



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA.**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL
DEL CANTÓN JUNÍN**

AUTORES:

**CEVALLOS SÁNCHEZ WILLIANS JACKSON
ROMERO GUERRERO FERNANDO JOSÉ**

TUTORA:

ING. MARTHA ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL, Mg.

CALCETA, JULIO DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **WILLIANS JACKSON CEVALLOS SÁNCHEZ**, con cédula de ciudadanía 131379565-8, declaro bajo juramento que el Trabajo de integración curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo 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 mi 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.



.....
WILLIANS J. CEVALLOS SÁNCHEZ

CC: 131379565-8

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **FERNANDO JOSÉ ROMERO GUERRERO**, con cédula de ciudadanía 131531575-2, declaro bajo juramento que el Trabajo de integración curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedo 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 mi 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.

Fernando Romero.

.....
FERNANDO J. ROMERO GUERRERO

CC: 131531575-2

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

WILLIAMS JACKSON CEVALLOS SÁNCHEZ, con cédula de ciudadanía 131379565-8, autorizo 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 CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



.....
WILLIAMS J. CEVALLOS SÁNCHEZ

CC: 131379565-8

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

FERNANDO JOSÉ ROMERO GUERRERO, con cédula de ciudadanía 131531575-2, autorizo 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 CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Fernando Romero.

.....

FERNANDO J. ROMERO GUERRERO

CC: 1315315752

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. MARTHA ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL Mg., certifica haber titulado el trabajo de integración curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**, que ha sido desarrollada por **WILLIAMS JACKSON CEVALLOS SÁNCHEZ y FERNANDO JOSÉ ROMERO GUERRERO**, previa la obtención del título de Licenciado 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. MARTHA E. ÁLVAREZ VIDAL Mg.

CC: 131100491-3

APROBACIÓN DE TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN**, que ha sido desarrollado por **WILLIANS JACKSON CEVALLOS SÁNCHEZ y FERNANDO JOSÉ ROMERO GUERRERO**, previa la obtención del título de Licenciado 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 B. IRIARTE VERA, Mg.

CC: 131062610-4

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
ECO. ERNESTO M. GUEVARA CUBILLAS

CC: 131017932-8

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
ING. ENRY J. COX FIGUEROA, Mg.

CC: 130948808-6

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por mantenerme con salud y fortaleza para seguir adelante con mis metas.

A mis padres, abuelos, tíos y mis hermanos, que supieron apoyarme para que me siga especializando y alcanzar mis logros tanto profesionales como personales, dado que ellos fueron mi inspiración para continuar este trayecto universitario.

Agradezco de manera personal a mi tutora de trabajo de integración curricular a la Ingeniera Martha Álvarez y a los miembros del tribunal quienes con sus conocimientos me direccionaron en el desarrollo de este trabajo.

WILLIANS J. CEVALLOS SÁNCHEZ

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A Dios por darme vida y salud, además de la fortaleza para salir adelante en el ámbito profesional y personal.

A mis padres y mi hermana, que me brindaron su apoyo incondicional en esta nueva etapa profesional, para alcanzar mis metas tanto profesionales como personales, y sobre todo continuar en la senda del aprendizaje.

Al igual agradezco de manera personal a mi tutora de trabajo de integración curricular a la Ingeniera Martha Álvarez y a los miembros del tribunal quienes con sus conocimientos me direccionaron en el desarrollo de este trabajo.

FERNANDO J. ROMERO GUERRERO

DEDICATORIA

A Dios por ser nuestro padre creador y por darme salud, vida y sobre todo la fuerza para alcanzar mis metas, asimismo a mi familia mi principal motor por ayudarme a conseguir estos logros y ser apoyo para no claudicar en esta etapa.

A mi hijo Alexander Cevallos, por ser mi principal motivación para no desistir nunca en mi etapa universitaria, a mis padres Williams Cevallos y Jahaira Sánchez por formarme con valores y principios, y hacer de mí un hombre de bien, a mi esposa Gema Daza, por ofrecerme su comprensión, en los momentos más complicados de la carrera, a mis hermanos, por ser parte de este proceso tan difícil y la vez anhelado por todos, y como no dedicarle este logro, a mi Abuela Bárbarita Peñarrieta que desde el cielo guía mis pasos.

WILLIAMS J. CEVALLOS SÁNCHEZ

DEDICATORIA

A Dios, por colmarme de bendiciones, vida y salud que me ha permitido seguir cosechando metas tanto en el plano personal y profesional, además agradezco que ha estado conmigo en cada proyecto que he realizado para superarme y seguir adelante.

A mis padres Nora Guerrero y Klever Romero, quienes me han formado con valores, también a mi hermana Fernanda Romero y en especial a mi sobrina Renata Aulestia por su constante apoyo, por motivarme con el amor y comprensión a conseguir la tan anhelada instrucción universitaria, por sus consejos que me orientaron a no claudicar y retribuir la confianza que pusieron en mí.

FERNANDO J. ROMERO GUERRERO

CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	vi
APROBACIÓN DE TRIBUNAL	vii
AGRADECIMIENTO	viii
DEDICATORIA	x
CONTENIDO	xii
CONTENIDO DE TABLAS	xv
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. CLIMA LABORAL	8
2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL	10
2.1.2. EL CLIMA LABORAL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	11
2.1.3. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL	12
2.1.4. FACTORES DEL CLIMA LABORAL	14
2.1.5. VARIABLES QUE INFLUYEN EN CLIMA LABORAL	15
2.1.6. EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL	16
2.1.7. HERRAMIENTAS PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL	17
2.1.8. VENTAJAS DEL CLIMA LABORAL	19
2.1.9. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL	20
2.2. ATENCIÓN AL CLIENTE	21
2.2.1. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	22
2.2.2. NECESIDADES DEL CLIENTE	23
2.2.3. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	24

2.2.4.	HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	25
2.2.5.	IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	26
2.3.	CALIDAD DEL SERVICIO	26
2.3.1.	CARACTERÍSTICA DE LOS SERVICIOS	27
2.3.2.	SERVICIOS PÚBLICOS	29
2.3.3.	LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	30
2.3.4.	DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	32
2.3.5.	INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	33
2.3.6.	IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	34
2.4.	PLAN DE MEJORA	35
2.4.1.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS	36
2.4.2.	ELEMENTOS O COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA	37
2.4.3.	IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA	37
2.4.4.	MATRIZ 5W+1H	38
2.5.	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE JUNÍN	39
2.5.1.	MISIÓN Y VISIÓN	40
2.5.2.	SERVIDOR PÚBLICO	41
2.5.3.	LOSEP	42
2.5.4.	DEBERES Y DERECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO	43
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		45
3.1.	UBICACIÓN	45
3.2.	DURACIÓN	46
3.3.	VARIABLES EN ESTUDIO	46
3.4.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	46
3.4.1.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	46
3.4.2.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	47
3.4.3.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	48
3.5.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	48
3.5.1.	MÉTODO INDUCTIVO	49
3.5.2.	MÉTODO DEDUCTIVO	49
3.5.3.	MÉTODO ANALÍTICO	50
3.6.	TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	50
3.6.1.	OBSERVACIÓN	51
3.6.2.	ENCUESTA	51

3.6.3. ENTREVISTA	52
3.7. HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN	52
3.7.1. CUESTIONARIO	52
3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA	53
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.9.1. FASE I. ANALIZAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL CLIMA LABORAL PARA DETERMINAR SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.	54
3.9.1. FASE II. APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN LA EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.	54
3.9.2. FASE III. PROPONER UN PLAN QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.	55
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
5.1. CONCLUSIONES	92
5.2. RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFÍA	94
ANEXOS	106

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Conceptualización del clima laboral por diferentes autores.	9
Tabla 2: Dimensiones para medir el clima organizacional.	13
Tabla 3: Conceptualizaciones de las dimensiones del clima laboral.	14
Tabla 4: Herramientas para medir la atención al cliente.	25
Tabla 5: Características de los servicios.	28
Tabla 6: Calidad de los servicios públicos.	31
Tabla 7: Dimensiones de la calidad del servicio.	32
Tabla 8: Ventajas y desventajas de los planes de mejoras.	36
Tabla 9: Elementos de los planes de mejora.	37
Tabla 10: Comparaciones de los entrevistados.	60
Tabla 11: Existencia de liderazgo por parte de los jefes.	64
Tabla 12: Reconocen su esfuerzo en el cumplimiento de sus actividades.	65
Tabla 13: Equidad en el trato y distribución de responsabilidades.	66
Tabla 14: La comunicación interna entre los colaboradores de cada departamento.	67
Tabla 15: La cooperación entre compañeros.	68
Tabla 16: Para las decisiones se consideran las sugerencias e iniciativas personales.	69
Tabla 17: Se da el compromiso en su equipo de trabajo.	70
Tabla 18: Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas.	71
Tabla 19: En las áreas de trabajo se cuentan con los equipos e insumos.	73
Tabla 20: Se realizan capacitación para la actualización profesional.	74
Tabla 21: Los procedimientos de atención al cliente se realizan con los estándares de calidad.	75
Tabla 22: El servicio que se brinda en los departamentos es eficiente.	76
Tabla 23: El servicio prestado cumple con las expectativas de los clientes.	77
Tabla 24: En su área de trabajo se producen errores por falta de comunicación.	78
Tabla 25: Muestran cortesía, empatía o cordialidad en la atención al cliente.	79
Tabla 26: La disposición y buena voluntad de atender al cliente.	80
Tabla 27: La capacidad de respuesta se realiza de manera inmediata.	81
Tabla 28: Están capacitados para ofrecer un servicio de calidad.	82
Tabla 29: Las quejas o reclamos son frecuentes por parte de cliente.	83
Tabla 30: Se toman en cuenta las sugerencias expresadas por el cliente.	84
Tabla 31: Variables propuestas para el plan de mejoras.	86

Tabla 32. Plan de mejora del clima laboral en el GAD Municipal del Cantón Junín de los factores liderazgo, equipos e insumos y capacitación. 88

Tabla 33. Plan de mejora del clima laboral en el GAD Municipal del Cantón Junín de los factores de condiciones de trabajo y seguridad ocupacional. 89

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Hilo conductor de la investigación.	7
Gráfico 2. Características de los servicios públicos.	29
Gráfico 3. Calificación del clima laboral del GAD Municipal del Cantón Junín.	58
Gráfico 4. Existencia de liderazgo por parte de los jefes.	65
Gráfico 5. Reconocen su esfuerzo en el cumplimiento de sus actividades.	66
Gráfico 6. Equidad en el trato y distribución de responsabilidades.	67
Gráfico 7. La comunicación interna entre los colaboradores de cada departamento.	68
Gráfico 8. La cooperación entre compañeros.	69
Gráfico 9. Para las decisiones se consideran las sugerencias e iniciativas personales.	70
Gráfico 10. Se da el compromiso en su equipo de trabajo.	71
Gráfico 11. Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas.	72
Gráfico 12. En las áreas de trabajo se cuentan con los equipos e insumos.	73
Gráfico 13. Se realizan capacitación para la actualización profesional.	74
Gráfico 14. Los procedimientos de atención al cliente se realizan con los estándares de calidad.	75
Gráfico 15. El servicio que se brinda en los departamentos es eficiente.	76
Gráfico 16. El servicio prestado cumple con las expectativas de los clientes.	77
Gráfico 17. En su área de trabajo se producen errores por falta de comunicación.	78
Gráfico 18. Muestran cortesía, empatía o cordialidad en la atención al cliente.	79
Gráfico 19. La disposición y buena voluntad de atender al cliente.	80
Gráfico 20. La capacidad de respuesta se realiza de manera inmediata.	81
Gráfico 21. Están capacitados para ofrecer un servicio de calidad.	82
Gráfico 22. Las quejas o reclamos son frecuentes por parte de cliente.	83
Gráfico 23. Se toman en cuenta las sugerencias expresadas por el cliente.	84

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín. Para el desarrollo del proyecto se contemplaron tres fases derivadas de los objetivos específicos planteados en el estudio, de igual manera, la metodología aplicada resultó factible una investigación de campo y bibliográfica, además, de emplear métodos y técnicas que permitió la recopilación de información a través de la entrevista y encuesta, considerando que se inició con el análisis y determinación de los factores del clima laboral entre los que destacan el liderazgo, recompensa, equidad, comunicación, participación, cooperación, compromiso, trabajo en equipo, condiciones de trabajo y capacitación. Por otra parte, en la calidad del servicio se acentuaron las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, elementos que aportaron a la consecución de la segunda etapa, donde se detectó que las condiciones de trabajo, liderazgo, equipos e insumos y capacitación muestran una valoración regular, del mismo modo se evidenció falencias en las variables de seguridad en la prestación de servicio. Con estos antecedentes se propuso un plan de mejora que contribuya a solucionar esta problemática, por esto, se plantearon acciones mediante la matriz 5w+1H, que se pondrá a disposición de las autoridades competentes. En conclusión, se deduce que el ambiente de trabajo de esta institución pública, mantiene un esquema valorativo aceptable por lo que es necesario tomar medidas que propicien cambios productivos para el GAD Municipal del Cantón Junín.

PALABRAS CLAVE

Calidad, atención al cliente, factores, dimensiones, condiciones de trabajo, plan de mejora.

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the work environment and its influence on the quality of customer service in the Municipal Autonomous Decentralized Government in Junín Canton. For the development of the project, three phases derived from the specific objectives set out in the study were contemplated, in the same way, the applied methodology was feasible a field and bibliographical investigation, in addition, to use methods and techniques that allowed the collection of information through of the interview and survey, considering that it began with the analysis and determination of the factors of the work environment, among which leadership, reward, equity, communication, participation, cooperation, commitment, teamwork, working conditions and training stand out. On the other hand, in the quality of the service, the dimensions of tangibility, reliability, response capacity, security and empathy were accentuated, elements that contributed to the achievement of the second stage, where it was detected that the working conditions, leadership, equipment and supplies and training show a regular assessment, in the same way, shortcomings were evidenced in the security variables in the provision of service. With this background, an improvement plan was proposed to help solve this problem, for this reason, actions were proposed through the 5w+1H matrix, which will be made available to the competent authorities. In conclusion, is deduced that the work environment of this public institution maintains an acceptable value scheme, so it is necessary to take measures that promote productive changes for the Municipal GAD in Junín Canton.

KEYWORDS

Quality, customer service, factors, dimensions, working conditions, improvement plan

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Dentro de las entidades públicas o privadas, el clima laboral tiene el rol de crear y desarrollar procesos que aumente la efectividad en sus gestiones, como lo expresa Jiménez y Jiménez (2016) que es de “vital importancia dentro de una organización, siendo la estabilidad de los empleados, además de ser un elemento para generar mayor productividad y beneficio” (p.27); en este sentido, Gan y Triginé (2012) realiza sus enfoques definiendo al:

Clima laboral como los estudios del factor humano en empresas e instituciones, siendo un indicador esencial para medir las condiciones laborales de las organizaciones, determinado por diversos escenarios que se maneja en estas entidades, que van de desde las normativas, políticas, aspectos ergonómicos y las áreas de trabajo, además, se incluyen el comportamiento y las actitudes de los equipos de trabajo, el sueldo y salarios, hasta la satisfacción en el cumplimiento de sus funciones.

En relación a lo anterior, Bravo (2017) hace referencia en su investigación que, a nivel mundial existe un progreso organizacional que fomenta el clima laboral, haciendo énfasis en las condiciones idóneas de trabajo, el salario justo, beneficios sociales, productividad empresarial, y el equilibrio laboral actual (p. 21). Es así que, este elemento se ha convertido en un factor importante para el cumplimiento de los objetivos y metas de toda institución, en relación con el comportamiento organizacional de los empleados.

En el entorno latinoamericano las organizaciones son consecuentes con esta realidad, considerando la intervención e influencia en las mismas, por tal motivo, estas han priorizado en desarrollar acciones que propendan conservar ambientes favorables, donde el talento humano se encuentre con condiciones laborales adecuadas que permitan alcanzar sus objetivos personales y organizacionales, sin embargo, Ramírez y Domínguez, (2012) citado por Gonzáles, Ramírez, Terán y Palomino (2021) mencionan que:

“En países como México, Perú y Colombia, se desconoce cómo se ha llevado este ejercicio en el sector público, por el limitado desarrollo de investigaciones referente al clima laboral, que no ha permitido determinar con exactitud el nivel de gestión del clima organizacional en dichas instituciones. Por ende, es necesario continuar analizando los aportes atribuidos por las investigaciones, debido a que las variables y escenarios fluctúan constantemente” (p.1161).

De acuerdo a los resultados obtenidos en su investigación Ramos y Tejera (2017) afirman que en el Ecuador las empresas e instituciones tienen un clima organizacional que oscila desde regular a muy bueno, en pocas palabras es considerado débil. Por tal motivo, es necesario desarrollar medidas que fortalezcan el clima de trabajo, que es una variable que influye de una u otra forma en las percepciones tanto del cliente interno y externo, por este motivo las empresas de cualquier índole, en su gestión no solo buscan brindar equipos y herramientas necesarias a su personal, sino también crear el ambiente idóneo para que desarrollen sus habilidades y sean más eficientes en sus funciones.

En la provincia de Manabí, las entidades del sector público han visto la necesidad de analizar los factores que influyen en el clima laboral, como “la autonomía, la confianza, la ayuda mutua, el trabajo colaborativo, el buen liderazgo y la equidad”

(Pedraza, 2018: p. 93); determinando que esta ideología se basa en atributos perceptivos tanto para los agentes internos y externos, que repercuten en el desenvolvimiento, la productividad y la satisfacción desde un plano físico y humano; en este sentido Jalca, Sánchez y Plaza (2020) afirman que este marca una pauta fundamental para lograr una mayor productividad y mejora en la calidad el servicio que se ofrece (p. 63).

A través de una entrevista no estructurada en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Junín, se detectó que la institución no cuenta con un diagnóstico del clima laboral, lo cual ha provocado que exista una mala distribución de los espacios físicos, falta de motivación y capacitación para los servidores públicos, demora en la realización de los servicios o desacuerdo con la ideología política, lo que ha imposibilitado que los servidores públicos puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y prestar un servicio de calidad, repercutiendo en sí, en problemas de desempeño laboral que crean ambientes de conflicto de intereses, que afectan la imagen de la organización.

Considerando estos atenuantes, existe la necesidad de realizar un diagnóstico de la situación actual, donde se evaluó del clima laboral y la influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, partiendo de que esta percepción incide en el desempeño de los servidores públicos y en la prestación de sus servicios. Es por ello que se planteó como interrogante:

¿Cómo contribuye la evaluación del clima laboral de los servidores públicos del GAD Junín en la calidad de atención al cliente?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Resultó necesario abordar esta temática que pretendió conocer si las instituciones del sector público son conscientes que, para obtener mejores resultados de sus servidores públicos, requieren implementar acciones en el campo de sus competencias y las condiciones de trabajo, permitiéndoles mantener un clima laboral idóneo para todo el personal que labora en una institución pública. En este sentido, Chiavenato (2019) menciona que “en la actualidad existen nuevos desafíos en la gestión del ambiente laboral, en virtud de los cambios económicos, culturales, tecnológicos y ecológicos, que actúan de manera conjunta generando cambios en las empresas”.

Desde el punto de vista social, este estudio beneficia a los servidores públicos y usuarios, contribuyendo a generar un clima laboral idóneo y confortable, donde los funcionarios trabajen en condiciones agradables y óptimas, propiciando que su desempeño se refleje en la eficiencia en que gestionan sus puestos de trabajo y así brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, cumpliendo con sus requerimientos para la satisfacción de sus necesidades.

De manera legal esta investigación, se empleó a los lineamientos normativos que regulan a las entidades públicas del país, como lo estipula la Constitución de la República del Ecuador, (2008) Art. 33, que el trabajo es un derecho y un deber social, económico, además, de una fuente de autodesarrollo y base de la economía. En este sentido, el Estado debe garantizar que las personas que trabajen lo realicen con respeto, además, gozar de remuneraciones o retribuciones justas con las condiciones laborales confortables que les permita cumplir con sus actividades en un entorno seguro y agradable, que contribuya a una buena vida laboral.

Por otro lado, los derechos de los servidores públicos en cuanto al clima laboral según la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018) en el literal: l) mencionan

que los trabajadores realicen sus labores en condiciones adecuadas y propicias, que velen por su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. En este punto, se puede establecer que, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín está obligado a cumplir las leyes, para brindar un ambiente agradable, con estructuras o instalaciones y equipos apropiados, que permitan a los servidores públicos cumplir con sus funciones de forma óptima y que se muestre en la calidad de atención al cliente, garantizando así un servicio público eficiente para satisfacción de los usuarios.

En el aspecto económico, este estudio ha tenido un impacto directo en las distintas dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, asumiendo que la existencia de un clima laboral propicio, sirvió para que los servidores públicos tuvieran mayor productividad y así la institución minimizaría generar gastos innecesarios en mecanismos para contrarrestar las posibles falencias en relación con el clima laboral.

Teóricamente, esta investigación dotó de argumentación conceptual referente al clima laboral y su influencia en la calidad de la atención al cliente, que permitió visualizar las variables de estudio desde un punto bibliográfico expuesto por diferentes autores de libros, revistas, tesis, PDF y sitios web de donde se recopiló las diversas teorías, además que esta información sirvió para el diseño de las herramientas técnicas que se aplicaron en la evaluación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín, para determinar su incidencia en la calidad de atención al cliente del período 2020-2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar los factores del clima laboral que afectan a la calidad de atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.
- Aplicar instrumentos que permitan la evaluación del clima laboral y su repercusión en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.
- Proponer un plan que contribuya a la mejora del clima laboral y la calidad de atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

1.1. HIPÓTESIS PREMISAS Y/O IDEA A DEFENDER

La evaluación del clima laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, contribuirá a la mejora de la atención al cliente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En esta parte de la investigación se analizaron los argumentos teóricos y conceptuales a través de fundamentos científicos en referencia a la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, para esquematización del tema se representará de forma gráfica en un hilo conductor, que se muestra en el apartado posterior.

