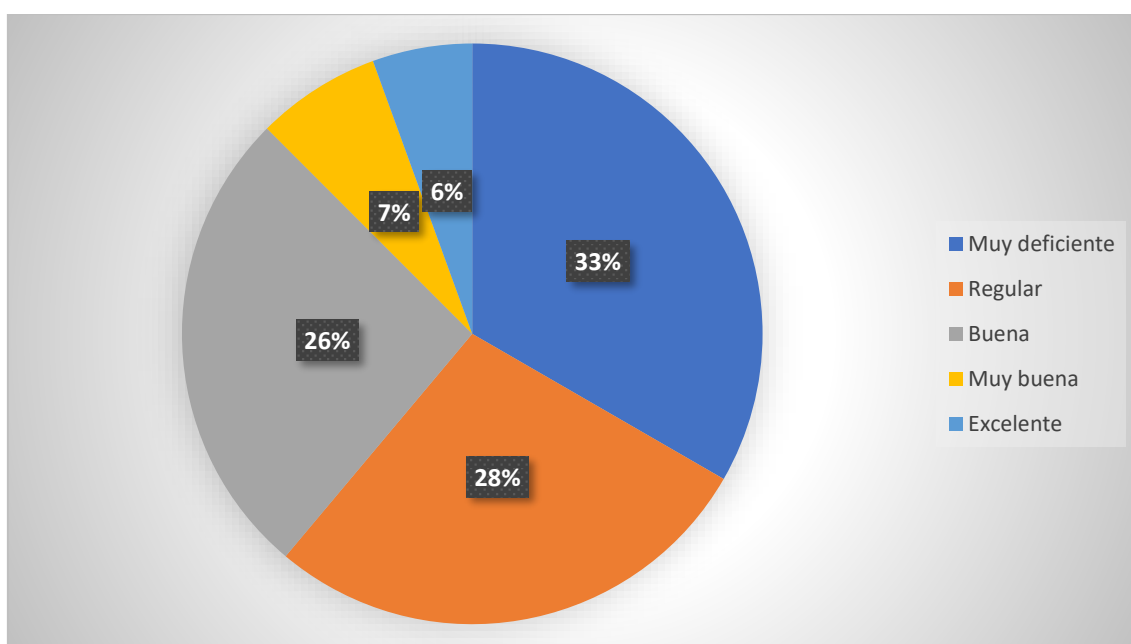
Los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros consideran el 39% que el comportamiento y entrega de confianza del jefe del área es muy deficiente, el 29% de ellos lo califican como regular, el 26% como buena a diferencia de otros encuestados que mantienen su opinión como muy buena en un seis por ciento y el cero por ciento como excelente.



**Figura 19.** Comportamiento y entrega de confianza del asistente del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

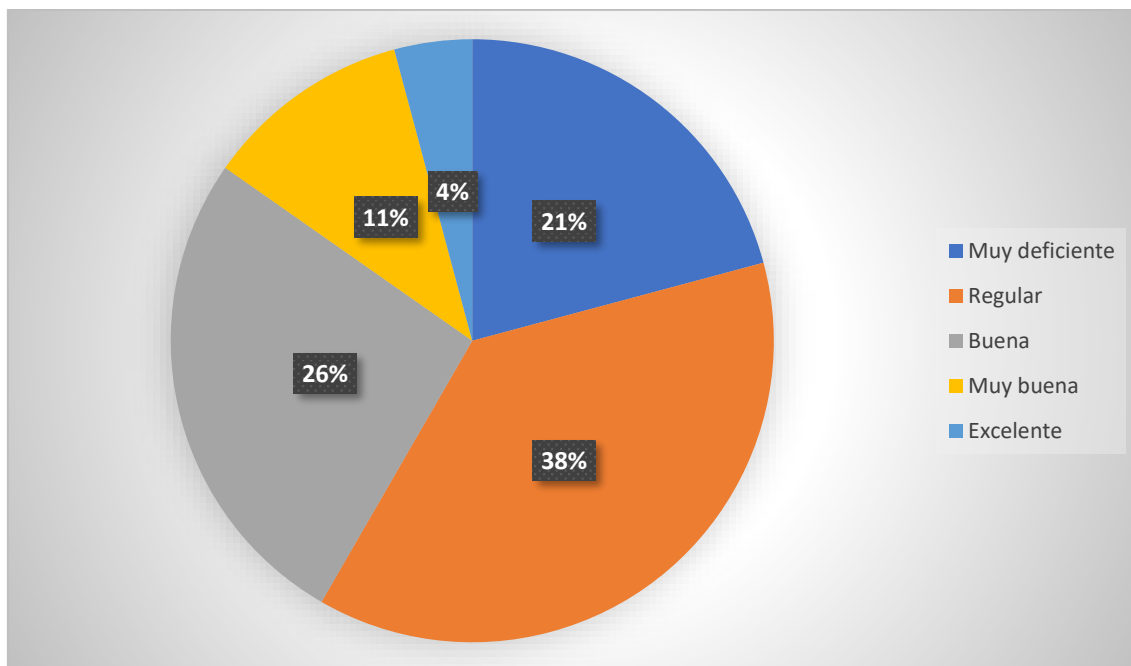
A partir de los datos obtenidos se pudo detallar que del 100% de los encuestados (72 personas) un 19% indicaron que es muy deficiente, el 39% consideran que es regular el comportamiento y entrega de confianza por parte del asistente del área, el 31% lo califican como buena y el 11% consideran que es muy buena y el cero por ciento excelente, lo que para muchos aún no cumplen en su totalidad con las expectativas de los usuarios y esto se refleja en el porcentaje del 39% que consideran que es regular.



