



**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 DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS
DURANTE LA COVID-19 EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE**

AUTORES:

**ELIAN NEPTALI LOOR UTRERA
MARÍA SHUAMARY ORMAZA SANTOS**

TUTORA:

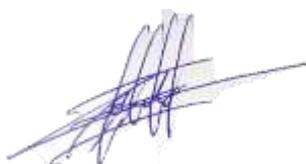
ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, Mg.

CALCETA, JULIO DE 2022

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo LOOR UTRERA ELIAN NEPTALI con cédula de ciudadanía 08004600658 Y ORMAZA SANTOS MARÍA SHUAMARY con cédula de ciudadanía 1351402597, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS DURANTE LA COVID-19 EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a 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.



LOOR UTRERA ELIAN N.
C.C. 0800460065-8



ORMAZA SANTOS MARÍA S.
C.C. 135140259-7

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

LOOR UTRERA ELIAN NEPTALI con cédula de ciudadanía 08004600658 Y ORMAZA SANTOS MARÍA SHUAMARY con cédula de ciudadanía 1351402597, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS DURANTE LA COVID-19 EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



LOOR UTRERA ELIAN N.
C.C. 0800460065-8



ORMAZA SANTOS MARÍA S.
C.C. 135140259-7

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS DURANTE LA COVID-19 EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE, que ha sido desarrollado por LOOR UTRERA ELIAN NEPTALI Y ORMAZA SANTOS MARÍA SHUAMARY, previo a 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.

MARYS
BEATRIZ
IRIARTE
VERA



Firmado
digitalmente por
MARYS BEATRIZ
IRIARTE VERA
Fecha: 2022.06.27
15:12:25 -05'00'

ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG.

C.C. 1310626104

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos APROBADO el Trabajo de Integración Curricular titulado: EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS DURANTE LA COVID-19 EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE, que ha sido desarrollado por LOOR UTRERA ELIAN NEPTALI Y ORMAZA SANTOS MARÍA SHUAMARY, previo a 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 ELIZABETH ÁLVAREZ VIDAL
CC: 1311004913
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. JOSÉ RAMÓN SANTANA AVEIGA
CC: 1310059967
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ABG. CARLOS ENRIQUE TORRES FUENTE
CC: 1306253509
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la sabiduría plena en aquellos momentos difíciles.

Agradecemos a nuestros padres; por ser los pilares fundamentales en nuestra vida, y por apoyarnos en cada una de nuestras decisiones.

A nuestros abuelos que siempre nos aconsejaron para no rendirnos y seguir luchando por lo que queremos.

A nuestra Tutora la Ing. Marys Iriarte Vera por ayudarnos de la mejor manera a corregir cada error que hemos tenido, e impulsándonos día a día a realizarlo con éxito.

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 nuestros amigos y familiares que a pesar de las dificultades siempre han estado apoyándonos para cada día ser mejores

LOOR UTRERA ELIAN NEPTALI

ORMAZA SANTOS MARÍA SHUAMARY

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme la capacidad de luchar por lo que quiero y no rendirme en el camino a conseguirlo.

A mis padres, mis hermanos, mis abuelos, y cada una de las personas que me apoyaron durante todo este proceso.

LOOR UTRERA ELIAN NEPTALI

Dedico este trabajo a Dios quien es mi guía en todas las decisiones que tomo, ya que él es quien me cuida y me da fortaleza para seguir continuando con mis estudios. A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo un gran apoyo en todo momento.

ORMAZA SANTOS MARÍA SHUAMARY

CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
CONTENIDO	viii
CONTENIDO DE FIGURAS	x
CONTENIDO DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	3
1.3. OBJETIVOS	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. EVALUACIÓN	8
2.2. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	8
2.2.1. DEFINICIÓN	8
2.2.2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE BIOSEGURIDAD	9
2.2.3. ELEMENTOS DE LA BIOSEGURIDAD	10
2.2.4. NORMAS DE BIOSEGURIDAD	10
2.2.5. IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE BIOSEGURIDAD	11
2.2.6. PANDEMIA	12
2.2.7. COVID-19	12
2.2.8. CONSECUENCIAS DE LA COVID-19	13
2.2.9. ESTRATEGIA MUNDIAL DE RESPUESTA A LA COVID-19	13
2.2.10. LINEAMIENTOS DE BIOSEGURIDAD ANTE LA COVID-19 PARA EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO EN ECUADOR	14
2.3. SERVICIO PÚBLICO	15

2.3.1.	DEFINICIÓN	15
2.3.2.	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO	16
2.3.3.	CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO	16
2.3.4.	CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	17
2.3.5.	MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO	19
2.3.6.	DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO	19
2.3.7.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	20
2.3.8.	SERVICIO PÚBLICO	21
2.3.9.	TIPOS DE SERVIDORES PÚBLICOS	22
2.4.	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO	22
2.4.1.	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE	23
2.5.	PLAN DE MEJORA	24
2.5.1.	OBJETIVO DE UN PLAN DE MEJORA	25
2.5.2.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE UN PLAN DE MEJORA	25
2.5.3.	IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA	26
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO		27
3.1.	UBICACIÓN	27
3.2.	VARIABLES DE ESTUDIO	28
3.2.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	28
3.2.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	28
3.3.	DURACIÓN	28
3.4.	MÉTODOS	28
3.4.1.	MÉTODO INDUCTIVO	28
3.4.2.	MÉTODO DEDUCTIVO	29
3.4.3.	MÉTODO ANALÍTICO Y SINTÉTICO	29
3.5.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	29
3.5.1.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	29
3.5.2.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	30
3.5.3.	INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	30
3.6.	TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	31
3.6.1.	ENCUESTA	31
3.6.2.	ENTREVISTA	31
3.6.3.	MATRIZ SERVQUAL	31
3.7.	MUESTREO NO PROBABILÍSTICO	32
3.7.1.	MUESTREO POR CONVENIENCIA	32