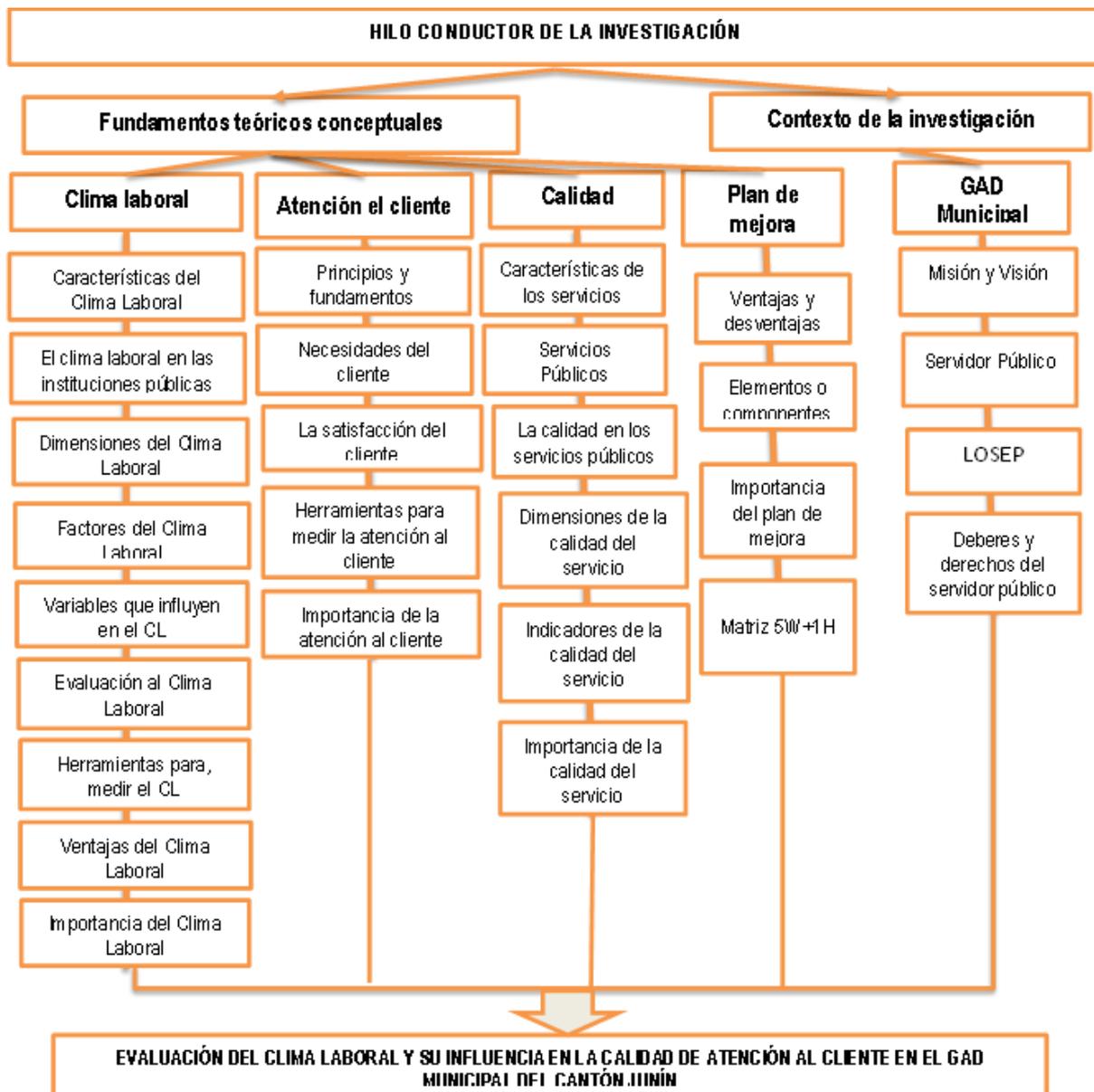


Gráfico 1. Hilo conductor de la investigación.
Fuente: elaboración por los autores.

2.1. CLIMA LABORAL

El clima laboral para Ponce y Gómez (2021) es el entorno activo, dinámico y complejo donde se desenvuelven los individuos que actúan y piensan distinto (p. 1134); en otras palabras, es el medio de interacción de elementos tanto físicos y humanos, que influyen en la percepción y opiniones que se presenta en el ambiente de trabajo, además que ejerce efectos positivos o negativos en el comportamiento de las personas. Concordando con, Jalca *et al*, (2020) que el ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados (p.63).

Por ende, el clima laboral se ha convertido en parte fundamental de las empresas, considerando que esta filosofía es la percepción que se concibe tanto en los aspectos físicos como humanos, relacionando las cualidades, comportamiento, equipos o herramientas, que le permite generar ambiente de trabajo productivo y eficiente. En este sentido, Simbrón y Sanabria (2020) “señalan que es el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional” (p. 71).

En efecto, Ordoñez, Salazar, Tapia y Pacheco (2020) manifiestan que es un espacio físico adecuado, donde se incita a la relación óptima del talento humano (p. 423). Es así, que el clima organizacional, para Palacios (2019) engloba aspectos como su ambiente físico, características estructurales y ambiente social, representando una fuerte influencia en el comportamiento del trabajador (p. 71). Para profundizar la conceptualización del clima laboral se presenta en la tabla 1, las ideologías de diferentes autores.

Tabla 1: Conceptualización del clima laboral por diferentes autores.

Autor	Año	Concepto
Jiménez y Jiménez	2016	Aseguran que para un buen clima laboral hay que considerar un buen ambiente físico donde el empleado se sienta cómodo con su infraestructura, esto también servirá para otorgar una buena atención al cliente, también debe estar acompañado por un ambiente social agradable.
Enríquez y Calderón	2017	El clima laboral es el método que ayuda a tener en cuenta las variables y factores internos que son necesarios para influir positivamente en los colaboradores.
Rivera, Rincón y Flórez	2018	Mencionan que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).
Vera y Suárez	2018	El clima organizacional es el ambiente donde la persona desempeña su trabajo y de cómo un jefe puede tener una mejor relación laboral con sus subordinados, la relación entre el personal de la institución, todos estos elementos.
Guerrero, Neira y Vásconez	2019	El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado, y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro, se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales,) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales).
Solórzano, Parra, Espinoza y Macías	2020	El clima laboral también es conocido como ambiente de trabajo o clima organizacional el cual en las últimas décadas ha cobrado importancia en todas las organizaciones u organismos, públicas o privadas, debido a que los involucrados en estas instituciones actualmente se dan cuenta que el éxito o logro de los objetivos organizacionales están sujetos al entorno y la satisfacción del trabajador.
Chagray, Ramos, Yovera, Neri, Maguiña e Hidalgo	2020	El clima organizacional es un sistema de fundamental existencia dentro de las organizaciones, el cual brinda un direccionamiento a todos los empleados de la misma, ya sea compartiendo significados, valores, creencias, ideas e información. También define cómo piensan y actúan los empleados en su lugar de trabajo, creando una atmósfera de confianza, cooperación y asistencia mutua.
Barbosa, Rivera y Rafael	2021	El ambiente de trabajo es un factor decisivo y determinante, para el alcance de los objetivos organizacionales, siendo un proceso complejo por la dinámica de integrar todos los elementos del entorno tanto interno como externo y poder generar un equilibrio entre ambas variables.
Pino, Granja y Niño	2021	El clima organizacional es un elemento muy fundamental para el progreso de cualquier organización y se debe tomar muy en cuenta por sus líderes e integrantes para poder obtener resultados favorables representados en el progreso y productividad de la corporación.

Fuente: Elaborado por los autores.

Contemplando lo antes mencionado, es evidente la importancia del clima laboral en las organizaciones sean del ámbito público y privado, hay que mencionar además que esta filosofía engloba una serie de aspectos que influyen en la realización de las actividades y que son perceptibles tanto para los empleados como los usuarios, que interviene en condiciones físicas y humana, en otras palabras, la inexistencia

de un ambiente adecuado, repercute en el rendimiento satisfactorio para los clientes.

2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA LABORAL

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) dicen que “el clima laboral consiste en un grupo de características que definen a una organización y que la distinguen de otras” (p.7). Por ello, estas características influyen de una u otra forma en el comportamiento de las personas y marcan la pauta fundamental para desarrollar las actividades dentro de cualquier organización, en este sentido, Ramos (2012); citado por González, Rodríguez y González (2018) indican cuatro elementos relevantes a considerar en el clima laboral.

- La naturaleza del entorno en el que opera y realiza sus deberes misioneros.
- Las empresas tienen personalidades propias, por eso son entidades con identidad y valores propios.
- El clima organizacional está íntimamente relacionado con las políticas empresariales, las buenas prácticas empresariales y las personas que forman el núcleo de la organización.
- El entorno organizacional adecuado y realista tendrá un impacto real en el bienestar de la empresa.

Una vez definida esta teoría, cabe recalcar que estos autores expresan que las características que establece el clima laboral, incluyen los elementos que permiten desarrollar las funciones de los colaboradores bajo las normas, reglamentos y sobre todo con las condiciones de trabajo idóneo desde un punto de vista ergonómico, emocional y material, que influyen de una u otra forma en su desempeño.

2.1.2. EL CLIMA LABORAL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

El clima laboral dentro de las instituciones públicas, ha generado un enorme impacto en la gestión de estas, por la relación que tiene la productividad con las condiciones laborales, en este punto la realización de este tipo de diagnóstico en estas instituciones es elemental, para establecer medidas de mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo; en este punto, Alcántar, Maldonado y Arcos (2012); citado por Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) manifiestan que actualmente el interés por el ambiente de trabajo en las instituciones públicas, es por el impacto positivo en la productividad.

Por ello, Sánchez (2009); citado por Palacios, Félix y Ormaza (2016) señalan que “existe una búsqueda de la excelencia empresarial y la consecución de una alta rentabilidad, que permita a las organizaciones de servicios municipales ser autosuficientes” (p.25). En este sentido, Romero, Souto y García (2018) consideran que los estudios del clima organizacional permiten a las empresas, organizaciones o servidores públicos detectar los problemas que se pueden presentar en el entorno laboral y brindarles inmediata corrección en busca de un ambiente adecuado para que los colaboradores se sientan motivados y satisfechos en su lugar de trabajo.

En este orden de ideas, se puede manifestar que las instituciones públicas deben ser más eficientes en todas las áreas que la integran, independientemente de cualquier departamento, es necesario hacer uso eficiente de los recursos empleados, considerando que en situaciones eventuales estos son escasos o no cuentan con ellos, lo que podrá influir en el clima laboral adecuado que en momentos imposibilita alcanzar las metas, como lo expresa Guerrero *et al.*, (2019) la optimización de recursos es una tarea difícil porque las organizaciones son muy complejas, especialmente porque trabajan mucho con el elemento humano, lo que

puede generar innumerables beneficios, además de diferentes formas de pensar y comportarse.

En fin, el clima laboral dentro de una institución pública juega un rol relevante, considerando que el ambiente de trabajo determina cómo se percibe el servicio, por lo tanto, esta ideología se ha convertido en algo esencial para la productividad de las organizaciones de cualquier índole. En virtud a esto, el mantener en la organización un ambiente adecuado, se podrán alcanzar un mejor desempeño en el trabajo y la satisfacción del talento humano que las integra.

2.1.3. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

El clima organizacional está caracterizado por una serie de dimensiones, que se pueden medir en una organización y que afecta de forma directa e indirectamente en el comportamiento de los individuos, por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima laboral es conveniente establecerlas y definir las para el diseño de los instrumentos de diagnósticos. En este punto, Vera y Suárez (2018) puntualizan las siguientes dimensiones que se describen en el apartado inferior:

- Liderazgo: Influencia realizada por ciertas personas.
- Responsabilidad: Es la autonomía que tienen los miembros de la empresa para el desarrollo de sus labores.
- Motivación: Señala las condiciones que llevan a los empleados a trabajar.
- Estándares: La organización establece el nivel de productividad y rendimiento de las personas en su trabajo.
- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización, que se enfoca principalmente en el apoyo oportuno.
- Comunicación: Son las redes que existen dentro de la organización.
- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización.

- Organización: Referencia a si existen o no métodos operativos (p. 182).

Por otra parte, Pedraza (2018) explica que el clima organizacional se caracteriza por tener múltiples dimensiones que son descritas por las experiencias percibidas y compartidas de sus trabajadores, como la autonomía, la cohesión, la confianza, la ayuda mutua, el trabajo colaborativo, el buen liderazgo y la equidad son algunas de las cualidades que generan un buen clima laboral. En este punto Jalca *et al.*, (2020) muestran en la siguiente tabla las dimensiones para medir el clima organizacional.

Tabla 2: Dimensiones para medir el clima organizacional.

Dimensiones	Crterios
Condiciones físicas de trabajo	Medios para trabajar
Autonomía, Estructura Organizacional y Comunicación	Estructura organizacional Comunicación e información
Reconocimiento, rendimiento e identidad	Desempeño y evaluación Sueldos y reconocimientos Trato apropiado
Desarrollo e innovación	Cambios e innovación Creatividad e iniciativa

Fuente: Jalca *et al.*, (2020).

En cuanto a lo expuesto, las dimensiones del clima laboral hacen correspondencia a las características medibles, aportando las pautas principales para el diseño de las herramientas idóneas y precisas para diagnosticar al ambiente de trabajo, además, de influir en el comportamiento de las personas, que son susceptibles a las percepciones que se presenta, llegando a tener efectos positivos y negativos en la gestión de las empresas. En este sentido, Alcalá (2011) citado por Rivera *et al.*, (2018) presentan sus conceptualizaciones en la tabla 3.

Tabla 3: Conceptualizaciones de las dimensiones del clima laboral.

Dimensiones	Concepto
-------------	----------

Estructura	Está asociado con reglas, procedimientos, obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones organizacionales. Los miembros de la organización reconocen que existen muchas reglas, procedimientos, trámites y otras restricciones que enfrentan al momento de desarrollar su trabajo.
Responsabilidad	Este es un aspecto que enfatiza la percepción del individuo de ser su jefe, tener un alto compromiso con el trabajo, tomar sus propias decisiones y cumplir con sus requerimientos y obligaciones.
Recompensas	Responde a las percepciones de los miembros sobre los niveles satisfactorios de recompensas que reciben por el trabajo bien hecho. Este es el grado en que una organización utiliza recompensas en lugar de castigos.
Riesgos	Corresponde al sentimiento de que los miembros de la organización están enfrentando los desafíos que les plantea su trabajo. Es la medida en que una organización promueve enfrentar los riesgos calculados para lograr sus objetivos definidos.
Relaciones	Es la percepción que tiene el empleado de la empresa de la existencia de un ambiente de trabajo confortable y de buenas relaciones sociales entre compañeros, además de sus superiores y subordinados.
Cooperación	Son los sentimientos de los trabajadores sobre la existencia de un espíritu de apoyo mutuo entre la dirección y los demás empleados del grupo. El énfasis está en el apoyo mutuo tanto de los superiores como de los subordinados.
Estándares de desempeño	El enfoque de una organización en los estándares de desempeño es un reconocimiento de que los miembros son importantes. Aborda la importancia de reconocer objetivos explícitos e implícitos, así como estándares de trabajo.
Conflictos	Es un sentimiento que tanto los miembros de la organización, colegas y jefes están dispuestos a aceptar la disidencia y no tener miedo de enfrentar y resolver los problemas cuando se presenten. Las direcciones de conflicto basadas en opiniones contradictorias son aceptables en el ambiente de trabajo.
Identidad	Un elemento importante y valioso de un grupo de trabajo es el sentimiento de pertenencia a una organización. En general, es la sensación de compartir metas personales con metas organizacionales.

Fuente: Alcalá (2011) citado por Rivera *et al.*, (2018).

2.1.4. FACTORES DEL CLIMA LABORAL

La determinación de los factores del clima laboral, dentro de las organizaciones, depende de la naturaleza de las actividades que se desarrollen, en vista que, una vez establecido estos elementos, permitirá detectar el área precisa a evaluar; a partir de esto, Enríquez y Calderón (2017) indican que los factores generales que se deben analizar son satisfacción, motivación, promoción, entre otros, que van a determinar el comportamiento de los empleados (p. 133).

Por su parte, Rodríguez, Martínez, Duana y Hernández (2020) consideran que es fundamental señalar que el clima laboral comprende la interacción entre factores personales cómo son: las actitudes, motivaciones, expectativas, etc., que tienen los

empleados hacia la empresa y de las organizaciones como políticas, satisfacción, productividad, entre otras (p.207).

Es importante destacar, la existencia de distintos factores a considerar en una evaluación del clima laboral, teniendo en cuenta que dentro del diagnóstico se establece el comportamiento de los empleados, de tal manera que esto incidirá en su desempeño, por tal motivo, en la gestión de las empresas sean del ámbito público o privado, resulta esencial la realización de evaluación en el ambiente organizacional, con la finalidad de mejorar las acciones que no se están desarrollando conforme a lo planeado, por no contar con las condiciones idóneas para el talento humano que es la clave para el desempeño de una empresa.

2.1.5. VARIABLES QUE INFLUYEN EN CLIMA LABORAL

Moreno, Pineda y Pineda (2020) indican que “el clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano” (p.49); que particularmente es susceptible a ser vulnerado por las percepciones del ambiente e influir directamente en las variables emocionales, como satisfacción de los trabajadores y por lo tanto repercute en la productividad. Por otro lado, Noboa, Barrera y Rojas (2019) mencionan que también inciden en “la cultura organizacional, la motivación, la calidad de la vida laboral y el liderazgo” (p.4).

Frente a esto, es necesario mencionar que el ambiente de trabajo involucra aspectos motivacionales y físicos que repercuten de forma positiva o negativa en su desempeño, asimismo, inciden otros problemas relacionados con lesiones corporales o factores nocivos físicos o químicos, derivado por la falta de espacios, poca iluminación o lugares que están expuestos a polvo o sustancias nocivas para la salud de los empleados. Asociado a esto, Salazar *et al.*, (2009) citado por Macías

y Saltos (2020) manifiestan que los componentes que inciden en el clima organizacional son:

- **Condiciones físicas:** incluye espacio físico, instalaciones, equipos, temperatura, nivel de contaminación, etc.
- **Características estructurales:** como el tamaño de la organización, la estructura formal, el estilo de gestión, etc.
- **Entorno social:** incluye aspectos de amistad, conflictos entre personas o departamentos, comunicación, etc.
- **Características personales:** como habilidades y actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- **Comportamiento organizacional:** estos incluyen la productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, entre otros. (Salazar *et al.*, citado por Macías y Saltos, 2020: p. 101)

En definitiva, estas variables inciden en el comportamiento de los miembros de las organizaciones, por otro lado, Palacios (2019) señala que a través de la percepción se tienen múltiples existen muchos factores reales en el dominio del trabajo, como el nivel de comunicación, la motivación, la productividad, la autoridad, políticas, seguridad, colaboración, condiciones de trabajo, etc. En este sentido Vera y Suarez (2018) consideran que “un buen ambiente influye en que los servidores públicos se comprometan a ser responsables con la organización” (p.181), debido que mediante esto se logra trabajar con eficiencia y eficacia, propiciando un rendimiento con mayor productividad, además, que se reflejará en la satisfacción personal y de los clientes.

2.1.6. EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL

Según Soto (2007); citado por Pilligua y Arteaga (2019) la evaluación del clima laboral, suministra retroalimentación para los procesos que trastocan el ambiente

organizacional, así mismo, permite proponer planes de mejora, encaminados al cambio de condiciones, con la finalidad de optimizar los niveles de motivación y rendimiento profesional. Por tal motivo, la importancia de realizar una evaluación, radica en generar resultados que permitirán ejecutar cambios en el entorno laboral, con el objeto de mejorar la productividad y sea reflejo en el desempeño y rendimiento.

En consecuencia, a lo expuesto, García y Valle (2020) manifiestan que el clima organizacional consiste en priorizar y fortalecer las relaciones “sujeto-organización” y “sujeto-sujeto”, dentro de cada uno de los departamentos que componen la entidad (p. 23). En efecto, la evaluación proporcionará a los mandos superiores de las organizaciones las herramientas necesarias que le posibiliten crear ambientes sólidos y agradables, que orienten a que los trabajadores pongan sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos con eficiencia y cumplimiento.

En resumen, la evaluación del clima laboral en la actualidad es de relevancia en las organizaciones, considerando que esta ideología engloba una serie de factores que repercuten directamente en la productividad y en el pleno ejercicio de sus actividades, con esta evaluación se trata de conocer los problemas específicos que influyen en el ambiente de trabajo, para proponer medidas correctivas, que propicien ambientes organizacionales armónicos y agradables, que faciliten la realización de actividades con eficiencia y eficacia para alcanzar los resultados planteados.

2.1.7. HERRAMIENTAS PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL

Los estudios de clima organizacional se han convertido en una poderosa herramienta para evaluar y medir factores que afecten de manera positiva o negativa, de la percepción que tiene un empleado en su área de trabajo, sus

resultados permitirán realizar cambios (Rodríguez *et al.*, 2020). Al respecto, Iglesias y Sánchez (2015) argumentan que es importante que las empresas midan y comprendan el contexto organizacional, puesto que puede tener un impacto significativo en los resultados y marcar la diferencia entre empresas de alto y bajo rendimiento.

Existe una gran variedad de instrumentos que miden el clima organizacional, la clave entonces está en encontrar la herramienta que cumpla con el propósito de medición que se tiene en la organización (Ramos y Tejera, 2017). Por lo tanto, “medirlo es una tarea que ha llevado tiempo a los investigadores, debido a que las particularidades de cada sector pueden modificar las dimensiones del clima organizacional” (Noboa *et al.*, 2019: p. 6).

Por lo tanto, el clima laboral puede medirse aplicando instrumentos de recopilación de datos a los integrantes de las empresas, instituciones o cualquier organización que pretende valorar su ambiente de trabajo. Bajo esta perspectiva, Cota (2017) promueve la utilización de fichas de observación, entrevistas o encuestas o cuestionarios; con lo que concuerdan Rodríguez *et al.*, (2020) y Espinoza y Jiménez, (2019) que el cuestionario es utilizado por excelencia en los estudios de evaluación del clima, conteniendo preguntas adaptadas a las necesidades de la empresa y describiendo la realidad específica de la organización.

En conclusión, la herramienta más recurrente y que brinda mayor efectividad para evaluar el clima laboral es el cuestionario, representado en un test que comprende parámetros derivado de la información de los factores y variables derivado del ambiente de trabajo, la finalidad de esta técnica es recopilar las percepciones positivas o negativas de los involucrados, además de generar datos para establecer mejoras.

2.1.8. VENTAJAS DEL CLIMA LABORAL

Trabajar en un ambiente agradable se ha convertido en un factor tan importante y fundamental para las organizaciones, Vera y Suarez (2018) indican que cuando éste falla, no hay beneficios laborales ni compensación económica que logre que los subordinados se sientan bien en la organización y comiencen a pensar seriamente en cambiarse a otra que le rinda mejor compensación económica. Por tal motivo, Tintaya (2017) menciona que el diagnóstico organizacional posibilita en las siguientes ventajas:

- Obtener información válida y fiable sobre su funcionamiento.
- Establecer un ambiente de trabajo promedio y compararlo con diferentes departamentos o departamentos.
- Supervisar y evaluar el progreso en el ambiente de trabajo.
- Además, se pueden entender los factores de satisfacción y los factores que conducen a la insatisfacción de los empleados.
- Identificar áreas organizacionales sólidas y áreas que requieran atención especial.
- Crear espacios de diálogo y aprendizaje entre los empleados.

A partir de lo expuesto, las ventajas que se pueden tener al realizar la evaluación del clima laboral, serán elementos de beneficios que aportarán a la consecución de resultados favorables, en este punto las mejoras se destacan mostrando los aspectos positivos que se tendrán al mantener un clima organizacional agradable y óptimo.

2.1.9. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

El clima laboral dentro de las organizaciones es uno de los principales aspectos a considerar, debido que esto incide en el desempeño de las actividades y en el ámbito productivo de las empresas; asociado a esto Palacios (2019) manifiesta que este abarca “el desarrollo y cumplimiento de las metas establecidas, ya que el trabajo productivo que puedan realizar sus colaboradores, está inspirado por sus capacidades y por las oportunidades brindadas” (p. 71).

Independientemente de cómo se evalúe el clima de una organización del sector público o privado, lo que es realmente importante es la percepción del individuo, dado que este elemento marca la pauta de su desempeño en su trabajo y cómo lo perciben los clientes. De ahí la importancia de un diagnóstico de clima organizacional, según Gestoso, (2000) citado por Jalca *et al.*, (2020) sirve para:

- Comprender cómo funciona su organización en términos de cómo sus miembros perciben su organización.
- Identifique áreas dentro de su organización que necesitan ser mejoradas.
- Determina si su información de contacto es precisa y está disponible, además, verifica si existe satisfacción laboral actual.
- Crear un mecanismo rápido de resolución de problemas (p. 65).