**Figura 20.** Confianza que brinda el jefe del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

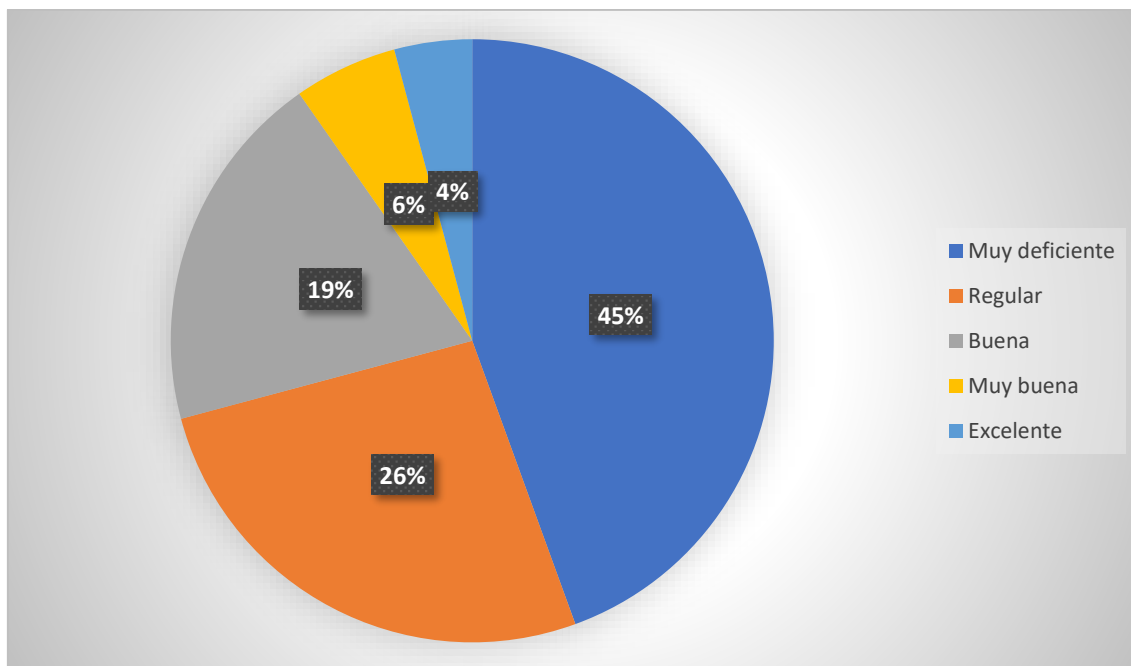
Del total de las encuestas realizadas a los usuarios externos, el 33% considera que el jefe del área no brinda la suficiente confianza al usuario, al momento de hacer uso de los servicios que ofrece tal área, para ellos es muy deficiente, a diferencia de otros usuarios que mencionaron en un 28% que ésta es regular, el 26% manifestó que era buena, el siete por ciento la calificó como muy buena y el seis por ciento como excelente.