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.8.1. FASE 1.- IDENTIFICAR LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD QUE SE APLICARON EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA COVID-19.	33
3.8.2. FASE 2.- DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA.	33
3.8.3. FASE 3.- SUGERIR ACCIONES DE MEJORAS EN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1. FASE 1.- IDENTIFICAR LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD QUE SE APLICARON EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA COVID-19.	35
4.2. FASE 2.- DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA.	39
4.3. FASE 3.- SUGERIR ACCIONES DE MEJORAS EN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.	52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. CONCLUSIONES	55
5.2. RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	67

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Hilo conducto de la investigación	7
Figura 2. Principios de Bioseguridad	9
Figura 3. Lineamientos para evitar la propagación del SARS-COV-2 en los servidores públicos y privados	14
Figura 4. Clasificación del servicio público	17
Figura 5. Dimensiones del Modelo Servqual	20
Figura 6. Tipos de Servidores Públicos	22
Figura 7. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone	24
Figura 8. Ventajas y Desventajas de un Plan de Mejora	26
Figura 9. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone	27
Figura 10. Cuadro resumen de la entrevista	39
Figura 11. Matriz FODA	52
Figura 12. Plan de mejora	54
Figura 13. Oficio solicitud y aplicación de entrevista y encuesta	68
Figura 14. Oficio de solicitud al GADM del Cantón Chone	69

Figura 15. Entrevista al departamento de Seguridad Ocupacional y Riesgo de Trabajo	73
Figura 16. Encuesta a usuario del GADM.....	73
Figura 17. Encuesta a usuario del GADM	74
Figura 18. Encuesta a usuario del GADM.....	74
Figura 19. Encuesta a usuario	75
Figura 20. Visita al GAD Municipal del Cantón Chone	75
Figura 21. Sociabilización del Plan de Mejora con el Director de Desarrollo Comunitario del GADM del Cantón Chone	76
Figura 22. Sociabilización del Plan de Mejora con el Director de Desarrollo Comunitario del GADM del Cantón Chone	76

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Áreas específicas para el lavado y desinfección de manos.....	40
Gráfico 2. Medidas de bioseguridad.....	41
Gráfico 3. Barreras de protección para evitar contagios.....	42
Gráfico 4. Calidad de los servicios brindados.....	43
Gráfico 5. Elementos de bioseguridad.....	44
Gráfico 6. Importancia de las medidas de bioseguridad.....	45
Gráfico 7. Accionar del GADM antes de la pandemia.....	46
Gráfico 8. Afectación de los servicios que brinda la institución a causa de la COVID-19.....	47
Gráfico 9. Personal encargado de mediar la temperatura.....	48
Gráfico 10. Señaléticas para evitar el contagio de la COVID-19.....	49
Gráfico 11. Prestación de servicio durante la emergencia sanitaria.....	50
Gráfico 12. Teletrabajo en el GADM Chone.....	51

RESUMEN

El estudio de la presente investigación tuvo como objetivo evaluar las medidas de bioseguridad aplicadas durante la COVID-19 en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone en el período 2020-2021, para la propuesta de acciones de mejoras. Se aplicaron los siguientes métodos: inductivo, deductivo, analítico y sintético, para la ejecución de las tres etapas en el proceso investigativo. En la primera etapa, a través de una entrevista se identificaron las medidas de bioseguridad que se emplearon en los servicios brindados por la institución durante la COVID-19. En la segunda etapa, mediante la aplicación de encuestas a la ciudadanía, se logró determinar la calidad de los mismos, en donde se pudo constatar que los servidores públicos no estaban capacitados para este tipo de situaciones, lo cual ocasionó la paralización en las actividades de ciertos departamentos. En la tercera y última etapa, para el diseño del plan de mejora se tomó en consideración los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de información, con el propósito de que la implementación de este ayude a optimizar la utilización de las medidas de bioseguridad, concluyendo de esta manera que es importante que estas sean aplicadas correctamente para que así la prestación de los servicios a la localidad sea adecuada y segura.

PALABRAS CLAVE

Medidas de bioseguridad, servicios públicos, calidad, COVID-19.

ABSTRACT

The study of the present investigation aimed to evaluate the biosecurity measures applied during COVID-19 in the quality of the services provided by the Autonomous Decentralized Municipal Government of Chone Canton in the period 2020-2021, for the proposal of improvement actions. The following methods were applied: inductive, deductive, analytical and synthetic, for the execution of the three stages in the investigative process. In the first stage, through an interview, the biosecurity measures that were used in the services provided by the institution during COVID-19 were identified. In the second stage, through the application of citizen surveys, it was possible to determine their quality, where it was found that public servants were not trained for this type of situation, which caused the paralysis of the activities of certain departments. In the third and last stage, for the design of the improvement plan, the results obtained in the information collection instruments were taken into consideration, with the purpose that its implementation helps to optimize the use of biosafety measures, concluding In this way, it is important that these are applied correctly so that the provision of services to the locality is adequate and safe.

KEYWORDS

Biosecurity measures, public services, quality, COVID-19.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Cuero (2020) indica que, en diciembre del 2019 se declaró la emergencia mundial debido a una pandemia producida por el virus SARSCoV2, o también denominada COVID-19, la cual tuvo origen en un mercado de Wuhan (China), misma que causó afectaciones en la salud de las personas. Los síntomas más comunes que se presentaban, eran tos, fiebre, y dificultades respiratorias, por lo que los gobiernos de todo el mundo se vieron obligados a tomar medidas de bioseguridad para proteger la vida de la población.

Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) señala que, es importante que en cada país se implementen medidas de bioseguridad que cuenten con la capacidad de frenar el desarrollo y transmisión de la COVID-19, debido a que esta genera una elevada tasa de mortalidad en la población mundial. Es así, que estas estrategias se acoplan a las necesidades sanitarias de la población, a fin de reducir la propagación de la enfermedad que causa grandes pérdidas económicas y colapso en los sistemas de salud pública y privada.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) manifiesta que, en América Latina y el Caribe las acciones más importantes que se deben aplicar para dar respuesta a la pandemia de la COVID-19 van encaminadas a la bioseguridad, es decir, implementar medidas regulatorias en los gobiernos, tales como el autoaislamiento, cuarentena, distanciamiento social, y el cierre de lugares donde pueda existir aglomeración de personas, con el fin de reducir el riesgo de contagios en la ciudadanía.

Por su parte, Chang *et al.*, (2020) exponen que, en el Ecuador los organismos públicos han establecido directrices y lineamientos encaminados a la protección de los trabajadores y usuarios a través de la aplicación de medidas de bioseguridad dentro de las empresas públicas y privadas, a razón de lograr la reactivación de la economía por medio del retorno progresivo a las actividades cotidianas. De este modo, cumpliendo con cada una de estas medidas se pretende reducir la tasa de mortalidad y contagios que se ha generado con la llegada de la COVID-19.

De esta manera, Coello y Mero (2020) mencionan que, “Ecuador es uno de los países de Latinoamérica mayormente afectados por la COVID-19, con 88.666 casos de contagios confirmados y 5.847 fallecidos hasta julio del 2020, solo en Manabí se tuvieron 6.688 casos y 805 fallecidos”. Asimismo, Cusme *et al.*, (2020), expresaron que, “en dicha provincia las afectaciones se dieron generalmente en las pequeñas y medianas empresas, las cuales en su mayoría cerraron por falta de consumidores”. Por tanto, Apolo (2021) señaló que, “la coordinación zonal 4 del Ministerio de Salud Pública (MSP) sugirió que los Comités de Operaciones de Emergencia (COE) de cada uno de los 22 cantones manabitas, tomen las medidas necesarias para evitar la propagación del virus”. (p. 4)

El Gobierno Nacional de la República del Ecuador (2020) establece que, para promover la reactivación de las actividades y el empleo, es necesario continuar con la realización de las obras y proyectos que se encontraban suspendidos por causa del confinamiento que generó la pandemia de la COVID-19. Es así, que dentro de las entidades públicas los servicios de primera necesidad se deben seguir proveyendo, como lo es el caso de la salud, educación, atención de primera instancia y prioritaria.

Por tal razón, se realizó una entrevista no estructurada al Director de Desarrollo Comunitario del GADM del cantón Chone, quien manifestó que a pesar de todo el esfuerzo que se hizo en la institución durante la pandemia de la COVID-19, la implementación de las medidas de bioseguridad no se pudo concretar en su totalidad, debido a que los servidores públicos no estaban capacitados para este tipo de situaciones, causando así, la paralización en las actividades de ciertos departamentos. De esta manera, surge la necesidad de evaluar las medidas de bioseguridad aplicadas en la calidad de los servicios que brinda la institución ante la emergencia sanitaria en el período 2020-2021, ya que esto va a permitir proponer un plan de mejora que facilite el operar de la entidad frente a la amenaza.

Con base en el planteamiento anterior surge la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la evaluación de las medidas de bioseguridad aplicadas por la emergencia sanitaria de la COVID-19, en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad existe una amenaza latente denominada COVID-19, la cual afecta todas las actividades que se desarrollan en el mundo, trayendo consigo grandes pérdidas en la salud y en la economía de los distintos países. En este sentido, es importante que se tome en consideración la aplicación de medidas y estrategias que permitan que las empresas e instituciones lleven a cabo sus funciones. Por tanto, Bermúdez, *et al.*, (2021) manifiestan que, frente a las afectaciones y expectativas ocasionadas por la COVID-19, es necesario que los países se canalicen y direccionen a la aplicación de medidas de prevención en todos sus ámbitos, como lo son, social, político y económico, para que así, exista un correcto manejo y control de la pandemia.

Las medidas de bioseguridad son importantes dentro de las instituciones públicas ya que constituyen una herramienta fundamental para dar cumplimiento a las actividades. De esta manera, es necesario que se realice la evaluación de las mismas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, a fin de determinar si estas han sido favorables en cuanto a los servicios que se prestan a la ciudadanía, teniendo en cuenta que los beneficios de la aplicación de estas medidas, no solo irán encaminados a la seguridad de los funcionarios, al cumplimiento de los objetivos institucionales, sino que también a la satisfacción de las personas que hacen uso de estos.

Es así, que la presente investigación se justifica teóricamente, puesto que como lo indica Tamariz (2018) las medidas de bioseguridad se deben entender como aquella rama que se encamina a estudiar el comportamiento y conducta de las actividades humanas que representen un riesgo para la sociedad y para los trabajadores de la salud, es decir, diseñar estrategias de disminución de enfermedades e infecciones de rápida propagación.

La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010) en el artículo 23 literal I, establece que es un derecho de los servidores públicos “desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (p. 15). Es por esto, que es obligación de las instituciones públicas implementar medidas de bioseguridad que velen por la seguridad de sus funcionarios.

Asimismo, se justifica socialmente, porque con la aplicación oportuna de las medidas de bioseguridad los funcionarios públicos tienen una menor probabilidad a ser susceptibles a la COVID-19, lo cual ayuda a que la ciudadanía reciba un mejor servicio por parte de la institución. Es así que, Ruiz (2017) sostienen que “las medidas de bioseguridad son el conjunto de conductas a ser adoptadas, a fin

de reducir o eliminar los riesgos para el personal, la comunidad y el medio ambiente” (p. 4). Por tal razón, es importante que se implementen correctamente, debido a que estas se encuentran enfocadas al análisis y prevención de los riesgos que se relacionan con la vida y la salud de la sociedad.