En este punto, la importancia de realizar una evaluación del clima en una entidad juega un rol de relevancia en su gestión, ampliando este enfoque Rodríguez *et al.*, (2020) manifiesta que esto radica en “vislumbrar los factores que influyen en el comportamiento de los empleados, a fin de estimularlos para que se comprometan con la empresa, se sientan más cómodos, satisfechos y motivados” (p. 208). En resumen, el clima laboral se ha convertido, en parte fundamental en la administración de las organizaciones de servicios, considerando que el mantener un ambiente de trabajo adecuado esto se percibe en la calidad del servicio

prestado, pues se genera una atmósfera de motivación y satisfacción que repercute de forma directa en los usuarios.

2.2. ATENCIÓN AL CLIENTE

Atender al cliente de una manera eficaz es simplemente saber cómo llegar a satisfacerlos, con el servicio que se brinda y así no surgirían quejas del servicio que se ofrece a los diferentes usuarios tanto internos como externos (Morán, 2017). Por ello, en el Ecuador, cada día se pone más énfasis en la calidad y principalmente en la atención y servicio prestado. Aunque se debe mencionar que “la calidad es algo intangible, por ende, existe la necesidad de orientar a toda la organización hacia la importancia que tiene para las empresas” (Summer, 2006; citado por Enríquez y Calderón, 2017: p. 132).

Sin duda, la atención al cliente “crea una de las enormes demandas de las organizaciones que requieren la debida atención para lograr un servicio impecable” (García, 2016: p. 382). Es evidente la relevancia, por esto las organizaciones han acaparado todos sus esfuerzos en mejorar sus acciones en relación al entregar un servicio de calidad y las actividades requeridas, con el fin de lograr que los usuarios estén complacidos y cubran sus expectativas, conforme al valor invertido por su adquisición. Es así que, López (2001) citado por Salazar (2018), menciona los siguientes tipos de servicio al cliente:

- El ineficaz y desagradable.- Es una combinación de habilidades técnicas deficientes y servicio al cliente deficiente.
- El ineficaz y agradable.- Tratan de ocultar su incompetencia tratando favorablemente a los clientes.

- El eficaz y desagradable.- Saben ejecutar bien sus procesos, sin embargo, descuidan el servicio al cliente debido a los altos estándares de calidad técnica.
- El eficaz y agradable.- Logran un equilibrio entre la aplicación adecuada de las habilidades técnicas y la calidad del servicio (p. 10).

Considerando estos argumentos, es preciso resaltar que existe la necesidad de buscar acciones que mejoren el servicio de atención al cliente, en virtud de que, de esto depende la imagen de las instituciones frente a las personas, particularmente, en la actualidad esta temática es de relevancia y es abordada por su importancia y la influencia en la percepción del cliente, asimismo, está relacionada a su satisfacción, de este modo en el ámbito público es fundamental el prestar un servicio de calidad para la ciudadanía.

2.2.1. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente hace referencia a la forma en que los servidores interactúan con los usuarios, en este punto se contemplan su cordialidad, rapidez, agilidad y sobre todo la eficiencia como realiza el servicio. Es así que, como principios de la atención al cliente según López (2013) se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe, por ello, se muestran los siguientes principios.

- Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora.
- Todas las actividades de prestación de servicios deben estar orientadas a lograr la satisfacción del cliente.
- Esta satisfacción debe estar garantizada en términos de cantidad, calidad, tiempo y precio.
- Los servicios deben diseñarse con base en las necesidades de los clientes.
- Permite una atención personalizada al cliente que lo hace sentir especial.

- Los clientes tienen derecho a saber qué pueden esperar de los servicios prestados por la empresa.
- Un excelente servicio al cliente debe basarse en las políticas, normas y procedimientos participativos de todos en la empresa.

Por su parte, Lira (2006) citado por Lanuza y Pavón (2014) puntualizan que los principios básicos del servicio al cliente, sirven para entenderlos y a su vez aplicarlos de la mejor manera para que las empresas puedan disfrutar de los beneficios de la atención al cliente. Entre los que se muestran a continuación:

- Actitud de servicio: La creencia de que servir a los demás es un honor.
- Satisfacción del usuario: Esta busca brindar un servicio que cumpla con los requerimientos de los usuarios.
- Debido al carácter fugaz, instantáneo y fluido del servicio, es fundamental una actitud positiva, dinámica y abierta.
- Todas las operaciones son éticas: No es ético emitir facturas cuando nada se regala y nada se regala.
- Un buen mesero es una persona satisfecha en la empresa, y esta situación lo incentiva a atender a los clientes con alegría.

2.2.2. NECESIDADES DEL CLIENTE

Las necesidades de los clientes es el principal elemento para que las instituciones ofrezcan sus productos o servicios, cuyo propósito es la satisfacción de dichas necesidades cumpliendo sus perspectivas y percepciones. Por esto, Trujillo (2011) citado por Sotelo y Figueroa (2017) indican varios parámetros que es necesario evaluar para satisfacer las necesidades de los clientes que son:

- Tiempo de espera del servicio.

- Asegúrese de que la atención al cliente esté disponible en horarios convenientes.
- El tiempo necesario para la resolución total de una incidencia o avería.
- Acceder al servicio a través de múltiples canales.
- El tiempo que se tarda en leer y comprender la información presentada por la empresa.
- Puede responder sus propias preguntas o inquietudes, o no necesita ver a un miembro del personal.

En virtud de lo mencionado, es importante destacar la influencia que tiene la atención del cliente en el cumplimiento de las necesidades de los clientes, como lo sostiene García (2016) que el diagnóstico del servicio al cliente debe desarrollarse en la empresa siempre en pro de las necesidades y gustos del cliente, debido que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento, cuando se cumplen con las expectativas de forma satisfactoria.

2.2.3. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

González, Frías, y Gómez (2016) citado por Coello (2019) aseguran que “la calidad percibida del servicio que ofrece una organización desde la perspectiva de satisfacción del cliente externo, es un factor esencial para comprender las necesidades y expectativas” (pág. 253). En este sentido, la opinión de satisfacción o insatisfacción del usuario se deriva directamente de la calidad del servicio, de sus prestaciones o de la información que proporciona, y es una información muy importante sobre el éxito o fracaso del sistema en la satisfacción de sus expectativas (Rey, 2000; citado por Sotelo, 2016).

Para Rodríguez, de León, Gómez, Diéguez y Sablón (2016) este es un componente esencial para incrementar la competitividad de las organizaciones y solo se logra

con la identificación de sus necesidades y expectativas, además de conocer qué factores de calidad son más relevantes para satisfacerlos. Por esto, Fournier y Mick (1999); citado por Zárraga, Molina y Corona, (2018) mencionan que “la satisfacción es la evaluación de un producto o servicio por parte de los clientes en función de si satisface sus necesidades y expectativas” (p. 51).

En síntesis, la satisfacción del cliente es el punto de medición de las organizaciones, pues dependiendo de que se cumpla las perspectivas y expectativas de los bienes y servicios ofrecidos, estos podrán cubrir sus necesidades, además, es preciso mencionar que los clientes consideran una serie de factores que lo asocian para su satisfacción, por ello, el servicio de atención al cliente puede ser influenciado por las percepciones que los autores externos tengan.

2.2.4. HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Para medir la atención al cliente, Jiménez y Ortega (2012) manifiestan que, para la ejecución de una evaluación, es necesario la utilización de diferentes herramientas que permita el desarrollo de los análisis con los datos recabados, información que se emplea de acuerdo a las necesidades y perspectivas a evaluar. Las herramientas de diagnóstico recomendadas son las siguientes, conforme se muestra en la tabla 4:

Tabla 4. Herramientas para medir la atención al cliente.

Sujeto	Instrumento	Indicadores
Cliente	Cuestionario	Tiempos de respuesta, Apariencia personal
Empleador (propietario del negocio)	Cuestionario	Labor de venta e instalaciones. Habilidades, actitudes y conocimientos
Vendedor y empleador	Plan de mejoras	Acciones y compromisos

Fuente: (Jiménez y Ortega, 2012).

Ante lo expuesto, la herramienta idónea para medir la atención al cliente, es sin duda la aplicación de un cuestionario, que tendrá como objeto recopilar las opiniones de los clientes, entorno a las características de cómo se prestó el servicio, que en la actualidad es el factor de mayor importancia, que influye en la productividad de las empresas.

2.2.5. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El servicio al cliente es ahora de gran importancia debido a la dirección que está dando el mercado hacia la comercialización de servicios y su importancia como un diferenciador clave en los negocios (Salazar y Cabrera, 2016). Es preciso considerar, que “la gestión que realicen todas las empresas en la búsqueda de la calidad, debe centrarse en la participación constante y directa de todos los miembros de la empresa” (Palacios, 2015; citado por Pincay y Parra, 2020; p. 1126).

Es por esto, que las grandes empresas se han enfocado en el servicio al cliente, debido a que en los últimos años ha sido esta estrategia comercial la clave del éxito (Jiménez y Ortega, 2012). Considerando esto, es necesario que las entidades tomen medidas correctivas, ya que la prestación de un buen servicio mostrando un trato amable y cordial, viene acompañado del aumento de la satisfacción de los clientes, a la vez que se mejora la eficiencia organizativa y se generan beneficios para todos los miembros de las empresas sean públicas o privadas.

2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

Para Lazzari y Moulia (2013); citado por Velázquez, García, Rodríguez y González (2018) la calidad del servicio “es un concepto de particular importancia para las empresas porque, los clientes, después de recibir un servicio, lo comparan con el

esperado” (p.251). Asociado a esto Sánchez y Sánchez (2016) señalan que es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado. El objetivo principal es identificar los atributos de calidad del servicio y evaluar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del cliente.

Por ello, González, Mera, y Lacaba, (2007); citado por Ochoa, Ochoa, Ormaza y Ramírez (2019) conciben a la calidad como la articulación armónica de todos los actores de la empresa, con la finalidad de lograr el mejor servicio posible, todo ello mediante la definición adecuada de los procesos (p.4). Asimismo, Reboloso, Salvador, Fernández y Cantón (2004); citado por Zárraga, Molina y Corona (2018) coinciden que “se ha convertido en un constructo que desempeña un papel fundamental en todos los contextos en especial en los servicios” (p. 52).

En definitiva, González (2015) ratifica que la calidad del servicio “se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben” (p.114). Analizando lo expuesto, es relevante divulgar que la calidad actualmente es un requerimiento exigido por los clientes, por ello, en el medio de los servicios esta se muestra como un factor esencial para poder llegar a los usuarios y que estos perciban un buen servicio, además, de prestar una atención de calidad que influya en el comportamiento de los usuarios de forma positiva.

2.3.1. CARACTERÍSTICA DE LOS SERVICIOS

Los servicios son actividades que buscan satisfacer las necesidades de los usuarios, considerando las características que los enmarcan, tal como lo expone García (2016) que existen aspectos inherentes a los servicios, que les atribuye una naturaleza propia y los hace diferentes a los productos. Estas características, son

del mismo modo propias del servicio al cliente y algunas se describen a continuación en la tabla 5, donde se detallan elementos relevantes de las mismas.

Tabla 5. Características de los servicios.

Características	Descripción
Intangibilidad	Pues estos no son bienes físicos.
Integral	Todos los miembros de la organización son responsables de la producción del servicio.
Heterogeneidad	De acuerdo con esta visión, los servicios no siempre se brindan de la misma manera.
Producción y consumo simultáneos	Los servicios de producción y consumo simultáneos se venden y luego se brindan en la misma medida que el consumo.
Perecederos	Los servicios, considerando su misma naturaleza, no pueden ser preservados, almacenados, devueltos o revendidos.
Promesa básica	El ofrecimiento del servicio al cliente será el estándar a través del cual se medirá si está acorde con sus expectativas.
Satisfacción	El punto central del servicio al cliente es su satisfacción.
Valor agregado	Se expone que brindar servicio al cliente de forma integral agrega valor,

Fuente: (García, 2016).

En este orden de ideas, Villa, Cando, Alcozer y Ramos (2017) plantean que los servicios son actividades o procesos cuantitativos o cualitativos que posibilitan la prestación del servicio de otra persona o empresa, que es parte intangible de la transacción, además, son funciones realizadas por personas en relación con otras para lograr la satisfacción del destinatario; en este sentido se define las siguientes características que Cordero (2011) manifestó en su estudio contemplando las más relevantes y que se describen en la gráfica 2.

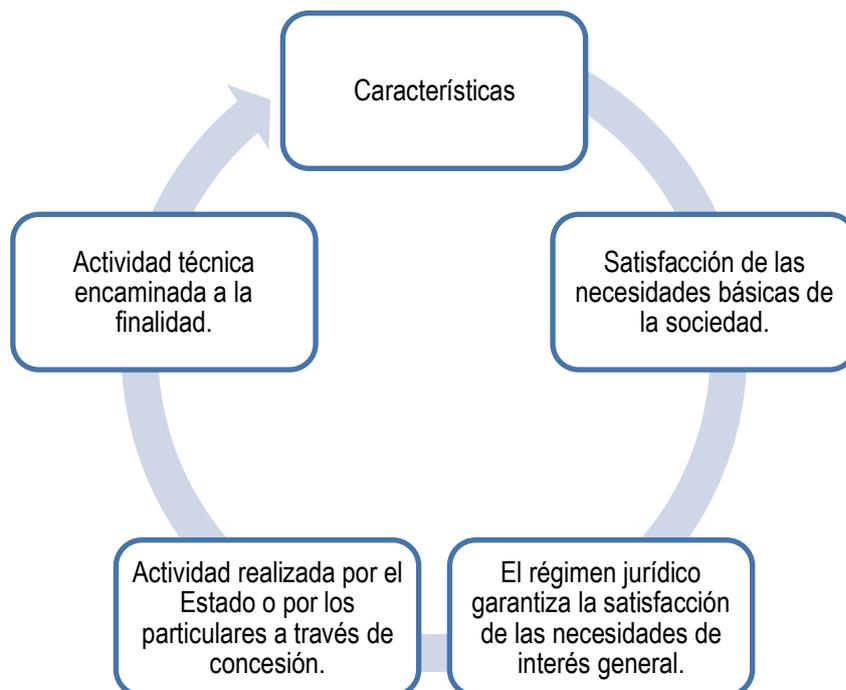


Gráfico 2. Características de los servicios públicos.
Fuente: Cordero (2011) citado por Villa et al., (2017).

2.3.2. SERVICIOS PÚBLICOS

Aquella actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin que este quede satisfecho con dicha actividad (Sotelo y Figueroa, 2017); asimismo Guerrero (2018) que las empresas de servicios se dedican como actividad principal a la satisfacción de las necesidades de los clientes a través de la venta de intangibles, existiendo una amplia variedad de empresas dentro de este sector. Por esto los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en la empresa. De igual manera, la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018) en su Art. 2 estipula que:

“Los servicios públicos y la formación de funcionarios en el área administrativa tiene como finalidad promover el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos con el fin de lograr la mejora periódica, con eficiencia, eficacia, calidad y la productividad para las

instituciones del Estado, a través del funcionamiento y desarrollo de sistemas de gestión del talento humano basados en la igualdad de derechos, oportunidades y la mitigación de discriminaciones” (LOSEP, 2018: p. 5-6)

Por su parte, Sandoval, Carranza y Carrillo (2018) en Ecuador, “la administración pública se enfoca en los resultados obtenidos por las entidades que la conforman, por tal motivo, estas buscan mejorar los procesos de calidad, por lo que la prioridad es la adquisición de equipos de última generación y mejoras en los procesos” (p. 221).

En síntesis, los servicios públicos son aquellos direccionados a la ciudadanía en general, que acuden a las instituciones estatales con el fin de obtener los servicios prestados de forma gratuita, además de ser un beneficio que recibe la colectividad para satisfacer alguna necesidad específica que contribuya al desarrollo y bienestar social.

2.3.3. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Escobar y Mosquera (2013) citado por Sotelo y Figueroa (2017) afirmaron que la calidad de las organizaciones puede y debe ser constantemente mejorada; es así como han surgido la búsqueda de ese servicio de la calidad hacia la mejora de la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. Añadido a esto, Ganga, Alarcón y Pedraja, (2019) manifiestan que la “gestión de calidad en las instituciones del Estado, se refiere sobre el eficiente y buen servicio que puedan brindar las diversas organizaciones públicas hacia una sociedad cada día más exigente” (p. 669).

En tal sentido, es relevante mencionar que estas organizaciones deben considerar aspectos tales como económicos, culturales y sociales, dado que su ámbito de trabajo está direccionado al servicio de los ciudadanos, por esto, Sotelo, Arrieta y Figueroa (2015) exponen en su estudio la vinculación de la gestión pública con la calidad del servicio, que en la Carta Iberoamericana hace referencia a dos propósitos que se deben analizar para un buen gobierno administrativo:

1. Toda actividad de la gestión pública debe estar orientada a la satisfacción de las personas, ya sea como usuarias o beneficiarias de los servicios y obras públicas, o como legítimas partícipes del proceso de construcción, para formular, ejecutar y controlar las políticas públicas de acuerdo con los derechos sociales y principios cooperativos y de responsabilidad.
2. La gestión pública debe estar orientada a resultados, sujeta a diversos controles sobre su actuación y responsable del ejercicio del poder público a través del control social y la rendición de cuentas periódica (p. 32).

Por otra parte, Sancho (2002) citado por Villa, Cando, Alcoser y Ramos (2017) afirman que la calidad se preocupa por satisfacer la demanda de servicios públicos y que coincidan con las necesidades reales de los usuarios, en relación a las expectativas percibidas tanto en la capacidad de respuesta y tiempo de entrega. Además, con esto se demuestra el trato de los proveedores de servicios y la respuesta de las autoridades públicas a las solicitudes de los ciudadanos. A continuación, en la tabla 6 se muestran las características de los servicios públicos.

Tabla 6. Calidad de los servicios públicos.

Satisfacción de las necesidades de los usuarios	Calidad de la atención	Duración del servicio
Servicios ofertados	Calidad / información	Tiempo / espera
Facilidad de acceso	Actitud / empleados	Tiempo / atención
Costo/ servicios	Capacidad técnica / empleados	Horario / atención
Infraestructura Resultados	Procesos adecuados	

Fuente: Sancho (2002) citado por Villa et al., (2017).

En fin, las organizaciones actualmente del sector público o privado, están expuestas a los diferentes cambios del mercado, derivado de la globalización y la

alta competitividad, entre ellos se resaltan los cambios tecnológicos, sociales y económicos, que cualquier entidad requiere para sus estructuras y procesos organizacionales, por ende, es necesario tener la capacidad de ser flexibles y adaptativos, y son muchas de las empresas que han apostado por la aplicación de los principios básicos de la calidad.

2.3.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para la evaluación de la calidad del servicio, es necesario considerar las dimensiones con la que se medirá el nivel de satisfacción y percepción por el servicio prestado de parte de los clientes; por esto, Sánchez y Sánchez, (2016) establecieron diez dimensiones a continuación se describen cada una de ellas en la siguiente tabla 7:

Tabla 7. Dimensiones de la calidad del servicio.

Dimensiones	Descripción
Elementos tangibles	La apariencia de artículos, máquinas, herramientas y personal.
Fiabilidad	La capacidad de realizar servicios con precisión y exactitud.
Capacidad de respuesta	La organización está lista para ayudar a los clientes de manera rápida y precisa.
Profesionalidad	Tienen las habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar servicios.
Cortesía	La atención y preocupación del personal en contacto directo con los clientes.
Credibilidad	Honestidad y veracidad de los servicios prestados.
Accesibilidad	Ponerse en contacto con la empresa es fácil.
Comunicación	Informar a los clientes de forma sencilla y precisa.
Compresión del cliente	Disposición de estar listo para satisfacer las necesidades del cliente.

Fuente: Sánchez y Sánchez, (2016).

En este sentido, en 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Ganga *et al.*, (2019) propusieron una herramienta de medición (denominada SERVQUAL, palabra inglesa Service Quality) para medir la diferencia o brecha entre la evaluación de expectativas (gap) de calidad y percepción del servicio, caracterizada por 5 criterios o aspectos clave:

- a) **Confiabilidad:** Capacidad para realizar los servicios prometidos con integridad y precisión.
- b) **Capacidad de respuesta/Receptividad:** La voluntad de responder a las necesidades del usuario y brindar un servicio rápido y oportuno.
- c) **Seguridad/Competencia:** Conocimiento de los servidores y su capacidad para generar confianza.
- d) **Empatía:** La capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada.
- e) **Aspectos tangibles:** Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal. (p.671)

En este orden de ideas, es relevante destacar que las dimensiones de calidad proporcionan las herramientas para analizar y medir, hasta qué punto se están cumpliendo los estándares y políticas de calidad en los bienes y servicios de las empresas, además ayuda a tomar medidas de mejoras con la dotación de los indicadores que deben cumplir en las operaciones de las organizaciones.

2.3.5. INDICADORES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Según Vera y Trujillo (2013); citado por Ganga *et al.*, (2019) para poder mejorar la calidad en un servicio resulta esencial tener claro qué es y cómo medirla, al referirse a este enfoque, es preciso mencionar que la calidad tiene con diversos factores que influyen en la relación usuario y organización. En este punto el principal requerimiento es identificar y definir los indicadores a evaluar, que les permita a las empresas conocer las expectativas y percepciones que tienen del servicio prestado.

Sin embargo, Berdugo, Barbosa y Prado (2016) dicen que para las organizaciones “es un obstáculo medir la calidad del servicio ofrecido a sus clientes porque a estos

se les dificulta emitir un juicio de algo intangible, por ende, la calidad se convierte en un reto para este tipo de organizaciones” (p.212). Aunque, Ochoa *et al.*, (2019) enfatiza que “la calidad debe tener indicadores específicos, que se evidencian claramente en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, y en la superación de sus expectativas” (p. 4).

2.3.6. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La importancia de la calidad radica en que la actualización de los procesos, e integrar nuevas tecnologías a los mismos y la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo incidirá en la productividad de la empresa (Najul, 2011). Por lo tanto, estas instituciones necesitan enfatizar la naturaleza intangible de un servicio que agrega valor al desarrollo y mantenimiento de su ventaja competitiva si es visto como algo más, viendo al servicio público como lo único que GAD puede vender, siendo la única forma de mantenerse (González, 2015).

Es así que, cabe recalcar la importancia de la calidad en los servicios, puesto que dependiendo de esta se visualiza la aceptabilidad y consumo del servicio prestado, por tal motivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados la consideran esencial y están expuestos a ser valorado conforme cumplan las expectativas de los ciudadanos, en este sentido, Ganga *et al.*, (2019) afirman que las percepciones de los usuarios o clientes, deben responder a sus expectativas:

“Porque evalúa que la organización realice la prestación del servicio de acuerdo a lo requerido y de igual forma evalúa lo que recibe. Por ende, las expectativas de los clientes definen qué servicios debe proporcionar una organización y están determinadas por sus experiencias pasadas, necesidades percibidas, comunicación verbal e información externa”.

2.4. PLAN DE MEJORA

Las acciones de mejoras influyen en el rendimiento de la organización, por lo general este tipo de acciones siempre están involucradas o forman parte de un plan de acción mejora del rendimiento (Rodríguez, 2014; citado por Castro, 2019); por esto, es evidente la importancia del diseño e implementación en las organizaciones, dado que en esto se describen los pasos específicos que debe seguir el empleado para mejorar y los objetivos planeados para su consecución.