**Figura 21.** Confianza que brinda el asistente del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

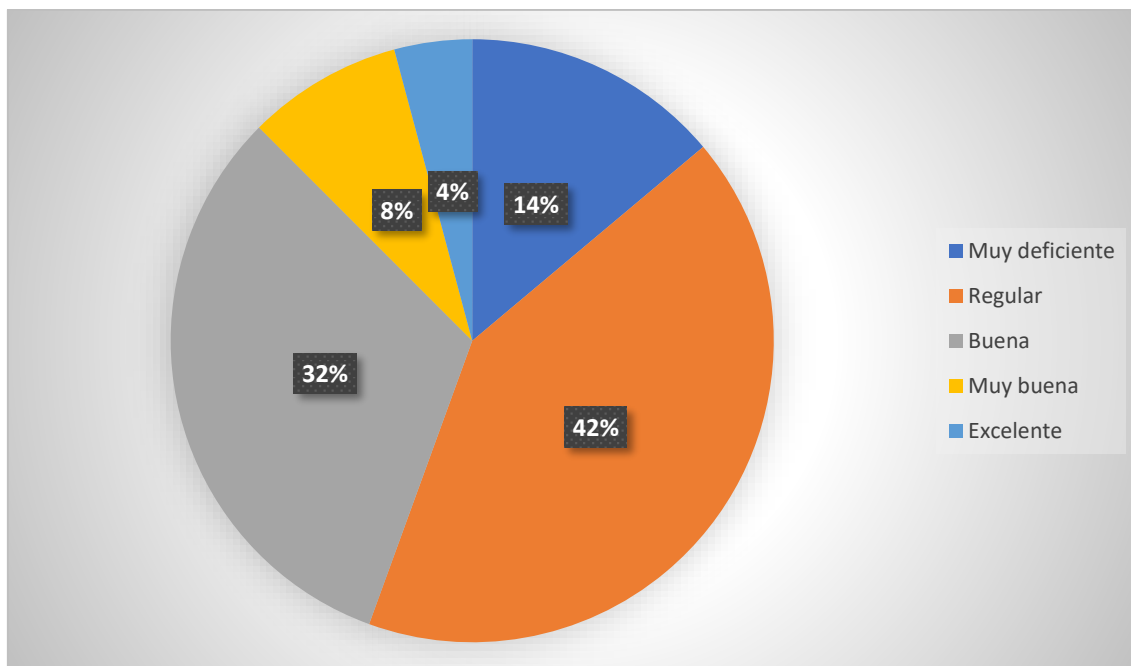
Observando el gráfico obtenido de las encuestas aplicadas a los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre, se constató que un 21% sostienen que la confianza que brinda el asistente del área es muy deficiente, el 38% de los usuarios consideran que es regular, el 26% indicaron que es buena, asimismo el 11% que es muy buena y, finalmente el cuatro por ciento mencionaron que para ellos es excelente. De lo que podemos mencionar que la confianza que brinda el asistente del área es regular.



**Figura 22.** La amabilidad en el trato por parte del jefe del área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

En sustento de los resultados alcanzados se pudo deducir que el 45% de los encuestados no están satisfechos con el trato del jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre, considerándola muy deficiente, el 26% alude que es regular, un 19% como buena, el seis por ciento como muy buena y finalmente el cuatro por ciento aludieron que es excelente. Se concluye con respecto a esta pregunta que la amabilidad en el trato del jefe del área es muy deficiente.



**Figura 23.** Amabilidad con la que se dirige al usuario el asistente de área.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

Correspondiente a la amabilidad con la que se dirige al usuario el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre, el gráfico indica que el 14% de los usuarios, es decir diez personas consideran que es muy deficiente, el 42% manifiestan que es regular, el 32% de los encuestados también lo calificaron como buena, asimismo el ocho por ciento señalaron que es muy buena, mientras que para el cuatro por ciento de los usuarios es excelente. En referencia a esta pregunta los encuestados estimaron que es regular.

### **4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS**



**PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA A LA CALIDAD  
DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ÁREA DE  
AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN  
SUCRE.**

“La calidad es ante todo prestar un servicio y satisfacer al cliente. Ocupémonos más del cliente y la calidad se ocupará de sí misma”.

*Brian Codling*

**RESPONSABLES:**

TANIA PIERINA LÓPEZ ZAMBRANO  
MARÍA JACQUELINE JARAMILLO ALCÍVAR

## **INTRODUCCIÓN**

La calidad del servicio se ha convertido en uno de los principales ejes de las instituciones tanto públicas como privadas, ya que los usuarios o clientes son quienes deciden y perciben a diario el servicio que brindan cada uno de los funcionarios o servidores de dichas instituciones, los mismos que califican o dan cuenta de lo que reciben y que de ello se genera un grado de satisfacción en cuanto a los requerimientos de usuarios externos.

Por otro lado, la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del usuario y a su vez con respuestas favorables a la organización. De esta forma, prestar un servicio de calidad reportará mayores niveles de satisfacción de los usuarios, que se traducirá en comportamientos favorables hacia la organización de servicios. (Ros, 2016, p.211)

Luego del análisis de los resultados de los instrumentos de evaluación aplicados a los usuarios tanto internos como externos, se detectaron cuáles son los problemas que generalmente no permiten que los usuarios externos se sientan totalmente satisfechos con el servicio recibido por parte de los servidores públicos del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre y que hacen que estos no cumplan con un servicio de calidad, para lo cual se generarán posibles soluciones a la problemática dada. “Para asegurar la sostenibilidad de la implantación del plan de mejora debe ir acompañado de una gestión del cambio, donde exista un cascadeo de información en toda la organización, siendo necesario capacitar al personal involucrado” (Araneda, 2016, p.83).

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer acciones de mejora a la calidad del servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre para la satisfacción de los usuarios externos.