Se justifica económicamente, dado que con la adopción de las medidas de bioseguridad se logra reactivar el sector económico, y a su vez, impulsar aquellas áreas que generen ingresos, para que así dichos recursos sean utilizados en el financiamiento de obras y servicios que se ofrecen por parte del GADM Chone. Sin embargo, el Centro de Desarrollo OCDE (2020) indica que:

La crisis económica provocada por la pandemia de la COVID-19 podría llevar a la mayor contracción de la economía ecuatoriana en su historia, con una caída del PIB de entre un 7.3% y un 9.6%, según las estimaciones el Banco Central de Ecuador, o una contracción del 10.9% según el FMI (Banco Central de Ecuador, 2020a; FMI, 2020a). (p. 4)

Por último, se justifica ambientalmente, puesto que al no existir estrategias de manejo de residuos biológicos altamente contaminantes estos traen impactos negativos en la fauna y flora local. Por lo tanto, Estrada (2018) manifiesta que, una correcta aplicación de las medidas de bioseguridad mejora la eficiencia y eficacia en los procedimientos de control de los desechos, para que estos sean transportados y correctamente tratados por las personas encargadas de la recolección de los restos sólidos, a fin de prevenir afectaciones y deterioro en el medio ambiente.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las medidas de bioseguridad aplicadas durante la COVID-19 en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone en el período 2020-2021, para la propuesta de acciones de mejoras.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las medidas de bioseguridad que se aplicaron en los servicios que brinda el GADM del cantón Chone durante la COVID-19.
- Determinar la calidad de los servicios del GADM del cantón Chone durante la emergencia sanitaria.
- Sugerir acciones de mejoras en las medidas de bioseguridad del GAD Municipal del cantón Chone.

1.4. IDEA A DEFENDER

La evaluación de las medidas de bioseguridad aplicadas ante la emergencia sanitaria de la COVID-19, influirá en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