Asimismo, Mora (2016) explica que este plan, consiste en “crear acciones de manera ordenada y planificada, identificando tiempos de mejora para alcanzar las metas, misión y visión de la institución” (p. 42). Por su parte; Abreu, García, Monter y Cobas, (2015) señalan que la planificación es un proceso innovador, además se basa en algunos principios o supuestos básicos relacionados con la educación y es consistente con la experiencia de los autores, pudiendo incluir:

- Principios éticos de la pedagogía comprometida con el cambio.
- El principio de espontaneidad y autocontrol.
- Principios de participación plena y responsable.
- Principio de continuidad de procesos y principio de visión de futuro.
- Principios de un enfoque holístico y sistemático.
- Principio de objetividad.
- Principios de liderazgo de los directivos (pág. 207).

En definitiva, 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 es conseguir una relación entre los

procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (Proaño, Gisbert y Soler, 2017). Por su parte Abreu *et al.*, (2015) los planes de acción tienen que ser breves, sencillos y comprensibles, deben asegurar su carácter correctivo y preventivo.

2.4.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Para Esquivel, León y Castellanos, (2017) mencionan las siguientes ventajas y desventajas de los planes de mejora, puesto que instrumento permite a las instituciones a mejorar las deficiencias que se detectan después de proceso de diagnóstico, por ende, esta situación no es distinta esta investigación, por esto, se consideran los efectos positivos y negativos, como se muestra a continuación en la tabla 8.

Tabla 8. Ventajas y desventajas de los planes de mejoras.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ● Los esfuerzos se concentran en áreas y procedimientos organizacionales específicos. ● Se consiguen mejoras a corto plazo y resultados visibles. ● Incrementar la productividad y orientar la organización hacia la competitividad, lo cual es sumamente importante para las organizaciones actuales. ● Facilitar la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuando la mejora se centra en un área específica de la organización, desaparece la visión de interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. ● Requiere cambios en toda la organización, porque para tener éxito es necesaria la participación de todos los miembros y todos los niveles de la organización. ● La mejora continua se ha convertido en un proceso muy largo debido a la extrema cautela de los directivos institucionales.

Fuente: Esquivel, León y Castellanos, (2017; p. 72).

2.4.2. ELEMENTOS O COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA

Proaño, Gisbert y Soler, (2017) los planes deben cumplir con los siguientes requerimientos se recomienda tener en consideración los siguientes puntos. Por otra parte, Abreu *et al*, (2015) mencionan que los planes de mejora concuerdan en compartir un grupo de elementos, que condicionan su construcción y que ameritan su inclusión en su concepción, por esto se pondrán a consideración los elementos de ambos autores en la siguiente tabla 9.

Tabla 9. Elementos de los planes de mejora.

Proaño <i>et al</i>, (2017)	Abreu <i>et al</i>, (2015)
<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar las áreas y procesos de mejora, y priorizarlos en función a su importancia con la misión, visión y objetivos estratégicos de la organización. ● Analizar el impacto de los procesos en relación con el logro de los objetivos estratégicos planteados por la empresa. ● Definir las causas del problema y las consecuencias negativas usando una variedad de herramientas y métodos analíticos, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama Ishikawa (causa-efecto o espina de pescado). - Matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas). - Árbol del problema. - Los 5 ¿Por qué? - AMFE (Análisis de Modo y Efecto de Falla). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnóstico temprano y análisis de las causales del problema, a través de documentos e información de soporte. ● Determinar e identificar los objetivos o metas. ● Definir tiempos específicos para implementar acciones de mejora. ● Implicar los grupos de trabajo en la percepción del cambio como un proceso creativo. ● Implementar acciones de mejora. ● Revisar y rediseñar periódicamente el plan. ● Analizar resultados e impactos a lo largo del tiempo

Fuente: (Proaño *et al*, 2017 y Abreu *et al*, 2015).

2.4.3. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

La implementación de un plan de acción se da a consecuencias de las necesidades expresadas de las organizaciones, en este punto, buscan mejorar las situaciones deficientes que se presenta en la gestión, por esta razón, Proaño *et al*., (2017) destacan que para la implementación y seguimiento del plan de mejora se requiere

de la participación activa del responsable de la diseño y aplicación de la acción propuesta, quien necesita desempeñar las siguientes funciones:

- Presentar el plan.
- Realizar las actividades planificadas con los involucrados en la planificación.
- Desarrollar el seguimiento basado en indicadores de impacto y desempeño, debe completarse dentro de los plazos establecidos por las partes interesadas.
- Supervisar y constatar que el plan avance según lo planeado.

Asociado a lo anterior, Castro (2019) menciona que estas acciones deben ejecutarse con el firme propósito de mejorar la calidad servicio al cliente en las instituciones públicas, considerando que en estas organizaciones persiste la problemática por el mal servicio brindado por su talento humano. Por ello, es necesario contrarrestar estos escenarios, con la implementación de estos planes propendiendo mejorar las situaciones que se presentan en estas instituciones, pero antes de estos es relevante, identificar las posibles causas, definir las metas, realizar una planeación y un seguimiento a las acciones de mejora, para tener el éxito que se espera.

2.4.4. MATRIZ 5W+1H

La técnica de las 5W+1H la cual permitirá plasmar los problemas y planear actividades de mejora, a través de las cinco interrogantes por qué, cómo, cuándo y con quienes la realizan (Falcón y Leiva, 2019). Por su parte, Pérez y Lobelles (2020; p.171) manifiestan que se establece por medio del plan de acción a través de la matriz 5W+1H, cuyo desarrollo tributa a lograr la implementación respondiendo a las siguientes incógnitas:

¿Qué? (What): Qué es lo que se espera conseguir.

¿Quién? (Who): Quién es la persona que realiza o es responsable de la acción.

¿Cómo? (How): Cómo se planificó o llevó a cabo la actividad.

¿Por qué? (Why): Por qué se considera necesaria esta acción.

¿Dónde? (Where): El lugar donde se planea y realiza la acción.

¿Cuándo? (When): Cuándo tiene lugar la realización de las actividades (Pérez y Lobelles, 2020).

Esta herramienta ayudó a establecer las acciones de mejora a través de seis interrogantes, donde se pusieron a juego las estrategias que propendan tener un clima laboral idóneo, que sea percibido de manera agradable en la prestación de servicio a la ciudadanía de Junín y sobre todo impulse un eficiente desempeño de los servidores públicos.

2.5. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE JUNÍN

Los gobiernos autónomos descentralizados según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 238 establece que “gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana” (p, 82). Para preceptos normativos el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2019) en el Art. 28 estipula que:

Los Gobiernos Autónomos descentralizados, serán designados a los diferentes distritos territoriales de Ecuador, con el propósito de aportar al desarrollo y la garantía del buen vivir de los ciudadanos, a través del ejercicio

de sus competencias. Estas instituciones incluirán a los ciudadanos electos que ejerzan la representación política. Además, los gobiernos autónomos descentralizados están organizados por regiones, provincias, cantones o distritos metropolitanos; y, los de las parroquias rurales. También se podrán conformar circunscripciones territoriales indígenas afroecuatorianas y montubias". (COOTAD, 2019: p. 16)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 de esta Ley, una de las funciones de los Gobiernos Autónomo Descentralizado que manifiesta en el literal I) que se refiere a la prestación de servicios que satisfagan necesidades colectivas y que es competencia exclusiva de estas instituciones, entre los que destacan los tramites o permisos para la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios, entre otros (COOTAD, 2017; p. 28). Se identificó este punto, debido al enfoque investigativo de este trabajo concerniente a la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobiernos Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

Al hablar de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, amerita mencionar que son entidades que velan por el buen vivir de su ciudadanía, dado que estos tienen autonomía política, financiera y administrativa, teniendo la potestad de gestionar recursos económicos en el pro de desarrollo de los ciudadanos, además de trabajar bajo principios de interculturalidad, equidad, igualdad y participación del pueblo.

2.5.1. MISIÓN Y VISIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín es una institución del Estado que presta sus servicios a la ciudadanía Juninense, propendiendo el desarrollo de su población en el ámbito económico y social,

además, en la parte administrativa esta cuenta son su misión y visión que lo identifica.

- **MISIÓN**

Promover el desarrollo planificado y sustentable a través de la provisión de bienes y servicios de calidad, con un presupuesto distribuido equitativamente, que respete la biodiversidad y la diversidad cultural del cantón, y trabajando con transparencia, generando espacios de participación ciudadana en los ámbitos ambiental, social, económico y cultural (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, 2021).

- **VISIÓN**

Ser un referente en la gestión pública con la práctica de una cultura de participación, concertación y corresponsabilidad entre los diferentes actores territoriales; además, de tener una estructura organizacional que aporte a la generación de políticas públicas y liderazgos locales con un personal capacitado que trabaja de forma planificada y basado en principios éticos y valores morales, que potencialice la economía, el turismo, el comercio, la agricultura, la industria y artesanía, garantizando los derechos de las personas y respetando el medio ambiente (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, 2021).

2.5.2. SERVIDOR PÚBLICO

El servidor público es la persona que presta su fuerza laboral para utilidad social y bienestar de la colectividad. En relación a esto, Intriago y Zambrano (2019) puntualizan que se trata de aquellas personas que ocupan cargos en

organizaciones públicas, donde se administran los fondos públicos, con el principal objetivo que es cumplir y hacer cumplir la ley en todos los niveles, además, de prestar sus servicios para satisfacción de los usuarios, brindando una atención al cliente de calidad.

En este mismo contexto, la Ley Orgánica de Servicio Público (2018) define a los servidoras y servidores públicos en su Art. 4.- Son todas las personas que en cualquier título trabajen, sirvan o desempeñen un cargo, función o dignidad en el sector público. En este sentido, se deduce que el servidor público es la persona que sirve en instituciones de índole social, es decir, que beneficia a las demás personas, velando por su desarrollo con la administración, diseño y ejecución de políticas que contribuya a su bienestar, además están se rigen bajo el reglamento de la LOSEP que le promulga las obligaciones a cumplir.

2.5.3. LOSEP

En términos legales, los servidores públicos se acogen a la Ley Orgánica del Servicio Público, normativa que dicta los preceptos de la relación del talento humano y las instituciones estatales, además, estas nuevas normas se encuentran establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, propendiendo que la ejecución de estos cargos estén direccionado hacia la dignidad, transparencia, eficacia y vocación de servicio del Estado y sus instituciones para satisfacción de la ciudadanía, en el ejercicio de la función pública (Ministerio de Trabajo, 2018).

Bajo estos parámetros en el ámbito público esta ley regula y rigen las acciones a las que se acogen la institución del Estado y los servidores público, por tanto, la LOSEP (2018) estipula en su artículo 3, que es de obligatoriedad el cumplimiento de las presentes disposiciones en materia de talento humano y en retribuciones de todos los ámbitos de la administración pública, incluidas:

1. Las dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional, entre otros organismos.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas constituidas al amparo de la ley que establece los organismos administrativos autónomos descentralizados y los regímenes especiales para la prestación de servicios públicos (LOSEP, 2018: p. 6).

2.5.4. DEBERES Y DERECHOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

De acuerdo a la LOSEP (2018) en su artículo Art. 22, las y los servidores públicos tendrán los siguientes deberes expuestos en esta ley, cuya finalidad es generar las mejores condiciones del medio de trabajo, para que ellos realicen su mejor desempeño con las condiciones adecuadas, a continuación, se promulgan lo de mayor relevancia.

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo.
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

- d) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general.
- e) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo.

Por otra parte, Vega (2020) menciona que los derechos de los servidores públicos son irrenunciables, por lo que ve necesario su debida aplicación que en la situación actual han sido objeto de vulneración, por ende, se expresa el artículo 23 de la LOSEP, contiene 20 literales, dentro de los cuales se incorporan derechos tales como:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad.
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley.
- d) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley
- e) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades
- f) Los demás que establezca la Constitución y la ley (p. 16).

Los deberes y derechos de las y los servidores públicos, son elementos irrenunciables que deben cumplir y gozan de beneficios, mismos que están amparados por las leyes ecuatorianas, que atañen el compromiso que deben cumplir propendiendo con responsabilidad brindar un servicio, asimismo espera gozar de derechos que ayuden a sus condiciones de vida.

3.2. DURACIÓN

Para la realización y desarrollo de la presente investigación, fue necesario un periodo aproximado de nueve meses a partir de su aprobación, durante este tiempo se dio cumplimiento a las tres fases correspondiente a los objetivos específicos planteados en el estudio, donde se obtuvieron resultados de las actividades propuestas, para solución de la problemática.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

Variable independiente: El clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

Variable dependiente: La calidad de atención al cliente.

3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Dentro de una investigación, el determinar los tipos que se ajusten a la solución del problema, es importante debido que la aplicación de cada una, generó resultados claros y precisos, que permitieron alcanzar los objetivos y metas planteadas en el estudio, de este modo para efecto del trabajo se recurrió a los siguientes tipos de investigación bibliográfica, de campo y descriptiva.

3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para la realización de cualquier investigación, es necesaria una búsqueda bibliográfica que debe disponer de material informativo como libros, revistas de

divulgación o científicas, tesis, periódicos o sitios Web, entre otros, que aporten datos relevantes y posibles soluciones a la problemática (Gómez, Fernando, Aponte y Betancourt, 2014). En concreto esta investigación brinda el soporte teórico y científico, dotando de confiabilidad al estudio.

La utilización de esta investigación permitió sustentar de forma teórica y científicamente las variables relacionadas a la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, mediante la búsqueda de información existente en libros, revistas, artículos científicos, tesis y periódicos entre otros, que proporcionó los argumentos teóricos, con el objeto de generar conocimientos que ayude a la solución del problema.

3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Baena (2017) menciona que la investigación de campo maneja técnicas específicas, que tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Equivalen, por tanto, a instrumentos que permiten controlar los fenómenos y conocer la situación de los hechos.

Esta investigación sirvió para tener una perspectiva directa de la problemática, debido que se mantuvo contacto con los servidores públicos para la recopilación de información a través de la observación, encuesta y entrevista, que permitió identificar la situación real del clima laboral que se presenta en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, determinando así las variables que influyeron y su efecto en la calidad de atención al cliente.

3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Díaz y Calzadilla (2016) sostienen que la investigación descriptiva se realiza cuando es necesario identificar características específicas que se encuentran en la investigación exploratoria. Esta descripción se puede hacer por métodos cualitativos y, en un nivel más alto de descripción, usando métodos cuantitativos. En fin, esta investigación busca generar la forma más precisa de detallar los sucesos que se obtienen en el proceso.

En cuanto a la investigación descriptiva, facilitó la descripción detallada de las situaciones y eventos que se presentaron en el estudio, asimismo, ayudó a delimitar las características y dimensiones para la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, estableciendo los factores involucrados, de este modo permitió describir los resultados de forma específica y plasmarlos en la investigación.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Corona (2016) argumenta que los métodos de investigación son necesarios para aplicar las metodologías de recopilación y análisis de datos que un investigador usará para publicar sus resultados, dependiendo del enfoque utilizado en la investigación. Por lo tanto, estos determinan el orden y la dirección a seguir para la consecución de resultados, en este sentido, el estudio se acogió a los siguientes métodos: inductivo, deductivo y analítico, que se detallan a continuación.

3.5.1. MÉTODO INDUCTIVO

Pietro (2017) menciona que el método inductivo es basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales, fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el fin de llegar a conclusiones, que se dan en observar ejemplos y generalizar conocimientos.

La aplicación del método inductivo, permitió recopilar datos a través de las técnicas de investigación, información que facilitó el análisis de la situación referente al clima laboral, determinando así las causas que influyeron en la calidad de atención al cliente que reciben los ciudadanos que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, por los servicios prestados en la institución.

3.5.2. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo; sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares, es decir, una vez comprobado y verificado queda determinado si el principio es válido (Bernal Torres, 2006; citado por Pietro, 2017).

Mediante la utilización de este método, se expusieron acciones y características específicas del clima laboral y los aspectos que influyeron en la atención al cliente, partiendo con las conclusiones observadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, que estuvieron sujetas a

comprobación, con apoyo de la parte bibliográfica que generaron resultados válidos, dándole la confiabilidad científica a la investigación.

3.5.3. MÉTODO ANALÍTICO

Rodríguez y Pérez (2017) señalan que el análisis permite estudiar el comportamiento de cada parte, debido que es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes (p. 9). En resumen, el método analítico podrá mostrar los puntos específicos y de relevancia en la investigación.

Particularmente, el método analítico se empleó en la investigación para facilitar el análisis y el procesamiento de la información recopilada tanto de los epígrafes bibliográficos, como los resultados que se obtuvieron de la aplicación de las técnicas de recopilación de información (encuesta y entrevista), esto ayudó a mostrar datos claros y precisos, sin ambigüedades y de fácil comprensión para los lectores.

3.6. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Para efecto de la investigación, las técnicas tienen un rol fundamental para el desarrollo de los proyectos, considerando que es un conjunto de reglas y procedimientos, que se utilizaran con el fin de recopilar información y generar resultado para la solución a la problemática, en consecuencia, para la realización de este proyecto se aplicaran técnicas de observación, entrevista y encuesta.

3.6.1. OBSERVACIÓN

Esta técnica de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Mediante esta metodología, se trata de dejar acentuados aspectos observados por los investigadores que le dé una perspectiva de la situación que se presenta.

Mediante la observación se pudo recolectar información verídica e imparcial de manera directa, que facilitó la identificación de las causales del problema y los factores a evaluar del clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Junín, permitiendo determinar los elementos que afectaron en la calidad de atención al cliente y poder tomar medidas correctivas frente al problema.

3.6.2. ENCUESTA

La encuesta es considerada una técnica empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos (Feria *et al.*, 2020). Bajo esta perspectiva, dentro de las investigaciones la encuesta aporta con datos recopilado de los objetos estudiados,

En esta instancia del proyecto, la encuesta jugó un rol relevante para la recopilación de información, que se realizó a través de la aplicación de un cuestionario a los servidores públicos, cuya finalidad fue obtener de manera sistemática datos referentes a los factores que incidieron en el clima laboral y su influencia en la calidad de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

3.6.3. ENTREVISTA

Para Vargas (2012); citado por Troncoso y Amaya (2017) manifiestan que la entrevista es una de las principales técnicas de investigación, utilizada para recolección de datos y de mayor aplicación en estudios cualitativos, su realización se da a través de una interacción de los actores investigativos con los sujetos de estudios.

La realización de la entrevista permitió obtener datos importantes entorno cómo se gestiona el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, definiendo las condiciones laborales, entre otros aspectos perceptivos referentes al clima organizacional, que influyeron de forma positiva y negativa en su desempeño, por ello, esta técnica estuvo direccionada a los directivos de la institución.

3.7. HERRAMIENTA DE INVESTIGACIÓN

Las herramientas de investigación, permiten dar continuidad al proyecto aportando con los instrumentos que sirvan para la recolección y registro de datos, que proporcione resultados válidos para dar solución a la problemática. Considerando estos atenuantes se detalla la herramienta que se empleó en el proyecto como el cuestionario.

3.7.1. CUESTIONARIO

Acosta (2016); citado por Feria, Matilla y Mantecón (2020) afirman que el cuestionario constituye una serie de preguntas, con el fin de aplicarlas dentro de

una encuesta o una entrevista, siendo una guía por su carácter metodológico (p.63). Este instrumento permite a los investigadores, la recopilación de los criterios y opiniones de los individuos que están inmersos en la investigación.

La aplicación del cuestionario se utilizó para la recolección de las opiniones que emitieron los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, respondiendo a las preguntas que se diseñaron entorno a las variables, dimensiones y factores, concerniente al clima laboral y aspectos de la calidad del servicio de atención al cliente, con esto se trató generar un instrumento con indicadores acorde al problema detectado.

3.8. POBLACIÓN Y MUESTRA

López y Facheli (2015) mencionan que el universo o población son expresiones equivalentes para referirse al conjunto total de elementos. Sin embargo, al hablar de población marco o universo finito, es definido como el conjunto preciso de unidades del que se extrae la muestra, y universo hipotético o población objetivo, el conjunto poblacional al que se pueden extrapolar los resultados.

Para efecto, de esta investigación sobre la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, la población a considerar en el estudio fue finita, debido que se tomó la totalidad de los servidores públicos de la institución que está compuesta por 183 empleados, por lo cual no se utilizó fórmula estadística.

3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.9.1. FASE I. ANALIZAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL CLIMA LABORAL PARA DETERMINAR SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

- Diseño y aplicación de entrevistas a los directivos para determinar los factores que influyen en el clima laboral y la calidad de atención al cliente.
- Análisis y descripción de los factores que influyen en el clima laboral.

Para la realización de esta etapa, se inició con el diseño y aplicación de una entrevista a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, con el objeto de determinar los factores que influyeron en el clima laboral y la calidad de atención al cliente en la institución, del mismo modo, se procedió a realizar el respectivo análisis de la información obtenida, además, de la descripción y determinación de los factores de ambas variables, bajo la definición de autores.

3.9.1. FASE II. APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN LA EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

- Diseño de la encuesta para la evaluación del clima laboral y la calidad de atención al cliente.

- Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.
- Tabulación y análisis de los resultados que se obtendrán de la encuesta.

En esta fase de la investigación, se diseñó y aplicó una encuesta que sirvió para conocer la situación real del clima laboral, a través de las perspectivas opiniones de los servidores públicos que son los principales involucrados en el proyecto, además, permitió constatar los factores del clima laboral que influyen en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, una vez recopilada esta información se procedió a la realización de la tabulación y análisis de los datos obtenidos.

3.9.2. FASE III. PROPONER UN PLAN QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

- Elaboración de un plan de mejora mediante la matriz 5W+1H.
- Sociabilización del plan de mejora con las autoridades del GAD Municipal del Cantón Junín.

Una vez analizado, los resultados obtenidos de la encuesta y la entrevista, se determinaron las deficiencias en la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente. Considerando estas incidencias, se propuso la elaboración de un plan de mejora mediante la matriz 5W+1H, que contó con las respectivas estrategias y acciones correctivas, que propenden contribuir al mejoramiento de la problemática. Y por último, este trabajo se sociabilizó con las autoridades competentes del Gobierno Autónomo Descentralizado, para establecer las reglas que comprometa a tener un ambiente agradable y adecuado para los servidores públicos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado de la investigación se presentan los resultados obtenidos de las fases que se plantearon en el estudio, permitiendo conocer el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, con el objeto de evaluar si el ambiente de trabajo influye en la calidad de atención al cliente, además, se identificaron los factores que afectan directamente a esta problemática, por lo cual se desarrolló un plan de mejora.

4.1. FASE I. ANALIZAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL CLIMA LABORAL PARA DETERMINAR SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

Para la obtención de resultados de la fase uno, se emplearon dos actividades correspondientes al diseño y aplicación de la entrevista a los directivos, para determinar los factores que influyen en el clima laboral, de igual manera se realizó el análisis y descripción de los elementos recopilados, con estos datos se pretendió diagnosticar la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín y determinar las incidencias en la calidad de atención al cliente.

- **Diseño y aplicación de entrevistas a los directivos para determinar los factores que influyen en el clima laboral y la calidad de atención al cliente**

Para el cumplimiento de la primera etapa de la investigación, en esta instancia se inició con el diseño de una guía de entrevista (ver anexo 1), donde se formuló un cuestionario de diez indicadores direccionados a los aspectos del clima laboral y su

incidencia en la calidad de atención al cliente. Esta entrevista se aplicó al Alcalde, a la Directora de Talento Humano y la Directora Financiera, quienes forman parte de la directiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, con esta técnica se pudo evidenciar y conforme sus percepciones a través de estas interrogantes, manifestaron que:

A respuesta de la primera interrogante, los entrevistados enfatizaron que la institución cuenta con objetivos claros y definidos, estableciendo que para el logro de cualquier meta es imprescindible que el talento humano conozca las acciones u objetivos en común. Además, cabe mencionar, que cada área del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, tiene sus respectivos objetivos de acuerdo a un manual, que les permite dar cumplimiento a sus funciones y obtener los resultados esperados.