## OBJETIVO ESPECÍFICO

- Plantear ideas y un plan de acción para aumentar la calidad del servicio y así afianzar un alto grado de satisfacción de los usuarios externos.

## PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORA

Para dar sustento a la investigación, se realizó un cuadro donde se clasificó el grado de dificultad de cada uno y las acciones de mejora a llevar a cabo.

**Cuadro 1.** Acciones de mejora.

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Adecuar el espacio de manera que sea inclusivo y así llenar las expectativas de cada uno de los usuarios que acuden a diario.	Alta	Largo	Mucho	Primera
2	Cubrir las expectativas de los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros.	Baja	Mediano	Mucho	Segunda
3	Capacitar periódicamente al personal que labora en el área de Avalúos Catastros del GAD del cantón Sucre.	Baja	Corto	Mucho	Cuarta
4	Obtener al menos un tercer servidor público en el área para que promueva agilidad en los trámites y así los usuarios	Alta	Largo	Mucho	Quinta



	puedan obtener una pronta respuesta.				
5	Obtener talleres acerca del uso eficiente de redes y equipos tecnológicos y así disminuir el estrés laboral.	Media	Mediano	Mucho	Sexta
6	Brindar un buen trato a los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre.	Ninguna	Corto	Mucho	Tercera
7	Mejorar el espacio físico del área para el aumento de confianza y a la vez privacidad de los usuarios externos.	Alta	Largo	Mucho	Séptima

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

**Cuadro 2.** Matriz de problemas número uno.

<b>ÁREA DE MEJORA #1</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD SUCRE PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	La comodidad de la sala de espera no es adecuada.
<b>CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA</b>	Pocos asientos para quienes acuden a diario en busca del servicio. Inadecuado espacio para el acceso a personas con discapacidad física. Filtración de agua en temporada invernal.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Acondicionar el área de Avalúos y Catastros del GAD del cantón Sucre para la satisfacción de los usuarios externos.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Adecuar el espacio de manera que sea inclusivo y así llenar las expectativas de cada uno de los usuarios que acuden a diario al GAD Sucre.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS.</b>	Que los usuarios se sientan satisfechos por la comodidad al momento de acudir a las instalaciones en busca del servicio.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

**Cuadro 3.** Matriz de problemas número dos.

<b>ÁREA DE MEJORA #2</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD SUCRE</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	Los servidores públicos del área de Avalúos y Catastros no brindan una buena atención ni poseen la disposición para atender a los requerimientos de los usuarios externos.
<b>CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA</b>	Espera en los trámites que solicitan los usuarios externos a los servidores públicos del área por demora de otras instituciones de las cuales requieren algún documento significativo.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Satisfacer las exigencias de los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Cubrir las expectativas de los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS.</b>	Conformidad en los usuarios al momento de requerir algún documento o realizar un trámite de inmediato.

*Fuente:* Elaboración de las autoras.

**Cuadro 4.** Matriz de problemas número tres.

<b>ÁREA DE MEJORA #3</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD SUCRE</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	Poca eficiencia y eficacia en el servicio que brindan los servidores públicos del área de Avalúos y Catastros.
<b>CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA</b>	Inexistencia de capacitaciones constantes sobre cómo ser eficientes y eficaces en sus actividades diarias.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Generar un servicio a los usuarios externos eficiente y eficaz para la satisfacción de los mismos.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Capacitar periódicamente al personal que labora en el área de Avalúos Catastros del GAD del cantón Sucre.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS.</b>	Aumento de eficiencia y eficacia en el servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros.

*Fuente:* Elaboración de las autoras.

Cuadro 5. Matriz de problemas número cuatro.

<b>ÁREA DE MEJORA #4</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD SUCRE</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	Excesivo tiempo de espera para obtener el servicio.
<b>CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA</b>	No disponer de un tercer servidor público y una unidad de transporte que se dedique a realizar los trámites fuera de la institución.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Agilizar el tiempo de atención al usuario externo.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Obtener al menos un tercer servidor público en el área para que promueva agilidad en los trámites y así los usuarios puedan obtener una pronta respuesta.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS.</b>	Que los usuarios no tengan que estar acudiendo a menudo al GAD para realizar ellos mismos los trámites que en muchas ocasiones no les competen.

*Fuente:* Elaboración de las autoras.

Cuadro 6. Matriz de problemas número cinco.

<b>ÁREA DE MEJORA #5</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD SUCRE</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	Deficiente disponibilidad y rapidez para atender los requerimientos de los usuarios externos.
<b>CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA</b>	Estrés laboral. Equipos tecnológicos en malas condiciones. Red en contextos desfavorables.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Corregir la tardanza en los trámites que en el momento se realizan a través de las páginas webs y que necesitan de inmediato los usuarios externos.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Ofrecer talleres acerca del uso eficiente de redes y equipos tecnológicos y así disminuir el estrés laboral.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS.</b>	Satisfacción de los usuarios externos al recibir un servicio que compense sus necesidades.