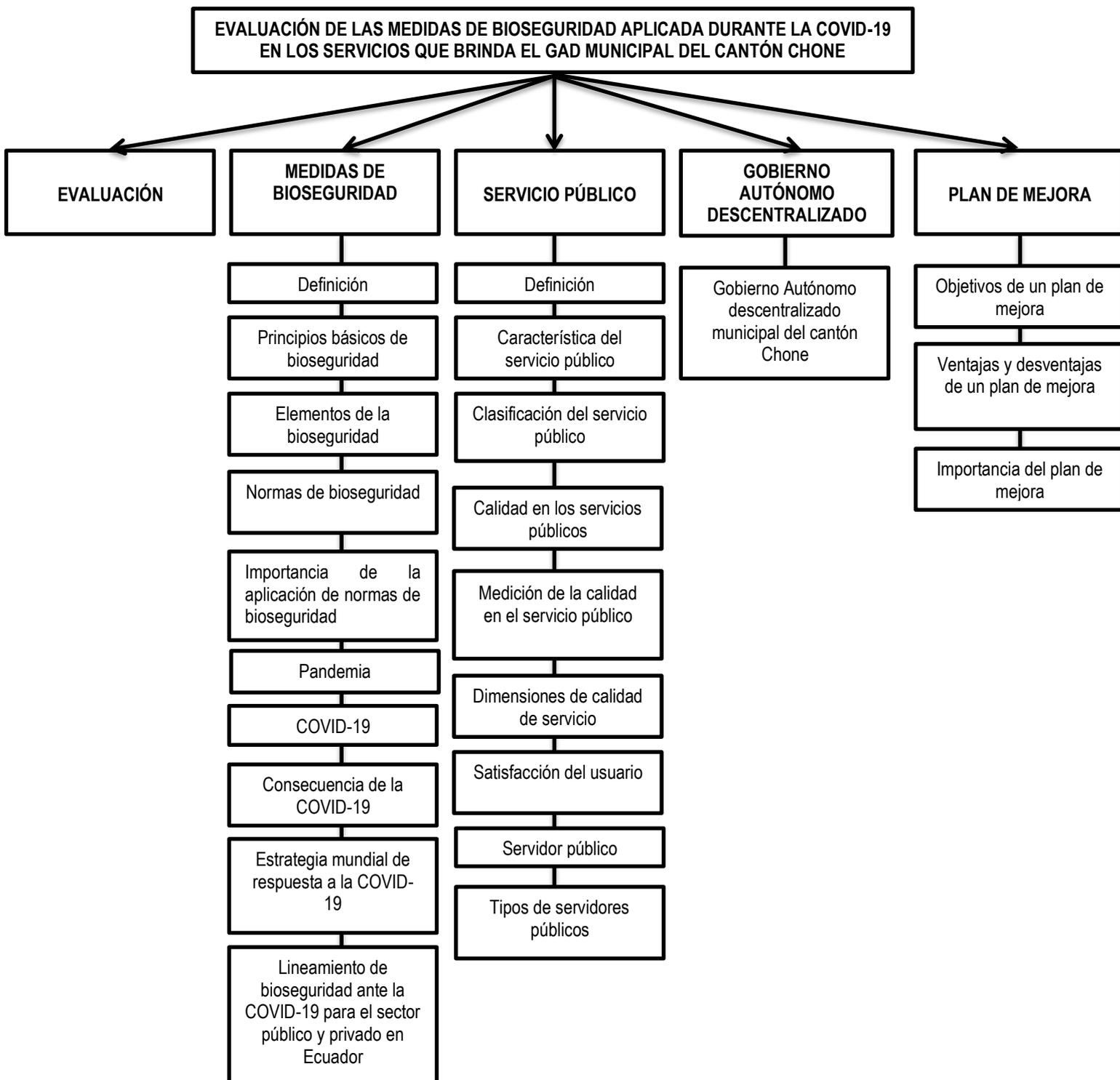


Figura 1. Hilo conductor de la investigación
Fuente. Elaborado por los autores

2.1. EVALUACIÓN

De acuerdo con Martínez (2019) la evaluación es considerada como uno de los aspectos más importantes en la rama de la educación y en la investigación, puesto que esta es un tema que tiene un gran impacto, debido a que ayuda a obtener resultados concretos y absolutos en cuanto a las distintas variables de estudio. Su aplicación radica en la necesidad de querer alcanzar datos reales en los diferentes ámbitos en los que se puede aplicar, considerando que esta va de la mano con recursos como el tiempo, esfuerzo, y competitividad por parte de los individuos que se encuentren haciendo uso de la misma.

2.2. MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

2.2.1. DEFINICIÓN

Pérez (2017) se refiere a las medidas de bioseguridad como un grupo de estrategias que surgen como plan de acción ante el incremento de los virus y las enfermedades de origen biológico. Su uso radica en la práctica profesional por parte del personal dentro de las entidades de salud, las cuales buscan reducir la propagación de enfermedades patológicas. Las medidas de bioseguridad son normas de prevención, que buscan proteger la salud de las personas que se encuentran en áreas en las que existen pacientes con problemas de salud.

Conforme a la Universidad Industrial de Santander (2012, citado en Tamariz, 2018) la bioseguridad es definida como un conjunto de herramientas de prevención y reducción del riesgo de contagios de algún tipo de enfermedad de origen biológico, físico o químico. Por ello, esta tiene la finalidad de prevenir impactos nocivos en la salud de las personas y del medio ambiente. Es así que, la bioseguridad se entiende como una disciplina que estudia el comportamiento y desarrollo de las enfermedades y el impacto que estas generan a la sociedad,

con el fin de reducir el riesgo de infección y contagios que se pueden provocar en los trabajadores y consumidores.

2.2.2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE BIOSEGURIDAD

Desde la posición de Pin y Tipan (2015) los principios básicos de bioseguridad se deben tener en cuenta al momento de llevar a cabo la evaluación y aplicación de medidas, para que así exista un mejor control de las enfermedades notoriamente afectivas en la salud, considerando que, con su adopción se busca establecer estrategias de funcionamiento durante etapas críticas en tiempos de amenazas sanitarias y pandemias. De tal manera estos autores exponen ciertos principios de bioseguridad, los cuales se enmarcan en la figura 2.

PRINCIPIOS	CONCEPTO
Universalidad	Las medidas de bioseguridad son universales, por lo que toda persona debe cumplir con las precauciones de manera regular, con el fin de prevenir exposición de la piel o partes del cuerpo al alto riesgo de contagio.
Uso de barreras protectoras	Es necesario colocar barreras que prevengan una interacción directa entre personas y objetos que son altamente contaminantes y perjudiciales para la salud.
Personas en riesgo	Consumidores y usuarios de lugares con alta afluencia de personas.
Factores que incrementan el riesgo	Aquellos hospitales e instituciones que no hacen el uso adecuado de la bioseguridad tienen un alto riesgo de aumentar el número de personas contagiadas.
Comunidad	Alto riesgo de estar en interacción directa con desechos provenientes de los establecimientos de salud que no se encuentren manipulados adecuadamente.
Clasificación de ambientes	Este se lo realiza dependiendo el nivel de riesgo que tenga, como puede ser: alto y bajo. Por ello, toda institución que preste servicios de salud debe contar con una infraestructura, equipos y personal capacitado que le permitan dar solución a las necesidades sanitarias de la sociedad.
Aseo y desinfección de agentes y mobiliario	Se la realizará cumpliendo cada uno de los procedimientos y técnicas de acuerdo al tipo de ambiente donde se esté desarrollando. Este deberá ser de manera frecuente y continua, considerando el orden de las áreas y los materiales a utilizar.
Residuos y desechos biocontaminados	Son todos los materiales y agentes altamente contaminados que puedan generar riesgo en la salud de las personas que los manipulan.
Ropa de personal	Deberá ser de uso exclusivo dentro de la entidad, y se adecuará a las labores que se desempeñen en cada una de las dependencias.
Uso de otras barreras protectoras	Es obligatorio hacer uso de herramientas que permitan una protección correcta en el desarrollo de las actividades. Del mismo modo, los servidores deben contar con los materiales adecuados para llevar a cabo sus funciones.
Hábitos y conductas lavado de manos	El lavado de manos es una de las medidas más importante en la prevención de enfermedades y riesgos de contagios, se lo debe realizar de manera regular, o luego de haber tenido contacto físico con elementos biológicamente contaminados.

Figura 2. Principios de Bioseguridad
Fuente. Datos tomados de Pin y Tipan (2015)

2.2.3. ELEMENTOS DE LA BIOSEGURIDAD

Vera *et al.* (2017) indican que, el elemento más importante de la bioseguridad es el estricto cumplimiento de las prácticas y procedimientos apropiados y el uso eficiente de materiales y equipos, los cuales constituyen la primera barrera a nivel de contención para el personal y el medio ambiente. Garantizar la bioseguridad en una institución no puede ser una labor individual, espontánea o anárquica; es preciso que exista una organización de seguridad que evalúe los riesgos y, junto con las recomendaciones del comité, controle y garantice el cumplimiento de las medidas.