En referencia, si el ambiente de trabajo es agradable y apropiado, los argumentos fueron positivos, mencionando que el entorno de desenvolvimiento de los servidores públicos es el idóneo para el desarrollo de sus funciones. En este contexto, uno de los entrevistados indicó que para seguir manteniendo este clima se debe contar con las herramientas necesarias como tecnologías y el talento humano adecuado. Considerando que este aspecto es de importancia para las organizaciones, ya que puede influir desde un punto de vista positivo o negativo en la productividad de las mismas.

Asimismo, la existencia de una buena comunicación interna entre compañeros y la interrelación con los jefes, estos puntualizan que si se cumple con este factor y que las relaciones son buenas en cuanto a lo que aprecia, no se presentan problemas personales en las áreas de trabajo. En constancia de esto, es evidente que el ambiente de trabajo se desarrolla en un espacio armónico y que es propicio para el cumplimiento de las actividades con eficiencia. También, es preciso destacar que

la comunicación juega un rol preponderante en el clima laboral de cualquier organización sea del sector público o privado, pues mediante esta se puede coordinar las metas u objetivos organizacionales.

Por otra parte, en términos de las condiciones laborales, estos afirmaron que cuentan con escenarios seguros e higiénicos que no representan riesgos ni físicos ni químicos para los servidores públicos. En este punto, cabe resaltar que este aspecto es un factor determinante, considerando que el clima laboral es el resultado de las percepciones del talento humano, por ende, el ambiente de trabajo condiciona el alcance de un entorno de trabajo idóneo, sino se cuenta con los elementos apropiados para el desarrollo de las actividades de los funcionarios.

En cuanto, a la calificación del clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado, estos coincidieron que la institución cuenta con ambiente organizacional satisfactorio en un 100%. Aunque, Moreno, Pineda y Pineda (2020) asumen que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y es esta percepción la que influye en el comportamiento del individuo en la organización. Analizando este punto se deduce que el clima aún no ha alcanzado la eficiencia en su totalidad, como se muestra en el gráfico 3.

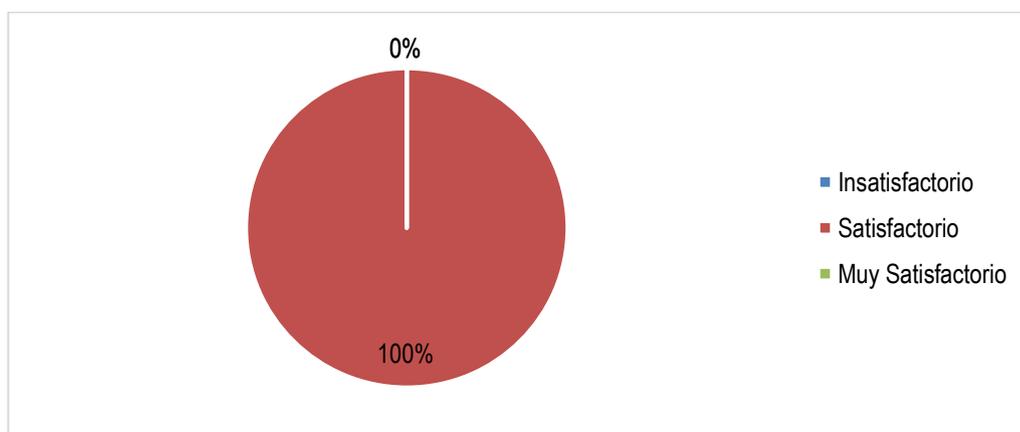


Gráfico 3. Calificación del clima laboral del GAD Municipal del Cantón Junín.

Fuente: Entrevista a la Jefa de Talento Humano y al Alcalde del GAD Municipal del Cantón Junín.

En respuesta, a la calidad de atención al cliente, y conforme a lo mostrado en el clima laboral, existió inconformidad en lo manifestado, puesto que en su mayoría los entrevistados alegaron que en algunos departamentos los servidores tienen problemas personales y muchas veces no se dirigen la palabra, repercutiendo en la atención al cliente, sin embargo, la respuesta de la otra parte resaltó la no existencia de inconveniente de esta variable, con estos juicios queda claro que tanto en el clima laboral y la calidad de servicio al cliente muestran deficiencias, pero es relevante connotar que en lo observado se pudo apreciar estas incidencias que de una u otra forma afecta a la prestación de los servicios.

Además, es preciso señalar que la atención dentro de la institución es adecuada y buena, de acuerdo a lo expresado por dos de los autores de la entrevista. Sin embargo, uno de los interesados resaltó que este servicio es aceptable. Es evidente, que el servicio de atención al cliente que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, se da en condiciones adecuadas y aceptables para beneficio de la ciudadanía Juninense, aunque existe la inconformidad de cumplimiento de las expectativas para excelencia del servicio.

Con respecto, a cómo calificaría la percepción de la calidad de atención al cliente, la respuesta que coincidieron los directivos es que a su criterio es buena, pero con mayor exactitud uno de los entrevistados afirmó que en tiempos de pandemia los servidores públicos se vieron en la necesidad de tomar permisos médicos, por lo que fue necesario la rotación del personal, lo que no impidió que se prestará los servicios de manera eficiente y con una atención al cliente de calidad.

Pero esta situación no exime que hay factores o dimensiones que influyen en la calidad de atención al cliente, como los determinados por dos de los entrevistados que se encuentran las relaciones personales y los valores éticos de los servidores públicos. Por su parte, el otro entrevistado afirmó que la calidad del servicio,

considerando lo definido es relevante argumentar que estos elementos repercuten en el desarrollo de sus funciones y que son perceptivos frente a los usuarios internos y externos a la institución, analizando estos atenuantes es esencial realizar las mejoras necesarias para mitigar estos problemas.

En este mismo contexto, los entrevistados concordaron que es necesario e importante la planificación de mejoras, porque conforme lo expuesto por una de las entrevistadas toda mejora es buena en lo personal, laboral y académico. Teniendo en cuenta estos argumentos, para beneficio del estudio es fundamental la implementación de un plan de acción que contrarrestan las deficiencias encontradas en los resultados obtenidos de las técnicas de investigaciones aplicadas. Para una mejor interpretación de lo recopilado se muestra las opiniones vertidas por los entrevistados que se representará en una tabla comparativa.

Tabla 10. Comparaciones de los entrevistados.

DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN	PREGUNTAS	COINCIDENCIAS	DISCREPANCIA
Alcalde	En el GAD Municipal del Cantón Junín. ¿Tienen definido claramente los objetivos y resultados esperados de cada área de la institución?	En este punto, los interesados manifestaron que la institución maneja un manual donde están claramente definido los objetivos y metas del organismo, para cumplimiento a sus funciones y por ende, la consecución de los resultados esperados.	
	¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable y apropiado para el desarrollo de las funciones de los servidores públicos?	Los directivos fueron enfáticos en que el ambiente de trabajo es agradable y apropiado, además, de contar con herramientas tecnológicas capaces de desarrollar sus funciones de manera eficiente.	
	¿Existe una buena comunicación interna con los servidores que están bajo su responsabilidad?	Los entrevistados coincidieron que se maneja una buena comunicación interna, en cuanto a lo que se aprecia en la realización de las jornadas de trabajo.	

Directora de Talento Humano	¿Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas y apropiadas para el desarrollo de las funciones?	En cuanto, a las condiciones de trabajo estos afirmaron que cuentan con áreas seguras e higiénicas propicias para la realización de sus labores.	
	¿Cómo calificaría usted el clima laboral en el GAD Municipal del Cantón Junín? Insatisfactorio Satisfactorio Muy satisfactorio	En referencia a la calificación del clima laboral en su totalidad concordaron que se encuentra un nivel satisfactorio, aunque se necesita fortalecer el ambiente de trabajo.	
	¿Considera que existen problemas en relación al clima laboral y la calidad de atención al cliente en la del GAD?		Uno de los entrevistados mencionó la inexistencia de inconveniente. Sin embargo, los otros afirmaron que, si se dan problemas, porque en algunos departamentos los servidores tienen conflictos personales y esto impide una buena comunicación que repercute en la calidad de atención al cliente.
	¿Cree usted que la atención al cliente que brindan los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín es la adecuada?	En término de la atención al cliente, brindada en la institución estos dos de los entrevistados respondieron que es adecuada.	Sin embargo, uno de los entrevistados menciona que a lo personal lo considera aceptable.
Directora de Finanzas	¿Cómo percibe usted la calidad de atención al cliente y cómo la calificaría?	Todos coinciden que la atención es buena, aunque en parte de la pandemia hubo que realizar rotación de personal por condiciones médicas, pero esto no afectó la prestación de los servicios.	
	¿Cuáles son los factores que usted cree que influyen en la calidad de atención al cliente del GAD?	Los factores que influyen de acuerdo a dos de los entrevistados eran las relaciones personales y valores éticos de los servidores públicos.	Por otro lado, el último entrevistado sólo considera que el factor que incide en la atención al cliente es la calidad del servicio.
	¿Considera importante que se mejoré la atención al cliente en el GAD Municipal del Cantón Junín?	En esta parte, los interesados ratificaron la importancia de implementar acciones de mejora para la institución.	

Fuente: Directivos entrevistados.

Elaborado por: Los autores.

- **Análisis y descripción de los factores que influyen en el clima laboral y la calidad de atención al cliente**

De acuerdo a los resultados recopilados de la entrevista, se determinó que el clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín es satisfactorio conforme lo expuesto por los directivos de la institución. Sin embargo, se presentaron inconformidades, mostrando las deficiencias que impiden el alcance de la excelencia de un ambiente trabajo eficiente y que afectan a la calidad de atención al cliente. Asimismo, se pudo establecer que dentro de los factores de mayor influencia fueron las relaciones entre los servidores públicos, que de una u otra forma inciden en las variables de la comunicación interna, trabajo en equipo, entre otros y que sobre todo afecta a la calidad de atención al cliente.

Del mismo modo, para tener una idea clara y precisa se realizó una revisión bibliográfica concerniente a los factores y dimensiones del clima laboral, donde se pudo determinar en una matriz de autores (ver anexo 3), los elementos de importancia y lo que se consideran con mayor frecuencia para el desarrollo evaluativo dentro de las organizaciones de su ambiente de trabajo, entre los que se pueden mencionar estructura, condiciones físicas, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, cooperación, relaciones personales, apoyo, recompensa y autonomía, que como se presentan tienen repercusión positiva o negativa en la gestión de las instituciones.

Por otra parte, se exponen las dimensiones de la calidad de servicio al cliente, como lo propone Palacios et al., (2016) el modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) mediante la escala SERVQUAL compuesta por cinco dimensiones, además, de ser una herramienta de mayor repercusión y la más utilizada para la evaluación de la calidad del servicio. Al igual que el clima laboral se puntualizan las dimensiones (ver anexo 4), donde se resaltan los elementos

tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad o garantía y empatía, siendo los aspectos que se valoraron en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, permitiendo establecer las deficiencias de ambas variables del estudio.

4.2. FASE II. APLICAR INSTRUMENTOS QUE PERMITAN LA EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN

Para la ejecución de la fase dos, se contempla el diseño de la encuesta que se elaboró con base en los factores y dimensiones del clima laboral y la calidad de atención al cliente, de igual manera, para la aprobación del cuestionario se puso a consideración de los docentes de carrera que forman parte del tribunal, expertos que validaron la herramienta para su rápida aplicación a los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín, y, por último, el procesamiento y análisis de los resultados.

- **Diseño de la encuesta para la evaluación del clima laboral y la calidad de atención al cliente**

Una vez definido los factores y dimensiones de ambas variables de estudio, se diseñó el cuestionario para la encuesta el cual consta de 20 indicadores (ver anexo 2). Para su valoración se empleó la escala de Likert que para Bertram (2008); citado por Mata (2018) que es un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional. Para aplicativo de la investigación se utilizó esta metodología como se muestra a continuación Totalmente en Desacuerdo=1; En Desacuerdo=2; Ni de Acuerdo NI en Desacuerdo=3; De Acuerdo=4; Totalmente de Acuerdo=5.

En definitiva, la escala de Likert es usada como mecanismo de recolección de la información, se utiliza en las investigaciones sociales para medir el grado en que se dan las actitudes, categorías, dimensiones o características, agrupando de manera numérica los datos (Reyes, Garzón y Tapia, 2018). Considerando estos argumentos y con base al estudio que se desarrolla, es preciso mencionar que la aplicación de esta herramienta fue de importancia por la línea de investigación del estudio, entorno a la evaluación del clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

- **Aplicación de la encuesta a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín**

La encuesta se aplicó a los 183 servidores públicos que pertenecen a los diferentes departamentos de planificación, avalúos y catastros, obras públicas, servicios públicos, tesorería, contabilidad, financiero, registro de la propiedad y tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado, se empleó esta técnica con el propósito de valorar e identificar los factores que influyen en el clima laboral y por ende inciden en la calidad de atención al cliente.

- **Tabulación y análisis de los resultados que se obtendrán de la encuesta**

1. ¿Existe liderazgo por parte de los jefes inmediatos?

Tabla 11. Existencia de liderazgo por parte de los jefes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	6%
En desacuerdo	74	40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	33%
De acuerdo	32	17%
Totalmente de acuerdo	5	3%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

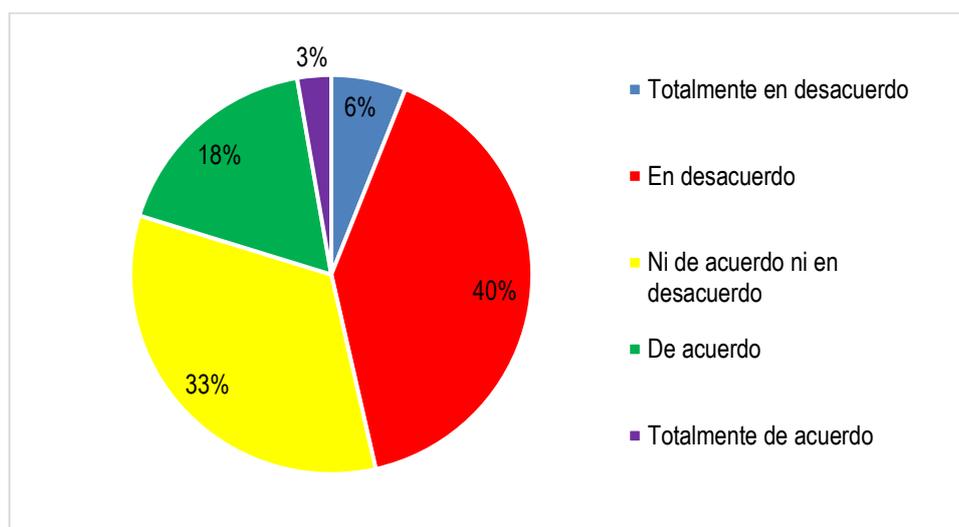


Gráfico 4. Existencia de liderazgo por parte de los jefes.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En respuesta a esta interrogante en el gráfico 4, si existe el liderazgo por parte de los jefes inmediato, la postura del 40% de los servidores públicos están en desacuerdo, seguido del 33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, el 18% afirmaron estar de acuerdo, al 6% en totalmente desacuerdo y solo 3% están totalmente de acuerdo. Pero esta situación se contrapone a lo expresado por Villanueva, Carrera y Guerrero (2018) que cuando existe un liderazgo eficaz en la organización, las personas se sienten motivadas y comprometidas en relación a las metas de la empresa, reduciendo la comunicación deficiente que suelen originarse en los distintos niveles jerárquicos.

2. ¿Sus jefes reconocen el esfuerzo que realiza en el cumplimiento de sus actividades?

Tabla 12. Reconocen su esfuerzo en el cumplimiento de sus actividades.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	6%
En desacuerdo	64	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	38%
De acuerdo	32	17%
Totalmente de acuerdo	6	3%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

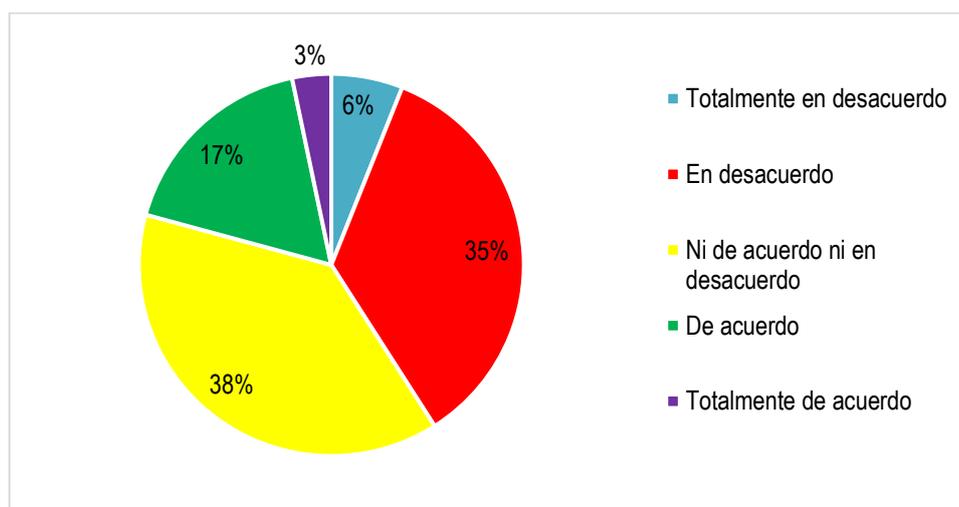


Gráfico 5. Reconocen su esfuerzo en el cumplimiento de sus actividades.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

A través de esta evaluación, se constató que el 38% de los servidores públicos afirmaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en lo que respecta en el reconocimiento de sus jefes por el cumplimiento de sus actividades, pero el 35% manifestaron su desacuerdo, al 17% están de acuerdo y en total desacuerdo el 6%, y solo el 3% están totalmente de acuerdo. Contemplando estos indicios es relevante poner en práctica la teoría de Madero (2019) que es necesario identificar formas alternas de recompensar en el trabajo, con la finalidad de poder mantener interés en las actividades que desarrollan las personas en sus puestos, y que tengan efectos positivos para las entidades.

3. ¿Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas?

Tabla 13. Equidad en el trato y distribución de responsabilidades.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2%
En desacuerdo	43	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	49%
De acuerdo	44	24%
Totalmente de acuerdo	2	1%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

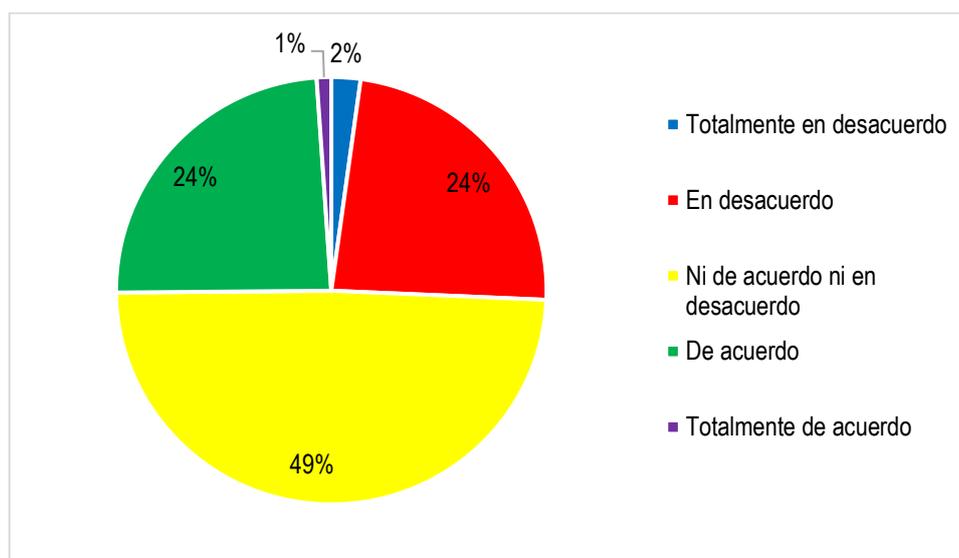


Gráfico 6. Equidad en el trato y distribución de responsabilidades.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En cuanto, a la equidad en el trato y distribución de responsabilidades y tareas, los encuestados fueron enfáticos en un 49% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, de igual manera en un 24% se manifiestan en contradicción en de acuerdo y desacuerdo, seguido del 2% totalmente en desacuerdo y solo el 1% totalmente de acuerdo. Sin embargo, este factor aún muestra algunas brechas que no se han cumplido, como el brindar las mismas oportunidades para todos, tal como lo exponen Espinoza y Jiménez (2019) que no existe equidad en las responsabilidades incluso para personas que ocupan el mismo cargo, es decir, las responsabilidades de cada puesto están claramente definidas, pero existe una inequidad en la división de carga.

4. ¿Cree usted que, en el GAD, existe una buena comunicación interna entre los colaboradores de cada departamento?

Tabla 14. La comunicación interna entre los colaboradores de cada departamento.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4%
En desacuerdo	33	18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	104	57%
De acuerdo	33	18%
Totalmente de acuerdo	6	3%

Total 183 100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

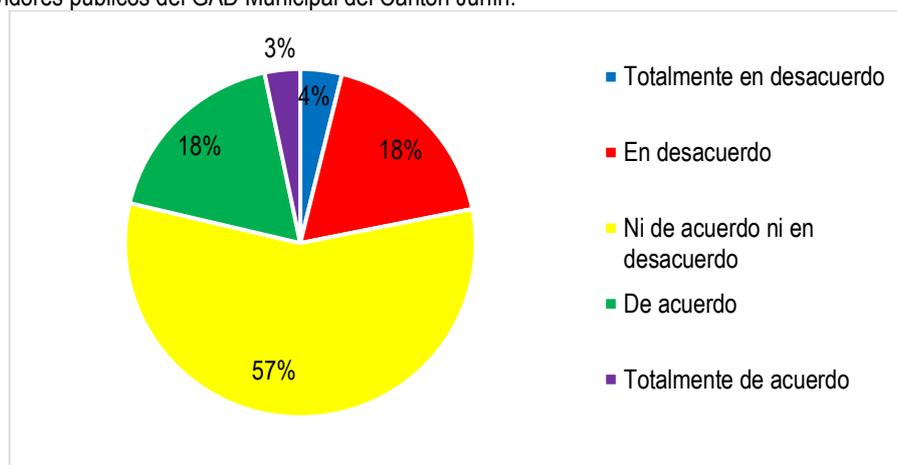


Gráfico 7. La comunicación interna entre los colaboradores de cada departamento.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En lo que concierne a la comunicación interna que se maneja en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, las respuestas en un 57% mencionan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo la existencia de una buena comunicación entre sus colaboradores, aunque en un 18% entran en diferencia tanto en desacuerdo y de acuerdo, seguido de 4% que están totalmente en desacuerdo y el 3% totalmente coinciden estar de acuerdo. Considerando la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones, es claro la poca transición de la información de los servidores públicos lo que afecta al clima laboral. En respuesta a esto, Oyarvide, Reyes y Montaña (2017); Gómez, Pando, Valadez, Rubio, Beltrán y León (2019) y Pinedo y Delgado, (2020) concuerdan que se debe contar con información confiable para el diseño y desarrollo de planes o programas, de igual modo la comunicación es indispensable entre áreas, jefes y empleados, pues mediante estos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización.

5. ¿Existe un ambiente de cooperación entre compañeros?