*Fuente:* Elaboración de las autoras.

Cuadro 7. Matriz de problemas número seis.

<b>ÁREA DE MEJORA #6</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD SUCRE</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	Inadecuado trato a los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros.
<b>CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA</b>	Excesivo trabajo. Incomodidad del área de trabajo.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Atender a los usuarios externos con amabilidad
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Brindar un buen trato a los usuarios externos del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS.</b>	Que los usuarios se sientan satisfechos con el trato que le brindan los servidores públicos del área de Avalúos y Catastros.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

Cuadro 8. Matriz de problemas número siete.

<b>ÁREA DE MEJORA #7</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL ÁREA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GAD SUCRE</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	Desconfianza por parte de los usuarios externos hacia los servidores públicos del área de Avalúos y Catastros.
<b>CAUSAS QUE PROVOQUEN EL PROBLEMA</b>	Falta de privacidad para los usuarios externos al momento de llevar alguna queja, ya que corren el riesgo de que sean escuchados por terceras personas que estén en las oficinas cercanas.
<b>OBJETIVO A CONSEGUIR</b>	Aumentar la confianza y la privacidad entre los usuarios externos y servidor público.
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>	Mejorar el espacio físico del área para el aumento de confianza y a la vez privacidad de los usuarios externos.
<b>BENEFICIOS ESPERADOS.</b>	Incrementar el nivel de confianza de los usuarios externos sobre el servicio requerido.

**Fuente:** Elaboración de las autoras.

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

- Luego del reconocimiento del área, se identificaron los principales servicios que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre a los usuarios externos como son: la emisión de certificados de avalúos, certificación de medidas reales, emisión de órdenes para el pago de alcabalas, entre otras.
- La encuesta se la realizó a los usuarios externos a través del modelo de evaluación Servqual en las cinco dimensiones. Se pudo reconocer que existe un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios externos, lográndose constatar como deficientes, aspectos tales como: el espacio físico, la infraestructura y la falta de equipamiento para recibir a la ciudadanía en general. El trato hacia los usuarios carece de eficiencia, hace falta la atención y corresponsabilidad, así como el direccionamiento en los requisitos para los trámites correspondientes, se inhibe el vínculo de confianza entre usuarios y servidor público, lo cual elude obtener un servicio de calidad y calidez que se dirija hacia la excelencia
- Se realizó la propuesta de un plan de mejoramiento con sus respectivas acciones a llevar a cabo para lograr el incremento de la calidad del servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre con la finalidad de que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio a obtener posteriormente.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Dar a conocer a la ciudadanía los servicios que brinda el área con sus respectivas actividades y trámites que se llevan a cabo a través de una mesa de información para que los usuarios tengan una noción del proceso a realizar y los documentos que hay que llevar, por ende, evitar el descontento, mejorar el funcionamiento, minimizar los conflictos, dividir el trabajo y promover el orden.
- Que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre realice evaluaciones del desempeño y capacitaciones periódicas a los servidores públicos que laboran en el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre para lograr un desempeño eficaz, eficiente, un mejor trato al usuario externo de la localidad en el servicio que ofrecen y generar un alto nivel de confianza.
- Considerar la propuesta de mejora diseñada por las autoras de la investigación, ya que, la aplicación de la misma permitirá tomar medidas correctivas que contribuirán al incremento y fortalecimiento de la calidad del servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros, la satisfacción de los usuarios externos y por ende garantizar el éxito del área y de la institución en general.

## BIBLIOGRAFÍA

Acebedo, M., Aznar, I., & Hinojo, F. (2017). Instrumentos para la Evaluación del Aprendizaje Basado en Competencias: Estudio de Caso. *Revista Información Tecnológica*, 108.

Alcantar, C., Flores, G., & Daza, L. (2019). Análisis de los programas innovadores para el pago del predial como medio de gestión y financiamiento municipal. Caso Zapopan, Jalisco, México 2015-2018. *Revista CIMEXUS*, 94.

Alpízar, A., & Hernández, L. (2015). *Estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en Estelaris Mueblerías, 2015* (tesis de maestría). Universidad Autónoma del Estado de México, Tejupilco, México.

Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017* (tesis doctoral). Universidad César Vallejo, Perú.

Andrade, Y., & Vera, D. (2018). *Evaluación de la gestión y la calidad del servicio que brinda el centro de salud Carlos Morales Locke de Junín* (tesis de pregrado). ESPAM MFL, Calceta, Manabí, Ecuador.

Araneda, M. (2016). *Propuesta de un plan de mejora de la eficiencia de los procesos en una empresa metalmecánica* (tesis de grado). Universidad Técnica Federico Santa María, Santiago, Chile.