Por su parte, Iberdrola (2021) se refiere a la bioseguridad como un tema muy complejo, puesto que no está exento de peligros, está conformada por un conjunto de normas y barreras fundamentales que tienen como objetivo prevenir los riesgos biológicos derivados de la exposición a agentes biológicos infecciosos. En términos generales, los elementos de la bioseguridad se enfocan en qué; las personas que manipulan elementos biológicos altamente infectados, deben apegarse a los reglamentos; los materiales usados para la contención de elementos contaminados biológicamente deben ser divididos de acuerdo al tipo y a la función que este cumpla; y por último, los residuos que se generen deben desecharse adecuadamente, siguiendo cada uno de los lineamientos.

2.2.4. NORMAS DE BIOSEGURIDAD

Sánchez *et al.* (2017) señalan que, las normas de bioseguridad tienen un soporte internacional, puesto que son creadas y emitidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), estas han demostrado eficiencia en cuanto al cuidado de las personas, sin importar la actividad que estas realicen. Por lo general, estas son aplicadas frecuentemente en el área de salud, que es donde existe un mayor riesgo por la manipulación de materiales altamente contaminantes.

Del mismo modo, Quinsa (2020) manifiesta que, se deben seguir un conjunto de lineamiento que prevengan y reduzcan la tasa de contagios, mismos que estarán encaminados a mantener el control de los factores de riesgo dentro de un entorno laboral por distintos agentes biológicos, físicos o químicos, que nos permitan mitigar el impacto nocivo de las enfermedades, asegurando que el desarrollo de las actividades y procedimientos no amenacen la salud y seguridad de los funcionarios, pacientes, visitantes y medio ambiente en general.

2.2.5. IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE BIOSEGURIDAD

Desde el punto de vista de Quinsa (2020) hoy en día se han presenciado muchos casos de contagios debido al surgimiento de nuevos virus y enfermedades, los cuales son de rápida propagación y con más resistencia a los medicamentos comunes, por tal motivo, es necesario que se acaten nuevas medidas preventivas que reduzcan este tipo de riesgos hasta que se logre desarrollar una vacuna. Asimismo, Pérez (2017) destaca que, es importante llevar a cabo la aplicación correcta de medidas de bioseguridad en los profesionales de la salud y en las áreas que estos se desempeñan, puesto que ellos se mantienen en contacto directo con elementos biológicos altamente contaminados, ya sea por sangre o por fluidos corporales.

En otro orden de ideas, Sánchez *et al.* (2017) expresan que, la importancia de las medidas de bioseguridad radica en la eficiencia de la minimización de riesgos, contagios e infecciones que estas pueden alcanzar si son aplicadas de manera correcta, puesto que estas son adaptadas en contextos altamente perjudiciales para la salud, como lo es en el caso de los hospitales y diferentes centros de atención médica. Por tanto, aplicar medidas de bioseguridad de manera correcta dentro de las instituciones es muy importante, puesto que puede reducir los riesgos relacionados con la vida y la salud de las personas que se encuentran en el mismo entorno laboral, al igual que en la ciudadanía en general.

2.2.6. PANDEMIA

Según Belasco y Fonseca (2020) las enfermedades infecciosas emergentes y reemergentes se han convertido en desafíos constantes para la salud de todo el mundo. Esto se relaciona con los casos recientes de neumonía de causa desconocida en Wuhan, China, han llevado al descubrimiento de un nuevo tipo de coronavirus (SARS-CoV-2), que son virus de ARN (ácido ribonucleico) que comúnmente se encuentran en humanos, mamíferos, aves y otras especies animales, mismas que son capaces de causar enfermedades respiratorias, entéricas, hepáticas y neurológicas.

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020) manifiesta que, una pandemia va más allá de la crisis sanitaria, puesto que es fundamentalmente una crisis humana que nos afecta a todos. Por tal razón, esta busca debilitar los diferentes sectores que conforman a la sociedad, como lo son, la económica, la educación, y principalmente a los sistemas de salud. Una de las formas de responder a la misma, es hacer que la humanidad trabaje en conjunto, para poder asegurar un mejor futuro para las futuras generaciones.

2.2.7. COVID-19

La OMS (2020) destaca que, la COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2, mismo cuyo origen no se ha podido determinar a ciencia cierta, pero se tiene indicios de que se generó el 31 de diciembre del 2019 en un mercado de Wuhan, perteneciente a la República Popular China, la cual se declaró en emergencia por la rápida propagación y afectaciones en la salud.

2.2.8. CONSECUENCIAS DE LA COVID-19

Para Molina (2020) las consecuencias de la COVID-19, están presente en los pacientes con enfermedades respiratorias crónicas e infecciosas, puesto que necesitaban un trato y monitoreo especial para que puedan superar la enfermedad. Generalmente, esto se ha generado por la falta de concientización en la ciudadanía mundial tras el desconfinamiento que se ha generado, causando colapso en los centros de salud, hospitales, y clínicas donde se daba el tratamiento necesario a las personas contagiadas.

Por su parte, la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe CEPAL (2020) señala que, la economía mundial se ha visto afectada por las diferentes crisis que se han presentado en los últimos años, como lo son los golpes que se viven en los sectores como, la economía, lo social, y la salud, que con la llegada de la COVID-19 se vieron mayormente perjudicados. Ante esto, la mayoría de actividades que se llevaban a cabo se vieron obligadas a detenerse, con el fin de lograr un decrecimiento en el número de contagios. Es por ello, que en algunos países optan por aplicar mecanismos no tradicionales que puedan dar frente a la demanda sanitaria actual.

2.2.9. ESTRATEGIA MUNDIAL DE RESPUESTA A LA COVID-19

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) indica que, con la llegada del virus COVID-19, el principal objetivo de cada país es encontrar estrategias y medidas que les permitan controlar y disminuir la cantidad de contagios que se han presentado en la sociedad, para así poder reducir la tasa de mortalidad que la enfermedad está causando. Del mismo modo, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020) manifiesta que, “se han movilizado equipos capacitadas para el control y mitigación de la COVID-19 en distintos países, con el propósito de entregar suministros altamente capacitados para dar la atención adecuada a las personas que se han contagiado”.