Tabla 15. La cooperación entre compañeros.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	3%
En desacuerdo	44	24%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	48%
De acuerdo	41	22%

Totalmente de acuerdo	5	3%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

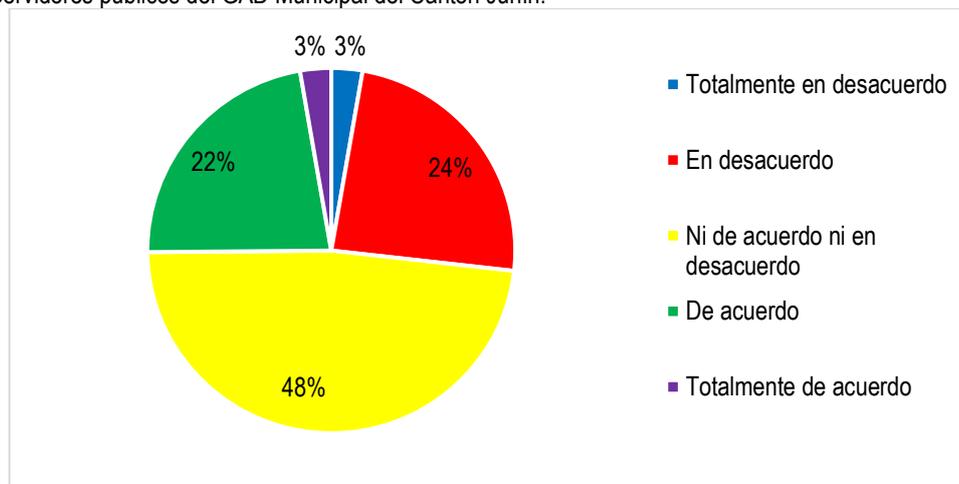


Gráfico 8. La cooperación entre compañeros.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

De acuerdo al gráfico 8, se evidencia que el 48% de la población encuestada mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo a la existencia de cooperación entre los colaboradores o compañeros de trabajo, pero el 24% fueron concluyentes en estar en desacuerdo, seguido 22% que están de acuerdo y solo 3% están en disyuntiva en totalmente de acuerdo y desacuerdo. En virtud de lo manifestado, cabe destacar que este factor muestra deficiencias que se representa por el poco compañerismo, a diferencia de lo indicado por Ayoví (2019) que la acción cooperativa de los grupos de trabajo proporciona un nivel adecuado en su desempeño, favoreciendo la realización de las tareas, además, de evitar los sentimientos de agresión, hostilidad e indiferencia, que de una u otra forma pueden obstaculizar el trabajo en conjunto.

6. ¿Se toman en cuenta las sugerencias e iniciativas personales?

Tabla 16. Para las decisiones se consideran las sugerencias e iniciativas personales.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	3%
En desacuerdo	43	23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	55%
De acuerdo	30	16%
Totalmente de acuerdo	5	3%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

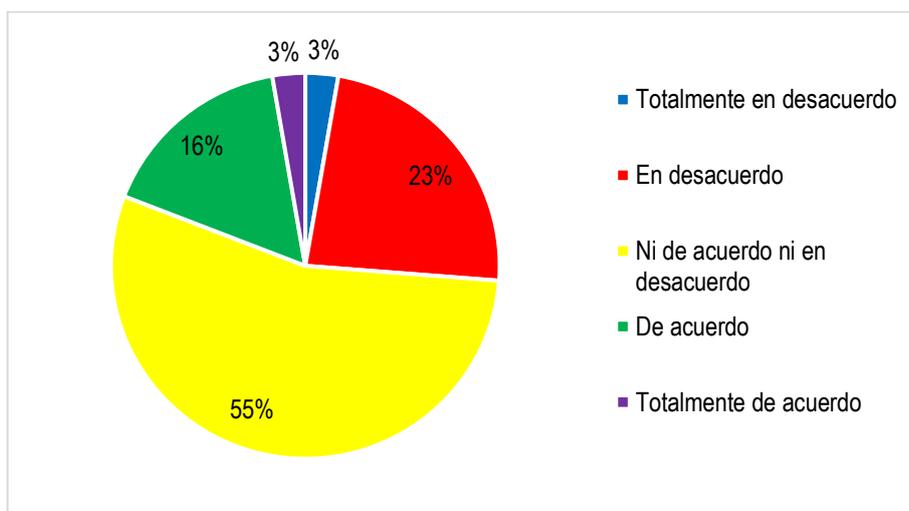


Gráfico 9. Para las decisiones se consideran las sugerencias e iniciativas personales.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

De los servidores públicos encuestados el 55% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se toman en cuenta sus sugerencias e iniciativas personales, por su parte el 23% manifestaron su desacuerdo al considerar sus opiniones, seguido de 16% están de acuerdo y el 3% lo comparten tanto el totalmente de acuerdo y en desacuerdo. Pero esta situación entra en oposición a lo señalado por Iglesias y Torres (2018) la participación activa de todos los implicados es imprescindible en el logro de objetivos, desde su concepción, ejecución e incluso evaluación.

7. ¿Existe compromiso en su equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas?

Tabla 17. Se da el compromiso en su equipo de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	40	22%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81	44%
De acuerdo	53	29%
Totalmente de acuerdo	7	4%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

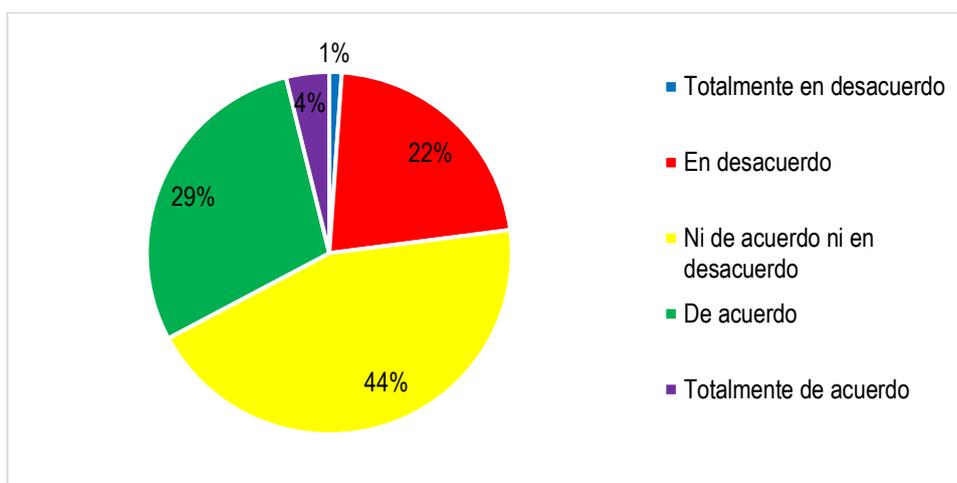


Gráfico 10. Se da el compromiso en su equipo de trabajo.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

Según el 44% de los encuestados respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo a la existencia del compromiso en los equipos de trabajo para alcanzar las metas establecidas, sin embargo, el 29% consideran estar de acuerdo a diferencia del 22% en desacuerdo, mientras que el 4% están totalmente de acuerdo y el 1% en total desacuerdo. Bajo esta perspectiva, el factor de compromiso de equipo de trabajo aún no ha logrado su eficiencia por las valoraciones regulares presentadas, lo que ha imposibilitado fortalecer la productividad, como lo expresan Gómez, Pando, Valadez, Rubio, Beltrán y León (2019) que las organizaciones para ser competente deben tener personas trabajadoras, comprometidas con un propósito en común y felices que generen un ambiente de trabajo favorable para el desempeño de sus funciones en la generación de un servicio.

8. ¿Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas y no representan riesgos para la salud?

Tabla 18. Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	15%
En desacuerdo	69	38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	64	35%
De acuerdo	17	9%

Totalmente de acuerdo	5	3%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

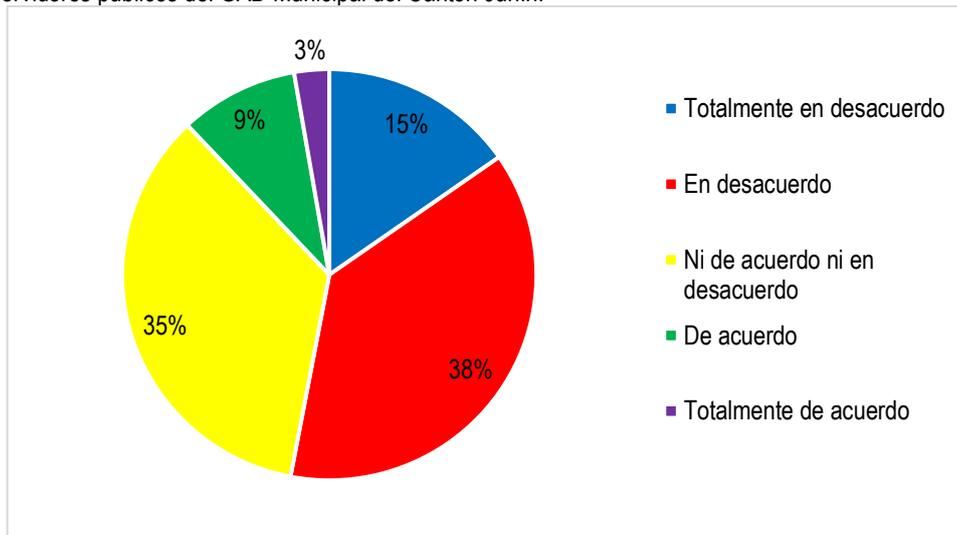


Gráfico 11. Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En referencia a la interrogante de las condiciones de trabajo son segura e higiénicas, el 38% fue enfático en estar en desacuerdo, así el 35% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 15% en totalmente desacuerdo y solo 9% afirmaron estar de acuerdo, en este sentido es preciso recalcar que en su mayoría consideran que el ambiente de trabajo es poco adecuado como refleja que solo el 3% se encuentra en totalmente de acuerdo.

Estas opiniones marcan un pauta fundamental en el estudio, donde queda asentado que las condiciones de trabajo no son las adecuadas y que afectan al desempeño de la institución, a lo contrario de Jalca et al., (2020) que es muy importante lograr que los espacios de trabajo sean cómodos, frescos y amplios; que ofrezca las mejores condiciones para desarrollar las actividades laborales de forma adecuada y por ende, incrementar o afectar la productividad de la organización, además, Armijos, Bermúdez y Mora (2019) afirman que mantener las instalaciones y herramientas en óptimas condiciones, esto ayuda a la seguridad laboral.

9. ¿Las áreas de trabajo cuentan con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?

Tabla 19. En las áreas de trabajo se cuentan con los equipos e insumos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	18%
En desacuerdo	62	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	32%
De acuerdo	23	13%
Totalmente de acuerdo	6	3%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

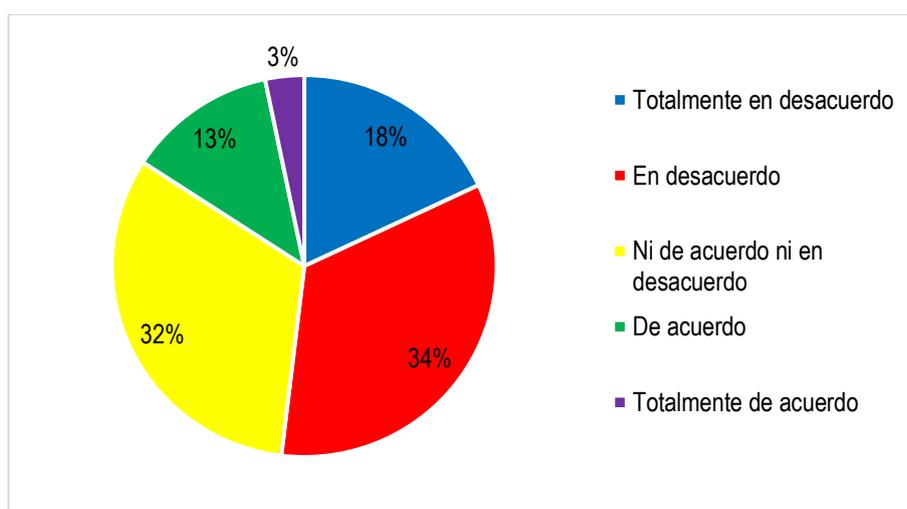


Gráfico 12. En las áreas de trabajo se cuentan con los equipos e insumos.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En el gráfico 12, se observa que el 34% de los servidores públicos están en desacuerdo en que las áreas de trabajo cuentan con los equipos e insumos para desarrollar sus funciones, de igual forma el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo, a diferencia del 18% en totalmente desacuerdo, en cambio, el 13% están de acuerdo y el 3% en total acuerdo. Pero según Pilligua y Arteaga (2019) las organizaciones deben de proveer de elementos sustanciales como herramientas y equipos para que los empleados sean más productivos. Asociado a esto, Ortiz, Ortiz, Coronell, Hamburger y Orozco (2019) que, como empresa, ofrecer al talento humano las condiciones necesarias, se crea escenarios ideales para el incremento de la productividad de la población trabajadora para su desarrollo profesional.

10. ¿La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional?

Tabla 20. Se realizan capacitación para la actualización profesional.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	12%
En desacuerdo	62	34%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	34%
De acuerdo	31	17%
Totalmente de acuerdo	6	3%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

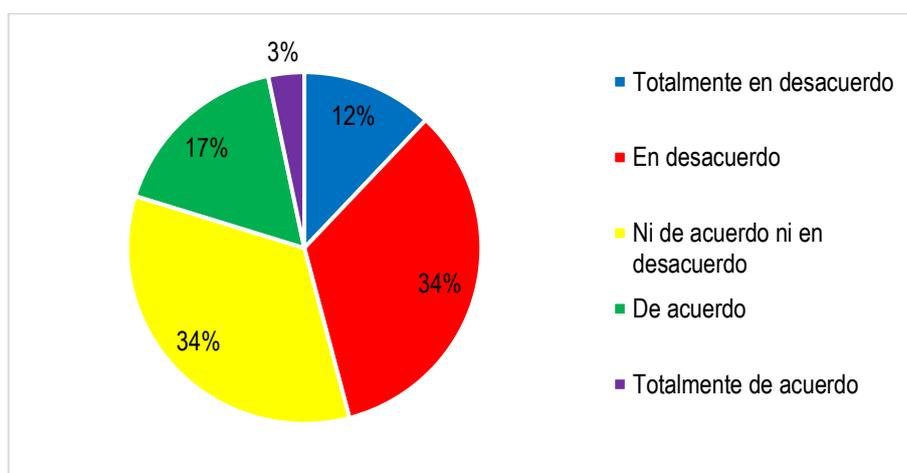


Gráfico 13. Se realizan capacitación para la actualización profesional.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En esta interrogante, correspondiente a que, si la institución se preocupa o estimula las capacitaciones para actualización profesional, se evidencia el 34% que lo comparte ni en desacuerdo ni de acuerdo y en desacuerdo no lo consideran, a diferencia del 17% que están de acuerdo, asimismo, el 12 % enfatiza total desacuerdo y solo el 3% coinciden en total acuerdo.

Es preciso mencionar que acceder a capacitaciones es un derecho de los empleados para seguir mejorando sus competencias, pero en la institución de estudio son poco frecuente la realización de estas. Por lo que, es necesario impulsar este factor como lo indican Rodríguez (2020) citado por Honores, Vargas, Espinoza y Tapia (2020) que la capacitación representa uno de los puntos más

esenciales dentro de la organización, debido que es un proceso permanente que trata de aumentar la productividad a través de la especialización, con la adquisición de conocimientos idóneos, que permita enfrentar las necesidades que presenta la empresa y el mercado, con la finalidad de obtener los mejores resultados.

11. ¿Consideran que los procedimientos de atención al cliente que realizan en el GAD cumplen con los estándares de calidad?

Tabla 21. Los procedimientos de atención al cliente se realizan con los estándares de calidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2%
En desacuerdo	52	28%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61	33%
De acuerdo	53	29%
Totalmente de acuerdo	14	8%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

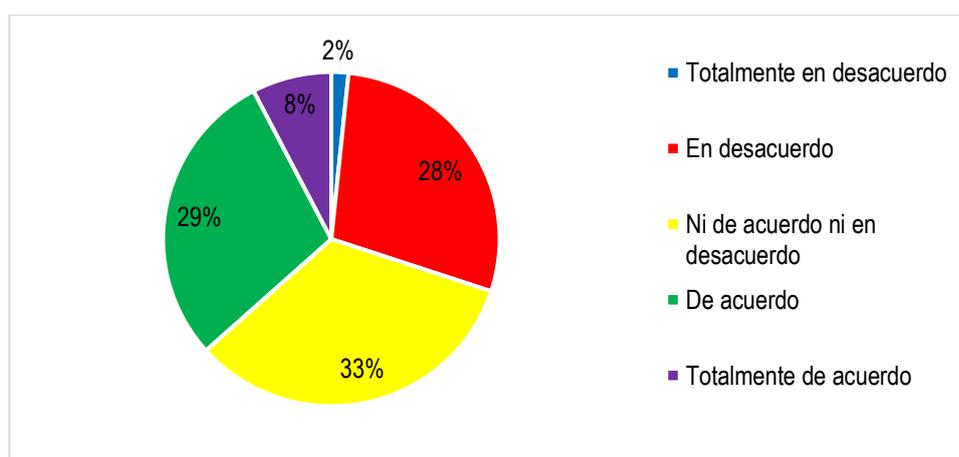


Gráfico 14. Los procedimientos de atención al cliente se realizan con los estándares de calidad.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

De acuerdo al gráfico 14, se muestra que el 33% mencionaron ni de acuerdo ni en desacuerdo a los procedimientos de atención al cliente que realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado y cumplen con los estándares de calidad, seguido del 29% afirman estar de acuerdo, a diferencia del 28% están en desacuerdo, por otro lado, el 8% manifestaron total acuerdo y solo el 2% representan total desacuerdo. En este sentido, la situación muestra que la entidad tiene los procedimientos, pero

no se da cumplimiento en su totalidad, aunque, Montoya y Boyero (2016) señalan la importancia de estos procedimientos que hoy en día, es un hecho para asegurar la calidad de los servicios y contribuir al funcionamiento de un sistema de calidad dentro de la organización, ésta ha de promover el trabajo en equipo, fortaleciendo en sus empleados su capacidad y disposición para trabajar en éste.

12. ¿Dentro del departamento que usted labora el servicio que brinda es eficiente?

Tabla 22. El servicio que se brinda en los departamentos es eficiente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	23%
De acuerdo	116	63%
Totalmente de acuerdo	22	12%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

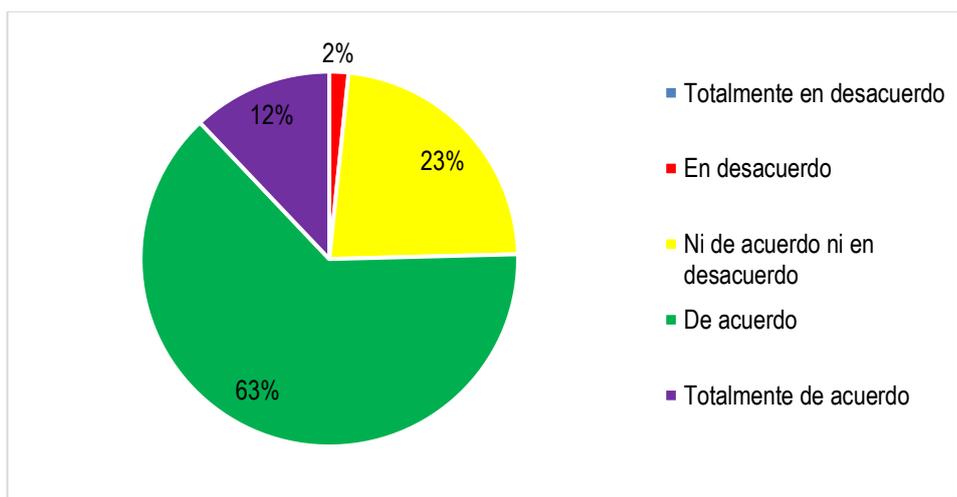


Gráfico 15. El servicio que se brinda en los departamentos es eficiente.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En respuesta a esta interrogante, los servidores públicos señalaron estar de acuerdo en un 63% en que el servicio que se brinda en cada uno de los departamentos es eficiente, aunque el 23% manifiestan ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 12% en total acuerdo, a diferencia del 2% en

desacuerdo. Si bien es cierto Rodríguez (2015) citado Cunín y Acosta (2021) afirmaron que las instituciones públicas se han convertido en el centro de cuestionamiento respecto al servicio de atención deficiente que actualmente brindan a sus clientes, y también están siendo objeto de una intensa reflexión con respecto al desempeño, rendimiento y su calidad para gestionar la organización. Considerando esta teoría, se puede decir que la situación contrasta con los resultados de la investigación en una mínima diferencia a los datos estadísticos obtenidos.

13. ¿Cree usted que el servicio que presta cumple con las expectativas de los clientes?

Tabla 23. El servicio prestado cumple con las expectativas de los clientes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	7	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	13%
De acuerdo	130	71%
Totalmente de acuerdo	23	13%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

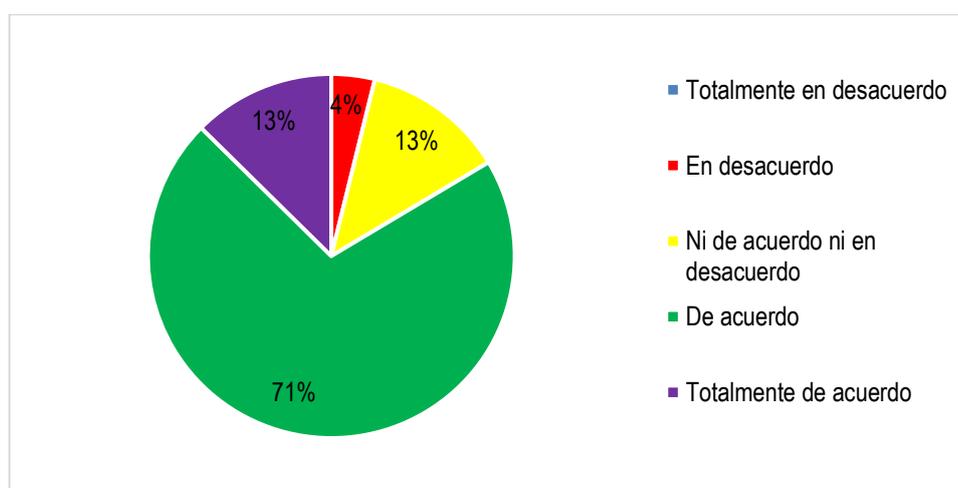


Gráfico 16. El servicio prestado cumple con las expectativas de los clientes.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En el gráfico 14, se observa que el 71% de los servidores públicos opinaron que el servicio que presta la institución cumple con las expectativas de los clientes, sin

embargo, el 13% presenta una disyuntiva en desacuerdo y totalmente de acuerdo, y solo el 4% en desacuerdo. Sin duda, se observa que los servicios que brinda el GAD Municipal del Cantón Junín cumplen con las expectativas que se espera, por ende, Armijos, Bermúdez y Mora (2019) sostienen que actualmente las organizaciones tienen la intención de satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo distinga de sus competidores por la calidad y eficiencia de los productos y servicios que oferta.

Sin embargo, Jerez, Borja y D'Armas (2018) aluden que en el sector público las necesidades y expectativas del cliente están cambiando, en lo que respecta a sus servicios y sus requisitos de calidad. Está bajo una presión cada vez mayor para demostrar que sus servicios están centrados en el cliente y que su desempeño mejora continuamente.

14. ¿Considera usted que en su área de trabajo se pueden producir errores por la falta de información?