Arnaiz, P., Azorín, C., & García, M. (2015). Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, Vol. 19(3), 328. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56743410022>

Asamblea Constituyente de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Personas usuarias y consumidoras, régimen de desarrollo. Montecristi, Manabí, Ecuador.

Asamblea Constituyente de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador (2008). Administración Pública: Sector Público. Montecristi, Manabí, Ecuador.

Asamblea Nacional. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. Quito, EC.

Asamblea Nacional. C Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. Quito, EC. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)

Asamblea Nacional. Ley Orgánica del Servicio Público. (2018). De las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ayala, S., Zaruma, M., & Barragán, H. (2017). Origen y destino de recursos del presupuesto de los GADs Municipales: estudio del Cantón Morona. *Revista Killkana Sociales*, Vol. 1(3), 30. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6297489.pdf>

Baena, G. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Patria.

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación: serie integral por competencias*. Ciudad de México, México: Patria

Barrera, M; García, J; Vargas y J; Torres, A. (2015). Guía para elaborar un Plan de Mejora. Recuperado de [http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia\\_plan\\_mejora.pdf](http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf)

Beltrán, D., & Díaz., A. (2018). *Análisis comparativo de avalúos catastrales en el municipio de Ubalá Cundinamarca* (tesis de maestría). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.

Benabent, M., & Vivanco, L. (2019). La experiencia de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial cantonales en Ecuador. *Revista Estoa*, 141.



- Borja, P. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión de Catastro con Herramientas de Administración de Proyectos PMI* (tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador.
- Bravo, G., & Vera, M. (2018). *Evaluación de la gestión y calidad de servicio que brinda el Registro de la Propiedad del cantón Bolívar* (tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador.
- Calle, R. (2016). *Sistematización de un procedimiento informático para el avalúo de vehículos para la policía boliviana* (tesis de grado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista Resto de la Dirección*, 102-103.
- Castro, G., & Moros, M. (2015). Las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. *Revista de Investigación Científica COMPENDIUM*, 43.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacio*, 2.
- Chalán, R. (2015). *Elaboración del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Saraguro* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- Colás, P., & Ramírez, J. (2016). Justificación del Estudio: Tipos de argumento a incluir en la justificación [Archivo PDF]. Recuperado de [https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016\\_2\\_2\\_1\\_justificacion.pdf](https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016_2_2_1_justificacion.pdf)
- Doimeadiós, Y., & Rodríguez, E. (2015). Un análisis comparado de eficiencia y eficacia en el sector público en Cuba. *Revista Economía y Desarrollo*, 45.

- Espinoza, R. (2017). *Principios metodológicos para la realización de avalúos urbanos en Nicaragua* (tesis de grado). Universidad Nacional de Ingeniería. Managua, Nicaragua.
- Favelukes, G. (2015). El país en un libro. Parcelas, mensuras y territorio en catastros tempranos en la Argentina. *Revista REDES*, 181.
- Fernández, C. (2018). *Calidad de servicio percibido por colaboradores externos del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – 2017* (tesis de grado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la Investigación: así de fácil*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Revista Journal of the Selva Andina Research Society*, 145.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre. (2019). Misión y visión. Recuperado de [http://www.sucre.gob.ec/mision\\_vision](http://www.sucre.gob.ec/mision_vision)
- González, M. (2016). Ética para Gobernar. Lecciones básicas para un gobierno justo. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 134.
- Huentelicán, C. (2017). *Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la Universidad Austral de Chile, Sede Puerto Montt* (tesis de grado). Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile
- Hurtado, M., & Fernández, M. (2015). Reconciliando las tipologías de usuarios de internet. *Revista Razón y Palabra*, 3.
- Jaramillo., P. (2018). *Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales frente al ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana y su relación con la formulación de las políticas públicas locales. Análisis en las parroquiales rurales Tres de Noviembre, Pimocha*

y Gonzalo Pizarro (tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

Jiménez, G. (2015). *Los servicios públicos en el Estado Constitucional de Derechos y de Justicia* (tesis de grado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona, ES: Creative Commons.

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Matías, S. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (63), 166. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721006.pdf>

Medrano, M. (2017). *Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Molina, F. (2020). Procedimientos para la determinación del valor catastral de un predio agrícola dedicado a la actividad de pastoreo (tesis de maestría). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.

Morrillo, M., & Morrillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2).

Núñez, K., & Sicha, M. (2015). *Análisis de los procesos del departamento de Avalúos y Catastros del GAD municipal del cantón El Triunfo mediante estudios de trabajo y la óptica del usuario periodo 2013-2014* (tesis de grado). Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

Pellicer, J. (2018). Servidores Públicos: en el trabajo bien hecho. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*, (7).