La OMS (2020) hace hincapié en que, para tener un adecuado control de la pandemia, es necesario llevar a cabo un mantenimiento estatal y en cada uno de sus niveles, debido a que la población se ha visto muy afectada y vulnerable ante el desarrollo de la enfermedad. No obstante, el mundo se ha visto fuertemente golpeado por la COVID-19, por lo que es necesario establecer planes de acción que den respuesta a esta problemática en cada uno de los países, puesto que las actividades se han detenido, causando grandes pérdidas económicas y humanas.

2.2.10. LINEAMIENTOS DE BIOSEGURIDAD ANTE LA COVID-19 PARA EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO EN ECUADOR

La Cámara de Industrias de Guayaquil (2020) indica que, “frente a la pandemia de la COVID-19 que afrontamos, es necesario que en los ambientes laborales se apliquen medidas de prevención y precaución para evitar la propagación del virus en nuestros trabajadores” (p. 1). Por tal razón, la Resolución Ministerial del Ecuador MTT6-PRT-020 (2020), en la presente tabla establece lo siguiente:

<p>Servidores y trabajadores que no deben asistir al lugar de trabajo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Personas que presenten sintomatología sospechosa, o que hayan sido confirmados con COVID-19. ● Personas que han estado en zonas de alto riesgo, aquellos que se han reunido en espacios físicos sin tomar en cuenta el distanciamiento social de 2 metros. ● Personas en condiciones de vulnerabilidad: mayores a 60 años, aquellos que hayan sido diagnosticados con enfermedades catastróficas y grupos de atención prioritaria: embarazadas y personas con discapacidades.
<p>Desplazamiento al trabajo y retorno a su hogar:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Deberán movilizarse en transportes seguros, donde no exista riesgo de contagio por aglomeración: Taxis, motocicleta, vehículo propio. ● Hacer uso obligatorio de mascarilla sin importar el tipo de medio que utilice para llegar a la entidad. ● Limpieza y desinfección de manos después de usar cualquier medio de transporte.
<p>Recomendaciones a los empleadores:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacitar e informar al personal regularmente acerca de las medidas de prevención que se utilizarán para mitigar el riesgo de contagio. ● Organizar horarios para evitar aglomeración en los diferentes departamentos institucionales, emplear teletrabajo en el personal de oficina. ● Establecer lineamientos estrictos de limpieza y desinfección de la empresa. ● Evaluar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad que se implementarán. ● Colocar señaléticas y separadores para evitar el contacto entre funcionarios. ● Tomar la temperatura de los empleados al entrar a la entidad.

Figura 3. Lineamientos para evitar la propagación del SARS-COV-2 en los servidores públicos y privados
Fuente. Datos tomados de Resolución Ministerial del Ecuador MTT6-PRT-020 (2020)

Ante esto, el diario de noticias internacionales BBC News Mundo (2020), indica que, “Ecuador es uno de los países latinoamericanos más golpeados por la pandemia de la COVID-19, teniendo hasta el 23 de abril del 2020 un total de 21.160 casos confirmados”. Por tanto, es pertinente que se tomen a consideración cada una de las medidas antes mencionadas, a fin de que las empresas públicas y privadas sigan prestando sus servicios a los usuarios y consumidores.

2.3. SERVICIO PÚBLICO

2.3.1. DEFINICIÓN

Según Westreicher (2020), el servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente por él, o por las instituciones que se encuentran bajo su control y regulación. De esta manera, estos buscan asegurar que la población sea correctamente abastecida con los bienes y servicios considerados esenciales o necesarios para la vida y desarrollo de las personas. Por su parte, Tornos (2016) manifiesta que, el concepto de servicio público nace de la mutación de adecuarse a las necesidades y requerimientos de la población, ya sean, socioeconómicas o de la inclusión a un mismo grupo, es decir, que estas se encuentren alejadas de las actividades privadas y de interés general.

De la misma manera Tamayo y Tabares (2018) expresan que el servicio público es el conjunto de prestaciones que se hacen a través de la administración pública del Estado y de los recursos que este tiene para la planificación y ejecución de actividades, cuya finalidad es ayudar y dar solución a las personas, en especial a las más vulnerables económicamente. Cabe indicar que, estos servicios se deben ofrecer de manera gratuita a la ciudadanía, ya que, si bien es cierto, las empresas públicas no buscan fin de lucro, sino ofrecer calidad y satisfacción a la comunidad.

Por lo consiguiente, la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP (2010) establece en su art. 2 que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p. 5)

2.3.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

Entre las características del servicio público según Westreicher (2020) se destacan las siguientes: Su costo se relaciona con los subsidios para garantizar la accesibilidad de la ciudadanía; la competencia entre ofertas gubernamentales y privadas en ocasiones pueden permitirse; las actividades que se realizan no tienen como finalidad la obtención de obtener ganancias, solo responder a los requerimientos sociales; la efectividad en sus operaciones ayudará a mejorar el bienestar de la población; sus actividades son financiadas a través de deudas públicas o de los recursos obtenidos en las contribuciones. Cabe recalcar, que estas características responden a los lineamientos que el Estado establece para que exista un mejor control dentro de las entidades públicas.