Tabla 24. En su área de trabajo se producen errores por falta de comunicación.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	11%
De acuerdo	127	69%
Totalmente de acuerdo	33	18%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

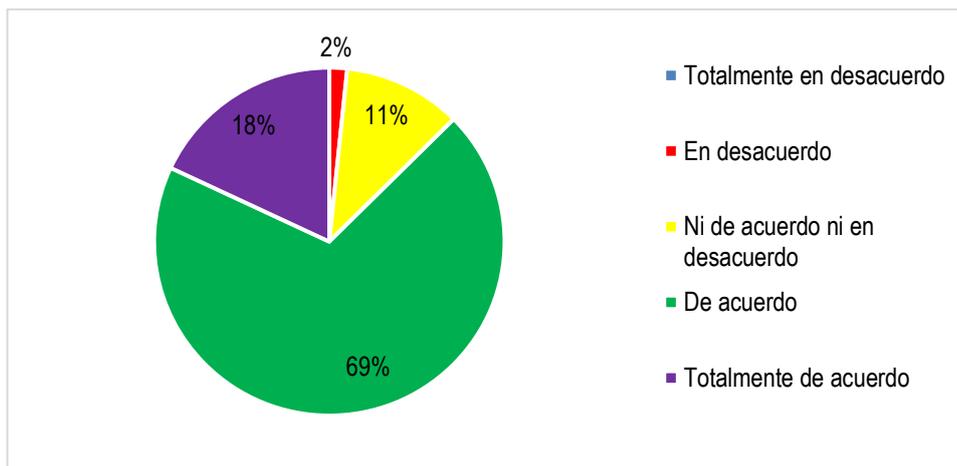


Gráfico 17. En su área de trabajo se producen errores por falta de comunicación.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

Mediante esta encuesta, se detectó que el 69% de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín consideran que en las áreas de trabajo se pueden producir errores por la falta de comunicación, coincidiendo con el 18% en totalmente de acuerdo, a diferencia del 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% en desacuerdo. Después de las consideraciones anteriores, Cunín y Acosta (2021) afirman que se pueden dar muchos problemas, cuando la información no llega a todo el personal, por lo que generalmente se cometen fallas y retrasos en el desarrollo de las actividades.

15. ¿Muestran ustedes cortesía, empatía y cordialidad en el tiempo que se presta el servicio?

Tabla 25. Muestran cortesía, empatía o cordialidad en la atención al cliente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	7%
De acuerdo	138	75%
Totalmente de acuerdo	31	17%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

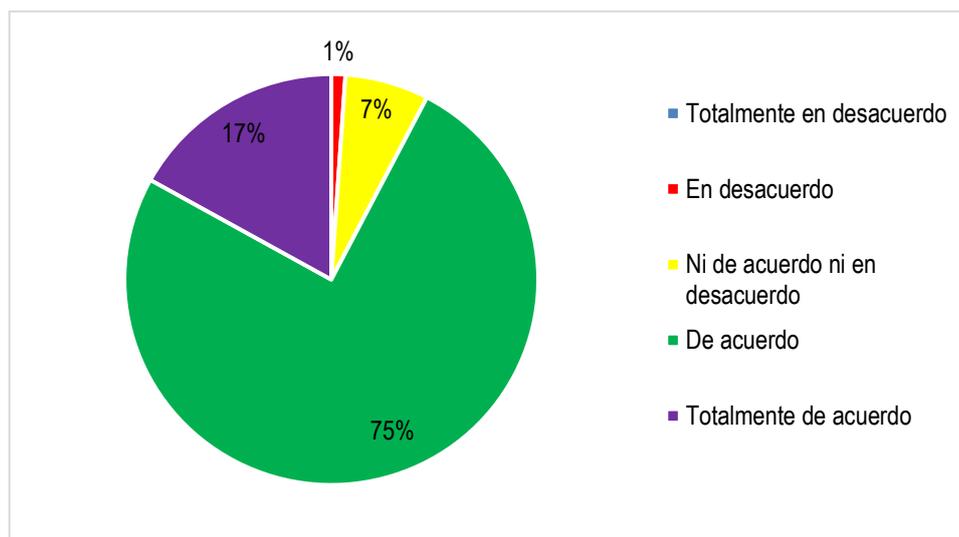


Gráfico 18. Muestran cortesía, empatía o cordialidad en la atención al cliente.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

Por medio de esta evaluación, se comprobó que el 75% de los encuestados afirmaron que al momento de prestar el servicio muestran cortesía, empatía o cordialidad en la atención al cliente, seguido del 17% en total acuerdo; mientras que el 7 % contemplan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, a su vez el 1% se muestran en desacuerdo. Analizando estos resultados coinciden con lo expuesto por Stefanini, Alves y Marques (2018), citado por Ramos, Mogollón, Santur y Cherre (2020) que en su investigación dan a conocer que la cordialidad, la calidad en el servicio y la experiencia de consumo están altamente relacionadas con las satisfacción y posterior fidelización del cliente.

16. ¿Tienen disposición y buena voluntad para asesorar a los usuarios?

Tabla 26. La disposición y buena voluntad de atender al cliente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6%
De acuerdo	143	78%
Totalmente de acuerdo	27	15%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

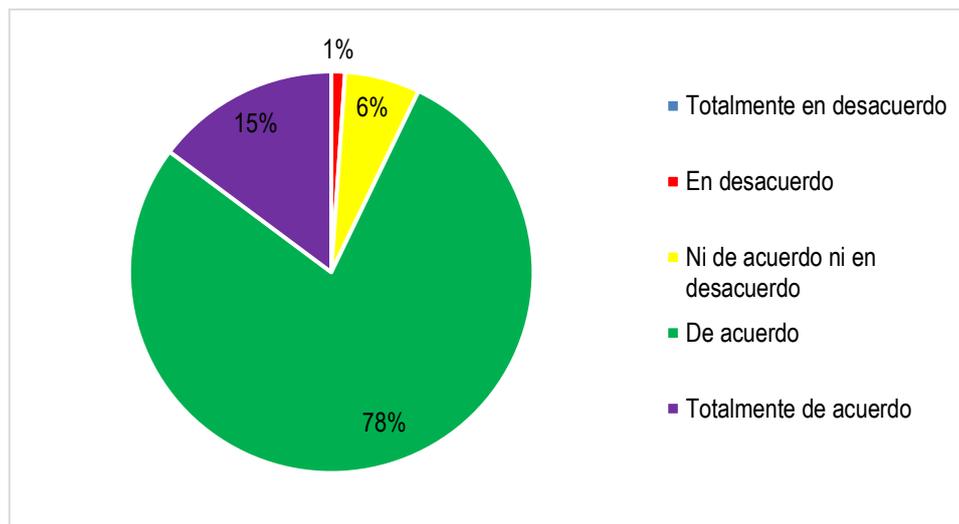


Gráfico 19. La disposición y buena voluntad de atender al cliente.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En cuanto a la buena disposición y voluntad de atender al cliente, los servidores públicos coincidieron estar de acuerdo en un 78%, además, del 15% están en total acuerdo, a diferencia del 6% que ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 1% estuvo en desacuerdo. Coincidiendo con Horovitz (2002) citado por Álvarez, Mijares y Zambrano (2013) que los empleados, dirigentes y todas las personas en contacto con la clientela, deben comprometerse conjuntamente en prestar su disposición para cumplir con sus requerimientos, de igual manera presentar su buena voluntad para asesorarlos y poder evitar errores, para así lograr cero defectos en la satisfacción de su clientela clave.

17. ¿Su capacidad de respuesta ante los requerimientos del cliente se da de manera inmediata?

Tabla 27. La capacidad de respuesta se realiza de manera inmediata.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	2%
En desacuerdo	3	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	6%
De acuerdo	146	80%
Totalmente de acuerdo	20	11%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

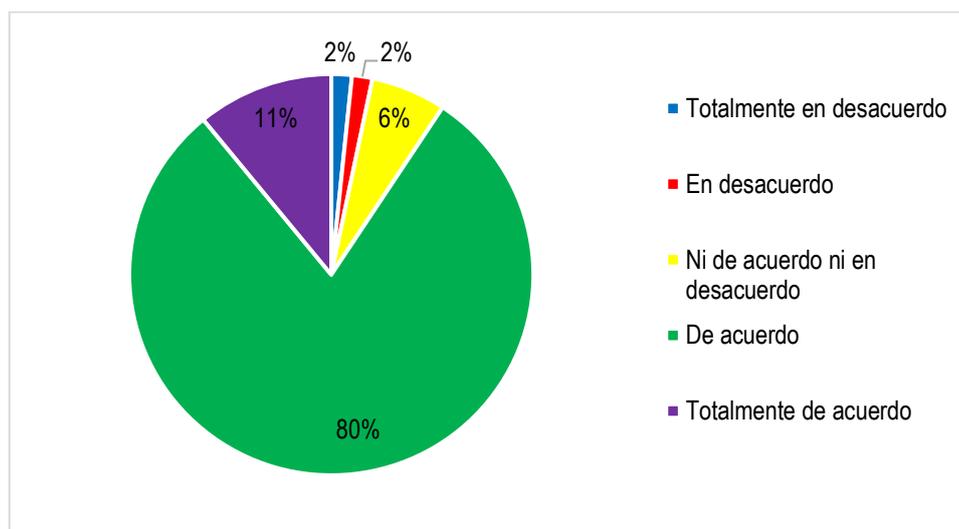


Gráfico 20. La capacidad de respuesta se realiza de manera inmediata.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

Como se observa en el gráfico 20, la capacidad de respuesta ante los requerimientos de los clientes se da de manera inmediata el 80% afirmó de acuerdo, a su vez el 11% total de acuerdo, mientras que el 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y con el 2% concuerdan en desacuerdo y totalmente desacuerdo. Sin embargo, esta situación es contraria a la expuesta por Castro (2019) que hoy en día se está viendo un escenario preocupante por el mal servicio al cliente que prestan las empresas públicas, debido a que los asesores que atienden no solucionan los requerimientos y problemas del cliente en tiempo óptimos acompañados de una mala atención incumpliendo protocolos de satisfacción.

18. ¿Cree usted que están capacitados para ofrecer un servicio de calidad?

Tabla 28. Están capacitados para ofrecer un servicio de calidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	4	2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	22%
De acuerdo	120	66%
Totalmente de acuerdo	18	10%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

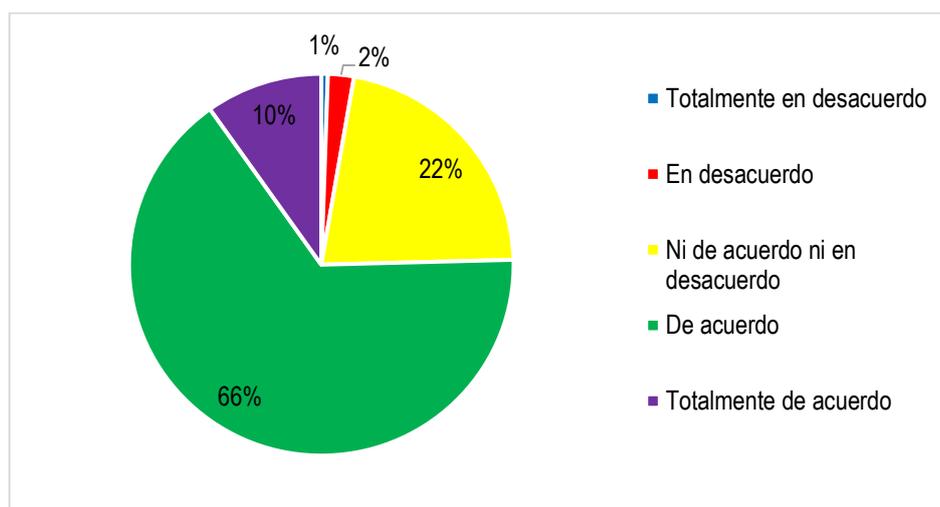


Gráfico 21. Están capacitados para ofrecer un servicio de calidad.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

Los resultados muestran que el 66% de la población encuestado manifiestan estar capacitado para ofrecer un servicio de calidad, a diferencia del 22% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 10% en total acuerdo, mientras que 1% y 2% concuerdan estar en desacuerdo y en total desacuerdo. Es por esto que es de gran importancia mantener capacitado al personal del área de atención al cliente para brindar un buen servicio, implementar técnicas en su rutina diaria, comprendiendo que cada persona es un cliente y cada cliente merece consideración (Castro, 2019).

19. ¿Existen quejas o reclamos frecuentemente por parte del cliente?

Tabla 29. Las quejas o reclamos son frecuente por parte de cliente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	12	7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	25%
De acuerdo	114	62%
Totalmente de acuerdo	10	5%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

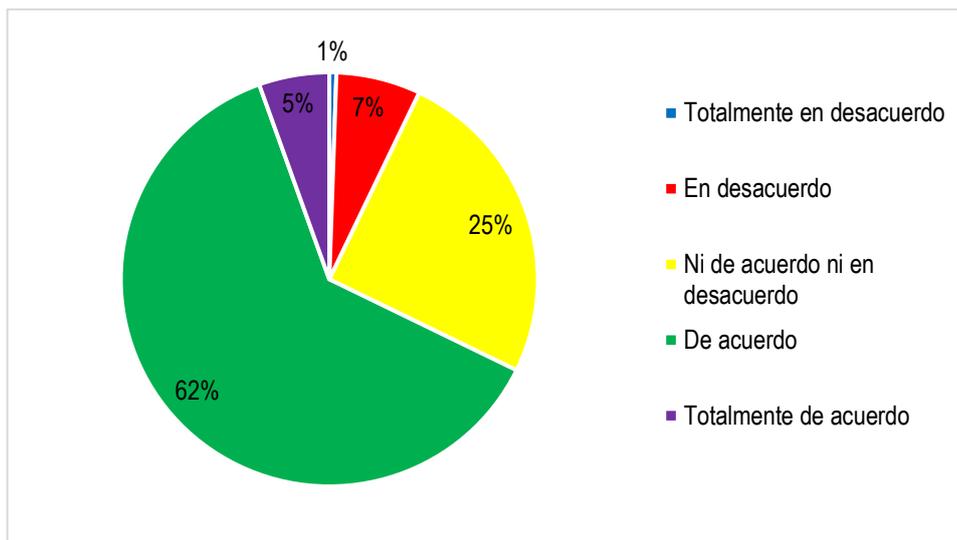


Gráfico 22. Las quejas o reclamos son frecuentes por parte de cliente.

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

En respuesta a las quejas o reclamos por parte del cliente, el 62% mencionan estar de acuerdo a que son frecuentes, a su vez el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en cambio el 7% se encuentra en desacuerdo a diferencia del 5% en total acuerdo y con el 1% en total desacuerdo. A consecuencia de esto, Mora (2012) citado por Reyes y Veliz (2021) indicaron que los consumidores pueden sentirse satisfechos con un determinado aspecto de la experiencia de elección o consumo, pero insatisfechos con otro, por lo que los clientes pueden recurrir a realizar su queja o reclamo para mejorar la situación.

20. ¿Toma en cuenta las sugerencias que le hacen los clientes en referencia a los servicios prestados?

Tabla 30. Se toman en cuenta las sugerencias expresadas por el cliente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2%
En desacuerdo	53	29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	24%
De acuerdo	71	39%
Totalmente de acuerdo	11	6%
Total	183	100,0%

Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

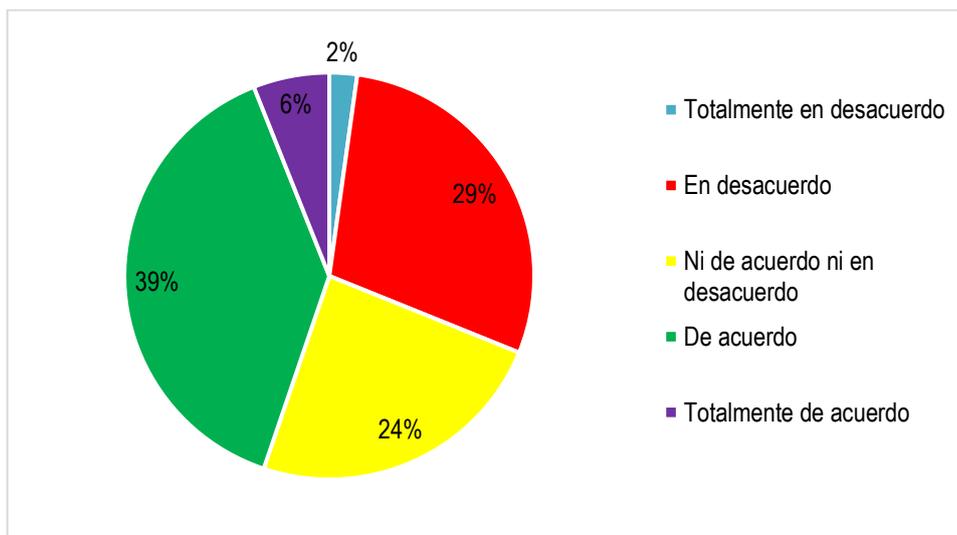


Gráfico 23. Se toman en cuenta las sugerencias expresadas por el cliente.
Fuente: Servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.

Por medio de la evaluación, se identificó en un 39% están de acuerdo que se toman en cuenta la sugerencia que le hacen los clientes en referencia a los servicios prestados, mientras que en un 29% en desacuerdo y el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo, estos resultados muestran variación que permite afirmar que esta dimensión no ha alcanzado su eficiencia, teniendo como valoración el 6% en total acuerdo y el 2 en total desacuerdo. Aunque, se tomen en cuenta las sugerencias estos resultados muestran una mínima diferencia a los que respondieron lo contrario, pero es relevante estimar que contemplar estas acciones son de beneficio para la calidad del servicio, tal como lo expone Robayo (2016) que el escuchar las ideas o sugerencias de los clientes sobre las distintas actividades que se desarrollan en las organizaciones, permiten generar nuevas ideas y mejores formas de hacer las cosas.

4.3. FASE III. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL CLIMA LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN

Posterior a la evaluación del clima laboral y la calidad de atención al cliente, se detectaron las principales debilidades derivado de los factores y dimensiones de ambas variables, que afectan de u otra forma en el ambiente de trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, de este modo se diseñó de propuesta de plan de mejora mediante la matriz 5w+1h que para Yauri (2019) es una herramienta de análisis que apoya en la identificación de los factores y condiciones que provocan problemas en los procesos de trabajo o la vida cotidiana. A través de responder seis interrogantes que integran el plan de acción. Y en últimas instancias, se pondrá a conocimiento de las autoridades de la institución dicha propuesta.

- **Elaboración de un plan de mejora mediante la matriz 5w+1h**

Considerando los elementos evaluados, los resultados muestran que el clima laboral presentó valores predominantes en un nivel aceptable, sin embargo, con porcentaje regulares se resaltan los factores de liderazgo, condiciones de trabajo y capacitación, de igual manera, en la calidad de atención al cliente las dimensiones con valoraciones menores fueron los elementos tangibles y la seguridad o garantía, por lo que, se contemplaron para la realización de las acciones de mejoras que integrarán el plan que se propuso para mejorar ambas situaciones, como se muestra en el apartado inferior en la tabla 31.

Tabla 31. Variables propuestas para el plan de mejoras.

Variables	Porcentaje	Indicador a fortalecer
Liderazgo	40%	Fomentar la integración entre los jefes de cada departamento y los servidores públicos.
Condiciones de trabajo	38%	Realizar una mejor distribución de las áreas y revisar frecuentemente elementos de iluminación, luz y ruido entre otros.
Equipos e insumos	34%	Dotar de equipos e insumos a las distintas áreas.
Capacitación	34%	Capacitar a los servidores públicos que permita actualizar sus competencias.

Seguridad ocupacional	29%	Conocer las normas de seguridad laboral para la prevención de accidentes o riesgos en las áreas de trabajo.
-----------------------	-----	---

Fuente: Resultados de la encuesta.

Elaborado por: Los Autores.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones tienen como misión responder a las necesidades de la sociedad, para lograrlo, es importante que las instituciones tanto del sector público como privado estén en armonía desde su interior, evidenciando un clima laboral adecuado, reflejándose en una excelente calidad en el servicio ofrecido a sus clientes, lo que impacta en su productividad. En este sentido, el presente trabajo se desarrolló centrándose en la evaluación del clima laboral y la influencia en la calidad de atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Junín, donde se realizó la investigación considerando los 183 servidores públicos que se sometieron a la encuesta y tres de sus directivos a la respectiva entrevista, con el objetivo de determinar las variables o dimensiones que mostraron deficiencias en la administración de la entidad (ver tabla 31).

En este mismo contexto, se propone la realización de un plan de mejora a través de la matriz 5W+1H que se compone de estrategias, actividades, responsable, tiempo de ejecución, indicador de cumplimiento y verificador, pretendiendo contrarrestar estas falencias con su debida planificación, para implementarlas dentro de la institución con la respectiva aprobación de las autoridades competentes. Analizando estos aspectos, es preciso recalcar que el clima laboral es parte clave de las organizaciones, por ende, su mejora repercutirá de forma positiva y adecuada para la gestión en las mismas.

Tabla 32. Plan de mejora del clima laboral en el GAD Municipal del Cantón Junín de los factores liderazgo, equipos e insumos y capacitación.

Institución	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín							
Acción	1 a 2 años	Objetivo	Propiciar un buen clima laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín para realizar con eficiencia sus funciones.					
5W + 1H								
Factores débiles del clima laboral del GAD del Cantón Junín	Acción de mejora	¿Cómo? (How)	¿Por qué? (Why)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	Indicador de cumplimiento	Verificador
LIDERAZGO	Propender la integración activa entre el líder y el grupo de trabajo.	Realizar reuniones que permita crear un clima laboral mejorando las relaciones interpersonales	Mejora el liderazgo en el GAD Municipal del Cantón Junín	Directivos y Talento humano	Mensual	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín	N° reuniones realizadas* año	Registro de asistencia de los eventos desarrollados.
		Capacitar a los directivos, jefes departamentales y servidores públicos en temas relacionados con el liderazgo.			Semestral		N° de capacitaciones realizadas/Total de eventos planificados	
		Premiar en las reuniones generales a los servidores que han tenido buen desempeño.			Anual		N° de servidores públicos premiados	
EQUIPOS E INSUMOS	Disponer de equipos e insumos para la realización de las gestiones ejecutadas en la institución.	Incrementar los recursos para la adquisición de equipos e insumos.	Permite contar con herramientas, equipos e insumos en el momento adecuado, que ayude al desarrollo de las funciones de los servidores públicos.		Semestral		N° de equipos e insumos adquiridos.	Órdenes de adquisición.
CAPACITACIÓN	Capacitar a los servidores públicos que permita actualizar sus competencias organizacionales.	Desarrollar foros o talleres con los equipos de trabajo de acuerdo a su perfil de puesto.	Fortalece la especialización de las competencias de trabajo en el ámbito profesional y personal.		Semestral		N° talleres o foros planificados.	Registros de asistentes a los talleres o foros.

Elaborado por: Los autores.

Tabla 33. Plan de mejora del clima laboral en el GAD Municipal del Cantón Junín de los factores de condiciones de trabajo y seguridad ocupacional.