- Proaño, X. (2017) Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *Revista 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*. 52. Recuperado de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_6.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf)
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Revista Opción*, 31(1), 1149.
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Revista Opción* 31(1), 1141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quiroga, J., & Real, O. (2018). *Propuesta metodológica basada en la calidad del servicio, de las líneas de crédito libre destino de las entidades financieras de la zona sur en la ciudad de Bogotá* (tesis de pregrado). Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Raffino, M. (2020). Qué son las técnicas de investigación. Recuperado de <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/#ixzz6T9AQtT3I>
- Rendón, T. (2015). El servicio público de educación básica en México. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12.
- Riquelme, M. (31 de octubre de 2017). *Web y Empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/tipos-de-investigacion/>
- Rivera, I., & Rojas, V. (2015). *Análisis y propuesta al sistema de recaudación de impuestos sobre la propiedad en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Guachapala, en el período 2010-2014* (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 10.

- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* (tesis doctoral). Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.
- Sánchez, M., & Sánchez, C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencias Administrativas Iiesca*, 114.
- Santamaría, G., & Marcelo, M. (2017). La Auditoría de Gestión, una Herramienta Necesaria para la Economía. *Revista UT Ciencia "Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*, 100.
- Suárez, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Revista de investigación Industrial Data*, Vol. 19(1).
- Suárez, N., y Tumbaco, E. (2018). *Calidad de servicio y la gestión de atención al cliente del departamento de catastro, GAD Pedro Carbo* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Tamayo, N., & Tabares, L. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. Realidades. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 132.
- Tobón, L. (2017). Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional. Recuperado de <https://map.gob.do/wp-content/uploads/2012/04/GUIApara-la-Elaboracion-e-Implementacion-del-Plan-de-MejoraInstitucional.pdf>
- Torres, X. (2017). *La Gestión y Administración Pública en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Santiago.
- Torres, V. (2019). *Estudio Jurídico sobre la obligación de denunciar para los servidores públicos y las autoridades administrativas* (tesis de maestría). Universidad Técnica de Machala, Machala, El Oro, Ecuador.

- Torres, N., & Bell, R. (2017). Procedimiento para fomentar una cultura organizacional autóctona en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Chimborazo, Ecuador. *Revista Economía y Desarrollo*, 5.
- Torres, C., & Callegari, N. (2016). Criterios para cuantificar costos y beneficios en proyectos de mejora de calidad. *Revista Ingeniería Industrial*, 37. p 153.
- Vega, Y., & Bravo, D. (2015). Índice ambiental de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales del Ecuador. *Revista Economía*, 38.
- Velastegui, E. (2015). *Los lineamientos y políticas institucionales del departamento de Avalúos Catastro e Inquilinato, en el logro de la misión y la visión del Gobierno Autónomo Descentralizado del municipio de Caluma* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Vergara, J., & Maza, F. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 97.
- Viteri, E. (2015). *Evaluación de desempeño del personal administrativo y de servicio; y su incidencia en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Ventanas, provincia de Los Ríos* (tesis de pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Los Ríos, Ecuador.
- Zapata, D. (2015). Ventajas y desventajas de un plan de mejora. Recuperado de <http://zapatadf.blogspot.com/2015/03/mejora-continua.html>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1.- FOTOGRAFÍAS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.



Foto 1. Parte alta del mercado central donde se encuentra actualmente el GAD del cantón Sucre.

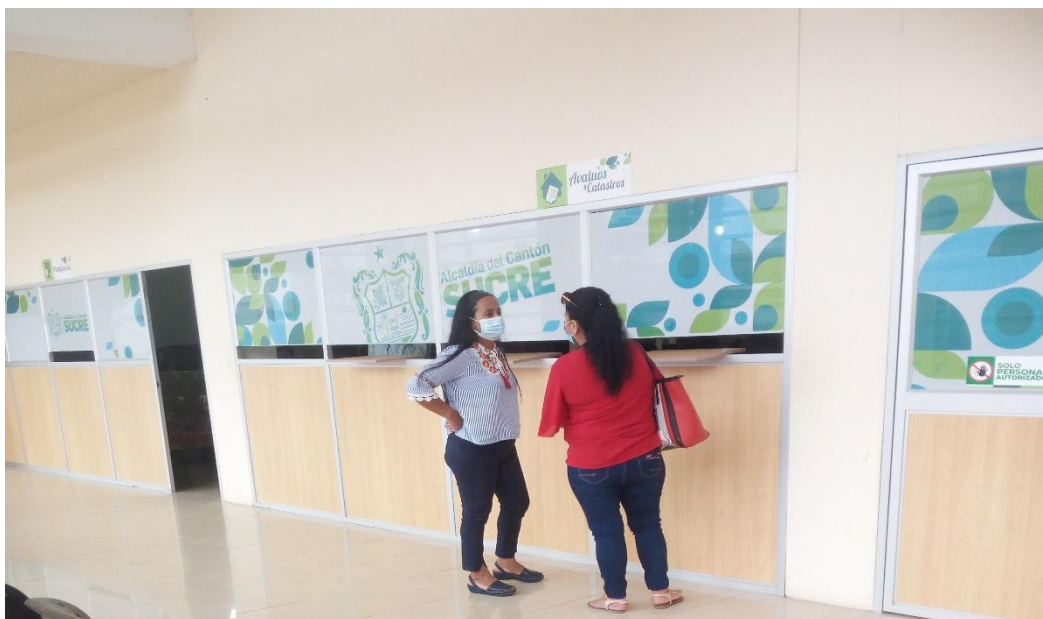


Foto 2. Área de Avalúos y Catastros del GAD del cantón Sucre.





Foto 3. Visita de Campo.



Foto 4. Entrevista realizada al jefe del Área de Avalúos y Catastros del GAD del cantón Sucre.



Foto 5. Encuesta realizada por una de las autoras a los usuarios externos del GAD Sucre.



Foto 6. Encuesta realizada por una de las autoras a los usuarios externos.

## ANEXO 2.- FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA.

ENCUESTA							
La siguiente encuesta se aplica para conocer cuán satisfecho está usted con el servicio que brinda el área de Avalúos y Catastro del GAD Sucre.							
<b>INSTRUCCIONES:</b> Conteste las preguntas del 1 al 5 marcando con una <b>X</b> en la casilla que le parezca la mejor opción, de acuerdo al grado de satisfacción en el servicio que presta el área de Avalúos y Catastros del GAD del cantón Sucre.							
1	2	3	4	5			
Muy deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente			
ELEMENTOS TANGIBLES	DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	VALORACIÓN					
		1	2	3	4	5	
		La comodidad de la sala de espera del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
		La señalización del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
		La iluminación del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
		La climatización del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
	El uso moderno de la tecnología en el área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
FIABILIDAD	El conocimiento e información que proporciona el jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es pertinente y acertada						
	El conocimiento suficiente de la asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre para responder a las preguntas o dudas es:						
	La atención y disposición que brinda el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
	La eficiencia y eficacia con la que brinda el servicio el Jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
	La eficiencia y eficacia con la que presta el servicio el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
CAPACIDAD DE RESPUESTA	El tiempo de espera en el área de Avalúos y Catastros para obtener un servicio es:						
	La disponibilidad y rapidez del jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre para atenderle es:						
	La disponibilidad y rapidez del servicio que brinda el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
SEGURIDAD	La seguridad y confidencialidad de la información que brinda el jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
	La seguridad y confidencialidad de la información que brinda el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
	La seguridad de las instalaciones del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
	El comportamiento y entrega de confianza por parte del jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						
	El comportamiento y entrega de confianza por parte del asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:						

<b>EMPATÍA</b>	La confianza que brinda el jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
	La confianza que brinda el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
	La amabilidad en el trato del jefe del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
	La amabilidad con la que se dirige al usuario el asistente del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es:					
¿Qué recomendaría Ud. si tuviera que mejorar algo del área de Avalúos y Catastro del GAD Sucre?						

### ANEXO 3. MODELO DE FICHA DE OBSERVACIÓN.

Ficha de observación ejecutada en el área de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.

**OBJETIVO GENERAL:** Evaluar la atención que brinda el área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.

**TÉCNICA:** Observación

**INSTRUMENTO:** Ficha

FICHA DE OBSERVACIÓN			
RESPONSABLES: Las Autoras		FECHA: 06/10/2020	
LUGAR: Área de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre.			
ACTIVIDADES	VALORACIÓN		
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
¿El servicio que brinda el área de Avalúos y Catastros es eficiente?			
¿Los servidores tienen conocimientos de las actividades y procesos para brindar un buen servicio?			
¿Se obtiene información directa y clara acerca del servicio del área de Avalúos y Catastros?			
¿Se comparte la respectiva información acerca de los servicios que se brindan dentro del departamento?			
¿Los trámites que se realizan sobrepasan el tiempo requerido?			
¿Poseen los suficientes materiales para la realización de los trámites requeridos por los usuarios?			
¿El personal está altamente capacitado para brindar el servicio?			
¿El personal del área de Avalúos y Catastros es cordial ante las preguntas que realizan los usuarios?			
INFRAESTRUCTURA			
¿La institución presenta un buen estado físico?			
¿El estado habitual del área de Avalúos y Catastros del GAD Sucre es adecuado?			
¿La organización de infraestructura es la ideal para atender a los usuarios?			
¿Existen rampas de acceso para personas con capacidades especiales?			
¿Existe la debida señalización en el área de Avalúos y Catastros?			
¿La señalización de las medidas de seguridad es visible?			
<b>OBSERVACIONES GENERALES:</b>			