Institución		Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín						
Acción	1 a 2 años	Objetivo	Propiciar un buen clima laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín para realizar con eficiencia sus funciones.					
5W + 1H								
Factores débiles del clima laboral del GAD del Cantón Junín	Acción de mejora	¿Cómo? (How)	¿Por qué? (Why)	¿Quién? (Who)	¿Cuándo? (When)	¿Dónde? (Where)	Indicador de cumplimiento	Verificador
CONDICIONES DE TRABAJO	Fortalecer las mejoras en las condiciones de trabajo	Adecuar espacios físicos propicios para actividades en la institución.	Permite generar las condiciones adecuadas para desarrollar sus funciones en un ambiente óptimo y rentable para la productividad.	Directivos y Talento humano	Anual	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín	N° instalaciones mejoradas.	Registro de la revisión de las instalaciones.
		Desarrollar un plan de normas internas para la revisión frecuentemente de la iluminación, ventilación, temperatura, ruido, higiene, protección de integridad física y mental de los servidores públicos.			Diario		N° de normas internas planificadas.	Informe de las normas desarrolladas.
SEGURIDAD OCUPACIONAL	Promover la seguridad ocasional para bienestar de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín.	Capacitar a los servidores públicos en temas de seguridad ocupacional y los procedimientos a seguir para posibles accidentes o riesgo laboral.	Genera mayores garantías al momento de realizar las labores en cada una de las áreas de la institución.	Directivos y Talento humano Directivos y Talento humano	Semestral	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín	N° de trabajadores capacitados.	Registros de asistentes.
		Implementar un plan con las normas de seguridad ocupacional para la prevención de accidentes y riesgos.			Anual		N° de normas planificadas.	Informe del plan de seguridad ocupacional.

Elaborado por: Los autores.

- **Sociabilización del plan de mejora con las autoridades del GAD Municipal del Cantón Junín**

En cuanto, a esta última parte de la investigación, se realizó la sociabilización de la propuesta de mejora con los factores y dimensiones tanto del clima laboral y la calidad del servicio en la atención al cliente, considerando aquellos elementos que mostraron deficiencias para lo cual se diseñaron estrategias para contrarrestar y optimizar el ambiente de trabajo, por lo que, se presentó dicha planificación a los directivos y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, a través de una capacitación presencial que se desarrolló en la institución, donde se manifestaron los cambios requeridos para mitigar los problemas existentes.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La realización del análisis de los factores del clima laboral que afectan a la calidad de atención al cliente, se desarrolló conforme lo expuesto por los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín a través de la entrevista, donde se estableció que el ambiente de trabajo en la institución es satisfactorio. Sin embargo, se muestran deficiencias con respecto a las relaciones entre los servidores públicos, que de alguna manera influyen en los otros factores como la comunicación, liderazgo, condiciones físicas, capacitación entre otros, que repercuten e impactan de forma negativa en la calidad de atención al cliente.
- Mediante la aplicación de la encuesta y de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que el clima laboral está en un nivel aceptable, aunque, se evidenciaron factores negativos que afectan a este ambiente y que se presentan en las condiciones de trabajo, equipos e insumos capacitación, liderazgo y seguridad ocupacional. Esto comprueba, que dichas deficiencias afectan a la calidad de atención al cliente, además, esta situación implica que es necesario ratificar esfuerzos que aporte a la consecución de un clima adecuado para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.
- Con las deficiencias encontradas en la evaluación del clima laboral y la influencia en la calidad de atención al cliente, se estableció un plan de mejora que contemplan los elementos de ambas variables, para lo cual se lo diseñó a través de la matriz 5w+1H desarrollando acciones que permitan contrarrestar estas limitantes que afectan al ambiente de trabajo y la productividad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín.

5.2. RECOMENDACIONES

- Realizar valoraciones de forma periódicas, que permita la determinación de las herramientas adecuadas para diagnosticar los factores del clima laboral y la calidad de atención al cliente, además, que muestren las deficiencias que afectan a la productividad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, del mismo modo generar información actualizada que ayude a tomar decisiones y contribuya a lograr una gestión eficiente.
- Fomentar futuras investigaciones de los factores que presentaron resultados negativos y que influyeron de forma directa e indirectamente en el desenvolvimiento de las funciones de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, asimismo, se deben establecer alternativas propicias que mitiguen los efectos de esta situación. Sin duda, con esto se pretende determinar las deficiencias específicas y poder corregirlas lo antes posibles, considerando lo encontrado en el estudio.
- Aplicar un plan de mejora de los factores y dimensiones que no alcanzaron niveles óptimos, esto contribuirá a lograr un clima laboral y una calidad de atención al cliente de excelencia, lo cual repercutirá en la productividad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín, del mismo se sociabilizará en la institución para efectuar los correctivos necesarios y asegurar la mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, O., Muñoz, J., Monter, I. y Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. *Revista Educación Médica del Centro*, 7(4), 196-215. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n4/edu14415.pdf>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista Comuni@cción*, 8(1), 26-36. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es.
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista FIPCAEC* 4(10), 58-76. Recuperado de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/39/41/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. 3 ed. Grupo editorial Patria, México.
- Barboza, S., Rivera, R., y Rafael, J. (2021). Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 31-41. Recuperado de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/161>
- Berdugo, C., Barbosa, R. y Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. *Revista DYNA* 83(197), 213-222. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Bravo, N. 2017. La gestión del área de Talento Humano en el clima laboral de las organizaciones. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ijlxK4dHZPgJ:repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2262/1/BRAVO_ASPIAZU_NATHALY_ESTHER_MDTH-OL-2014-B-2017-000%2520final.pdf+%&cd=11&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- Burgos, S., y Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. Recuperado de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279

- Castro, A. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil. Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador). Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Castro, A. y Balas, J. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17454>
- Chagra, N., Ramos Y., Yovera, S., Neri, A. C., Maguiña, R., y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional De Administración*, 11(2), e3297. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos*. 8va edición. Santos Brasil: McGrawHill. Recuperado el 3 de mayo de 2021, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2019). Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización. Recuperado de <https://www.copccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Coello, J. (2019). Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana. *Revista ESPACIOS*, 40(32), 28. Recuperado el 5 de febrero de 2022, de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n32/19403228.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador 2008. Recuperado el 3 de mayo de 2021, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Revista MediSur*, 14(1), 81-83. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016
- Cota, J. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de CD. Obregón, Sonora. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE-UNLP* (10). Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/61103/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cunín, R., y Acosta, O. (2021). Modelo para Evaluar los Factores que Inciden en el Clima Laboral del GAD Provincial de Chimborazo. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 21(29). Recuperado de <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/417>

- Díaz, A., Rodríguez, A., Balcindes, S., De Vos, P., y Van der Stuyfs, P. (2016). Clima Organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3). Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/967/187>
- Díaz, V. y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/4597>
- Enríquez, M. y Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *Revista PODIUM*, 131-143. Recuperado de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>
- Espinoza, G. y Jiménez, A. (2018). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Revista Universidad Y Empresa*, 21(36), 261-284. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6778>
- Espinoza, G., y Jiménez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Revista Universidad & Empresa*, 21(36), 261-284. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187258177011/html/index.html>
- Esquivel, A., León, R. y Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Revista Retos de la Dirección*, 11(2): 56-72. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Falcón, CH. y Leiva, R. (2019). Aplicación de la metodología Kaizen para mejorar el desempeño laboral en el área asistencial del Hospital Regional Nuevo Chimbote-2019. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45416/Falc%C3%B3n_SCDP-Leiva_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. *Revista Didasc@lia: Didáctica Y educación*, 11(3), 62-79. Recuperado de <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Junín. (2021). Misión y visión. Recuperado de <https://www.junin.gob.ec/misionyvision#:~:text=Impulsar%20el%20desarrollo%20planificado%20y,la%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%20en%20los>

- Gan, J y Triginé, M. 2012. "Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital". Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:79Jg8h9NJHYJ:dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4785/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000246.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Ganga, F; Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*, 18 (3), 381-398. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- García, C., & Valle, L. (2020). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa atunera en Ecuador. *Compendium: Cuadernos De Economía Y Administración*, 7(1), 22-33. Recuperado de <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/781>
- Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G. y Betancourt, L. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Revista Dyna*, 81(184), 158-163. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405022>
- Gómez, R., Pando, M., Valadez, I., Rubio, S., Beltrán, C., y León, S. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y Work Engagement en una empresa de paquetería. *Revista Retos de la Ciencia*, 3(7), pp. 37-47. Recuperado de <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/301>
- González, J., Ramírez, R., Terán, N. y Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/318/414>
- González, J., Rodríguez, M. y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacio*, 39(39), 3. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio prestada en entidades Bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), pp. 113 – 135. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

- Guerra, C. y Ávila, L. (2019). Relación entre clima laboral y la satisfacción del cliente externo de Daruchi Solutions S.A.C. como parte de su estrategia de internacionalización. *Global Business Administration Journal*, 3(2), 39-45. Recuperado de https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1784
- Guerrero, F., Neira, L., y Vásquez, H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, IV (1). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/336635668_Clima_organizacional_en_el_desempeno_laboral_de_las_instituciones_publicas_gubernamentales
- Guerrero, M. (2018). La importancia de las empresas de servicios en el desarrollo de los países de economías emergentes. *Revista INNOVA Research Journal*, 3(3), 1-5. Recuperado de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/634>
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6.ª ed. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores, 2014. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., y Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *Revista 593 Digital Publisher*, 5(6-1), 398-409. Recuperado de https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/436/589/3693#:~:text=Adem%C3%A1s%20la%20capacitaci%C3%B3n%20fomenta%20el,apoyo%20e%20interacci%C3%B3n%20con%20otros
- Iglesias, A., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1). Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Iglesias, A., y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 455-457. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n3/ms02313.pdf>
- Intriago, J. y Zambrano, N. (2019). Satisfacción laboral para la mejora del compromiso de los docentes de la carrera administración pública con la ESPAM MFL de Calceta (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1146/1/TTAP18.pdf>
- Jalca, X., Sánchez, Y. y Plaza, N. (2020). Metodología para contribuir a la mejora del clima organizacional en una empresa de servicios de limpieza. *Revista FIPCAEC*, 5(16), Edición Especial, 60-82. Recuperado de <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.185ç>
- Jerez, W., Borja, E., y D'Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo

Descentralizado del Ecuador. Revista Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, VI (21), 7-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>

Jiménez, L y Jiménez, P. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. Revista UNEMI, 9(18), 26-34. Recuperado de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EDIE8pax_NEJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774750.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Jiménez, L. y Ortega, E. (2012). Modelo de evaluación de servicio al cliente para las pymes. Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/N10.pdf>

Lanuza, C., y Pavón, J. (2014). Marketing de Servicio. Seminario de graduación. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/7958/1/3139.pdf>

López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, un pilar en la gestión empresarial. El buzón de Pacioli Revista del departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto de Sonora, (82). Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

López, P. y Fachel, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. 1 ed. Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Macías, E. y Saltos, G. (2020). Incidencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral De La Carrera De Ingeniería Química De La Universidad Técnica De Manabí. Revista EDUCARE Segunda Nueva Etapa 2.0, 24(1), 98–116. Recuperado de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1252>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Revista Acta universitaria, 29. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

Manosalvas, C; Manosalvas, L; y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Revista AD-minister, (26), 5-15. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 38-47.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038

- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Científica Compendium*, 21(40). Recuperado de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656>
- Ministerio de Trabajo. (2018). Jubilaciones y Contratos LOSEP. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.ec/jubilaciones-y-contratos-losep/>
- Montiel, P. y Díaz, A. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las PYMES en el Ecuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 3(11), 60-63. Recuperado de <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol3iss11.2018pp60-63p>.
- Montoya, C., y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Mora, N. (2016). Plan de mejoramiento del sistema de gestión de la calidad para una institución de Educación Superior basado en la norma NTCGP1000:2009 E ISO 9001:2008. Recuperado de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/601/1/07061505378-2016-2-GC.pdf>
- Moreno, G; Pineda, R; y Pineda, R. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos21*, 5(1), 47-56. Recuperado a partir de <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, (8), 23-35. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Noboa, J., Barrera, G. y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24. Recuperado de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Ochoa, J., Ochoa, C., Ormaza, J. y Ramírez, C. (2019). Gestión de la calidad en un GAD municipal: un modelo para su aplicación. *Revista CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 6, 1-20. Recuperado de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/258>
- Ordoñez, D; Salazar, J; Tapia, N; y Pacheco, A. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas

comercializadoras. Revista Digital Publisher CEIT, 5(6-1), 410-422. Recuperado de https://593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/437

Ortiz, L., Ortiz, L., Coronell, R., Hamburguer, K., y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. Revista Latinoamericana de Hipertensión 14(2). Recuperado de https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf

Oyarvide, H., Reyes, E., y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Revista Dominio de las Ciencias, 3(4), 296-309. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174479.pdf>

Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. Revista ECA Sinergia, Vol. 10 (1), 70-84. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>

Palacios, W; Félix, M; y Ormaza, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. ECA Sinergia, 8(1). Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/225/193>

Pedraza, N. (2018). El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista de investigación LASALLISTA, 15(1), 90-101. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/html/index.html>

Pérez, H. y Lobelles, G. (2020). Metodología para la transición de NC ISO/IEC 17025:2017 en Refinería Cienfuegos S.A mediante técnicas prospectivas. Revista Universidad y Sociedad, 12(2), 160-173. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-160.pdf>

Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.. Revista Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV(28). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Revista Dominio de las ciencias, 6(3), 1118-1142. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>

Pinedo, C., y Delgado, J. (2020). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. Revista Científica Horizonte

- Empresarial, 7(2). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1486>
- Pino, E., Granja, A. y Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-38. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/4353>
- Ponce, L. y Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Revista Dominio de las Ciencias*, Vol. 7(2), 1129-1154. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Revista Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 56-82. Recuperado de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-46%20\(2017\)/151556547004/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/18-46%20(2017)/151556547004/)
- Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, Edición Especial, 50-56. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417&lng=es&tlng=es.
- Ramos, V y Tejera, S. 2017. Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Revista Acción Psicológica*, vol. 14(2), 225-239. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>
- Reyes, J., Garzón, M., y Tapia, B. (2018). Design and validation of a likert type scale to establish entrepreneurial characteristics. *Revista Dimensión Empresarial*, 16(2), 135-160. Recuperado de <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/view/1599>
- Rivera, D., Rincón, J., y Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista ESPACIOS*, 39(19), 5. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>

- Rodríguez, J., Martínez, E., Duana, D. y Hernández, T. (2020). Medición del clima organizacional en una Pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 205-217. Recuperado de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/154>
- Rodríguez, Y., de León, L., Gómez, O., Diéguez, E. y Sablón, N. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud: effect on patients' satisfaction in the Primary Care Level. *Revista Médica Electrónica*, 38(2), 185-198. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008
- Romero, A., Gasca, M., Hernández, M., y Benítez, V. (2016). Propuesta de mejora para incrementar la calidad del servicio administrativo brindado a estudiantes en una Institución Pública de Educación Superior. *Revista Administración y Finanzas*, 3 (7), 57-66. Recuperado de https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num7/Revista_de_Administracion_y_Finanzas_V3_N7_6.pdf
- Romero, E., Souto, L. y García, I. (2018): "Procedimientos aplicados para el análisis del clima organizacional en el servicio público. Caso Ecuador". *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/analisis-clima-organizacional.html>
- Rovere, V., & Rebolledo, D. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Científica "Conecta Libertad"* ISSN 2661-6904, 5(2), 48–61. Recuperado de <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
- Salazar, W, y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Revista Industrial Data*, 19(2), 13-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Salazar, W., y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador *Industrial. Revista Data*, vol. 19(2), 13-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sandoval, M., Carranza, F. y Carrillo, S. (2018). Una mirada en el sector público del Ecuador al reconocimiento no monetario alineado al desempeño: Un estudio generacional. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 220-225. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-220.pdf>

- Simbrón, S., y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(1), 5983. Recuperado de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M., y Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Revista Polo del conocimiento*, 5(3). Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/rt/printerFriendly/1351/html>
- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 607-620. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607
- Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582
- Sotelo, J; Arrieta, D. y Figueroa, E. (2015). Medición del clima organizacional gubernamental utilizando calidad en el servicio como parámetro. *Revista Global de Negocios*, v. 3 (4) p. 27-38. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/309592858_Medicion_del_clima_organizacional_gubernamental_utilizando_calidad_en_el_servicio_como_parametro
- Tintaya, L. 2017. Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano, puno 2016. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3334/Tintaya_Velasquez_Lissy_Greys.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Troncoso, C. y Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista Facultad de la Medicina*, 65 (2), 329-332. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/issue/view/4835/942>
- Vega, M. (2020). Servidores públicos y pandemia. Recuperada de <https://derechoecuador.com/servidores-publicos-y-pandemia>
- Velásquez, M; García, J; Rodríguez, G. y González, M. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(3), 249-262. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1039>

- Vera, N. y Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F. y Ramos, R. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71.
- Villanueva, S., Carrera, O., y Guerrero, M. (2018). El Liderazgo y su relación con la Satisfacción de los Clientes: un enfoque teórico. *Revista INNOVA Research Journal*, 3(11), 29-34. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/934>
- Williams, L. (2013). "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública". Universidad Autónoma de nuevo León, 1-91. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Yauri, O. (2019). Diseño de un sistema de mejora continua bajo la metodología PVHA en la empresa Industrias Monlop S.A.C. Tesis de grado, Universidad Continental. Recuperado de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/5w2h-qu%C3%A9-significa-para-qu%C3%A9-sirve-c%C3%B3mo-aplicarla-y-algunos-ejemplos>
- Zárraga, L; Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista De Estudios En Contaduría, Administración E Informática*, 7(18), 46 - 65. Recuperado de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA APLICADO A LOS DIRECTIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

 <p>ESPAMMFL ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ</p>	 <p>Carrera de ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>
ENTREVISTA	
Nombre:	Fecha:
Cargo:	
<p>La siguiente entrevista tiene como objetivo: Recopilar información que permita la evaluación del clima el clima laboral y su influencia en la calidad de atención al cliente en el GAD Municipal del Cantón Junín.</p>	
<p>1.- En el GAD Municipal del Cantón Junín. ¿Tienen definido claramente los objetivos y resultados esperados de cada área de la institución?</p> <p>2.- ¿Cree usted que el ambiente de trabajo es agradable y apropiado para el desarrollo de las funciones de los servidores públicos?</p> <p>3.- ¿Existe una buena comunicación interna con los servidores que están bajo su responsabilidad?</p> <p>4.- ¿Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas y apropiadas para el desarrollo de las funciones?</p>	

5.- ¿Cómo calificaría usted el clima laboral en el GAD Municipal del Cantón Junín?

Insatisfactorio

Satisfactorio

Muy satisfactorio

6.- ¿Considera que existen problemas en relación al clima laboral y la calidad de atención al cliente en la del GAD?

7.- ¿Cree usted que la atención al cliente que brindan los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Junín es la adecuada?

8.- ¿Cómo percibe usted la calidad de atención al cliente y cómo la calificaría?

9.- ¿Cuáles son los factores que usted cree que influyen en la calidad de atención al cliente del GAD?

10.- ¿Considera importante que se mejoré la atención al cliente en el GAD Municipal del Cantón Junín?

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA APLICADO A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JUNÍN.

						
ENCUESTA						
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
Variables	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
Clima Laboral	¿Existe liderazgo por parte de los jefes inmediatos?					
	¿Sus jefes reconocen el esfuerzo que realiza en el cumplimiento de sus actividades?					
	¿Existe equidad en el trato y distribución de las responsabilidades y tareas?					
	¿Cree usted que, en el GAD, existe una buena comunicación interna entre los colaboradores de cada departamento?					
	¿Existe un ambiente de cooperación entre compañeros?					
	¿Se toman en cuenta las sugerencias e iniciativas personales?					
	¿Existe compromiso en su equipo de trabajo para alcanzar las metas establecidas?					
	¿Las condiciones de trabajo son seguras e higiénicas y no representan riesgos para la salud?					
	¿Las áreas de trabajo cuentan con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?					
	¿La institución se preocupa o estimula su capacitación para la actualización profesional?					

Atención al cliente	¿Consideran que los procedimientos de atención al cliente que realizan en el GAD cumplen con los estándares de calidad?					
	¿Dentro del departamento que usted labora el servicio que brinda es eficiente?					
	¿Cree usted con el servicio que presta cumple con las expectativas de los clientes?					
	¿Considera usted que en su área de trabajo se pueden producir errores por la falta de información?					
	¿Muestran ustedes cortesía, empatía y cordialidad en el tiempo que se presta el servicio?					
	¿Tienen disposición y buena voluntad para asesorar a los usuarios?					
	¿Su capacidad de respuesta ante los requerimientos del cliente se da de manera inmediata?					
	¿Cree usted que están capacitado para ofrecer un servicio de calidad?					
	¿Existen quejas o reclamos frecuentemente por parte del cliente?					
	¿Toma en cuenta las sugerencias que le hacen los clientes en referencia a los servicios prestados?					

ANEXO 3

MATRIZ DE AUTORES PARA EL CLIMA LABORAL.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015)	Sotelo y Figueroa (2017)	González, Rodríguez y González (2018)	Iglesias, Esperón y Solís (2018)	Pedraza (2018)
Estructura	Estructura	Estructura	Liderazgo	La autonomía
Responsabilidad	Comunicación	Responsabilidad	Motivación	La cohesión
Recompensa		Recompensa		
Riesgo		Desafío		
Calidez	Capacitación y desarrollo	Relaciones	Participación	La confianza
Apoyo	Trabajo en equipo	Cooperación	Reciprocidad	La ayuda mutua
Norma	Ambiente físico y cultural	Estándares		Trabajo colaborativo
Conflicto	Identidad	Conflicto		Liderazgo
Identidad	Liderazgo	Identidad		Equidad
Vera y Suárez (2018)	Noboa et al., (2019)	Jalca et al, (2020)	Salazar et al., (2009) citado por Macías y Saltos (2020)	González et al., (2021)
Liderazgo	Propósito u objetivos	Condiciones físicas de trabajo	Ambiente físico	Estructura
Responsabilidad	Recompensa	Autonomía,	Características estructurales	Responsabilidad
	Estructura	Estructura		Recompensa
	Soporte de gestión	Organización y comunicación		Participación
Motivación	Relaciones	Desarrollo innovación e	Ambiente social	Calidez
Estándares	Apoyo	Reconocimiento, rendimiento e identidad	Características personales	Apoyo
Cooperación	Liderazgo		Comportamiento organizacional	Comunicación
				Conflicto
				Identidad

Fuente: Bernal, Pedraza y Sánchez (2015); Sotelo y Figueroa (2017); González, Rodríguez y González (2018); Iglesias, Esperón y Solís (2018); Pedraza (2018); Vera y Suárez (2018); Noboa et al., (2019); Jalca et al, (2020); Salazar et al., (2009) citado por Macías y Saltos (2020) y González et al., (2021).

Elaborado por: Los autores.

ANEXO 4

MATRIZ DE AUTORES PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Autores	Descripción
Elementos tangibles		En este punto, se aprecia la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación para la prestación del servicio.
Fiabilidad	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993); Palacios et al., (2016);	Habilidad de prestar el servicio de manera correcta y oportuna.
Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta	Salazar y Cabrera, (2016); Arciniegas y Mejías (2017); Mejías, Godoy y Piña (2018); Burgos y Morocho (2020) y Rovere y Rebolledo (2021)	Es la dimensión que evalúa la habilidad y disposición que posee el personal que labora en la empresa para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente.
Seguridad o garantía		Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
Empatía		Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro, además, de ser la capacidad para entender la perspectiva del usuario

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993); Palacios et al., (2016); Salazar y Cabrera, (2016); Arciniegas y Mejías (2017); Mejías, Godoy y Piña (2018); Burgos y Morocho (2020) y Rovere y Rebolledo (2021).

Elaborado por: Los Autores.

ANEXO 5

SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS CON LOS DIRECTIVOS

ANEXO 5-A



ANEXO 5-B



ANEXO 5-C



ANEXO 5-D