2.3.3. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Los servicios públicos se pueden clasificar de acuerdo a la situación en que estos se susciten, o tal como lo indica Dromi citado por Jiménez (2015) “son numerosas las clasificaciones de los servicios públicos que pueden formularse, pues esto dependerá de criterios políticos, jurídicos, sociológicos, económicos, etc. En este sentido, pueden ser considerados como tales en la siguiente figura:” (pp. 11,12)

Servicios Públicos Esenciales u Obligatorios	Estos son los primordiales dentro de un Estado, puesto que garantizan la protección y satisfacción de las necesidades más importante para la sociedad, como lo son: la educación, salud, sanidad, agua potable, entre otros, en general son considerados como servicios de primera necesidad.
Servicios Públicos No Esenciales o Facultativos	Son aquellos que su ejecución y aplicación no es tan necesaria, es decir, son aquellos que en algunos casos son considerados necesarios, pero su no existencia no afecta a la ciudadanía.
Servicios Públicos Impropios	Estos son brindados a través de las empresas privadas o por personas particulares, se relacionan a las entidades públicas ya que se llevan a cabo por medio de reglamentos que estas establecen, por ejemplo, los supermercados.
Servicios Públicos Propios	Son ofrecidos directamente por el Estado a través de la administración pública o parte de las entidades y subniveles de gobierno que es quién regula, es decir, las pertenecientes al sector público.

Figura 4. Clasificación del servicio público

Fuente. Datos tomados de Dromi, citado por Jiménez (2015)

2.3.4. CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

De acuerdo al Ministerio de Trabajo (2020) “La calidad en la gestión pública promueve una cultura transformadora que impulsa al sector público a su mejora permanente, con el fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y las expectativas de la ciudadanía” (p.3). Es por esto que, Gutiérrez (2010) hace hincapié en que, la calidad es definida por el cliente, puesto que este es quien tiene los juicios referentes a la manera en que el bien o servicio le fue entregado, es así que, solo él puede definir si el producto suministrado es de su agrado o rechazo. Cabe indicar que, un usuario satisfecho puede lograr transmitir su conformidad o desagrado a los demás, causando que el número de consumidores aumente o disminuya.

No obstante, Olarte (2016) cataloga que, los servicios públicos de calidad son fundamentales para lograr un crecimiento sostenido de la productividad pero, además, siempre se ha considerado que pueden hacer grandes aportaciones en la reducción de la precariedad, ya que generalmente ofrecen oportunidades de empleo sin discriminación y de larga duración, a la vez que el acceso universal a los servicios educativos,

sanitarios y de cuidados asistenciales mejora las aspiraciones de una buena parte de la población activa de un empleo de calidad. (p. 159)

Es así que, la calidad en el servicio público no solo responde a los requisitos reglamentarios, sino que también se traduce en la satisfacción de la ciudadanía. Cuando nos referimos a calidad en el sector público, hablamos del cambio positivo que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua en sus procesos, con el objetivo de optimizar las condiciones en las que se prestan los servicios a la población. (Servicio de Acreditación Ecuatoriano, 2018). Por lo tanto, los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. Es así, que la ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes, que simplifiquen los trámites.

Por tal razón, Villa *et al.*, (2017) indican que, la finalidad de la administración pública es mejorar la prestación de los servicios tratando de conocer las necesidades y preferencias reales de los ciudadanos y en función de las mismas replantear los procesos administrativos. La calidad de los servicios públicos se orienta a tres enfoques de interés público: Satisfacción de las necesidades de los usuarios, calidad de la atención y duración del servicio. (p. 62)

Siguiendo la misma línea de ideas, Arredondo y Gómez (2017) indican que, “La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos” (p. 15). Dentro de este marco, Sánchez y Sánchez (2016) destacan que, “para mejorar la gestión de la calidad de las organizaciones es preciso comprender las principales características de los servicios dentro de la cuales se

encuentra: la intangibilidad, la no diferenciación entre su producción y entrega, la inseparabilidad” (p. 111).

2.3.5. MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO

El Ministerio del Trabajo (2018) hace énfasis en que, es importante que las instituciones públicas implementen procesos en los que se dé seguimiento y medición en la calidad en los servicios que se prestan por parte de las mismas, puesto que esto permitirá tener una perspectiva más acertada de cómo los usuarios califican el bien que estos reciben. En este sentido, el cliente es aquel que permite conocer si el trato que se les ofrece es de su agrado y satisfacción, con el fin de que se puedan tomar las decisiones oportunas en caso de ser requeridas.

Por su parte, Sánchez y Sánchez (2016) se refieren al proceso de medición de la calidad como algo complicado, ya que para esto es necesario utilizar herramientas que brinden el apoyo necesario para que en la organización se pueda comprender el significado y valor que tiene el cliente dentro de este. Es así, que una de las claves más importante en la evaluación de la calidad, es el usuario, puesto que es él quien tiene un contacto directo con el bien o servicio que se percibe por parte de la entidad.

2.3.6. DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

Para el Ministerio del Trabajo (2020), las dimensiones de la calidad en los servicios se pueden definir por medio del modelo técnico SERVQUAL, el cual es un instrumento que se utiliza en para medir la calidad en los servicios, puesto que integra una serie de lineamientos que utilizan en varios países, con el fin de obtener resultados que le permitan establecer soluciones y tomar decisiones oportunas en cuanto a su accionar. Cabe mencionar que, este modelo cuenta con

la capacidad de evaluar si las necesidades y expectativas de los consumidores son satisfechas de manera correcta en cuanto al bien o servicio que estos se encuentran percibiendo.

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
Elementos tangibles (ET)	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
Fiabilidad (FI)	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de Respuesta (CR)	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad (SE)	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía (EM)	Atención individualizada al cliente

Figura 5. Dimensiones del Modelo Servqual
Fuente. Datos tomados de Cadena *et al.*, (2016)

2.3.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según Félix *et al.*, (2016) indican que “la satisfacción como resultado de una gestión de calidad, pero la ausencia de instrumentos metodológicos y desagregados de seguimiento y evaluación de los servicios públicos anula la posibilidad de poder medir el grado de satisfacción en los usuarios” (p.25). De este modo, Febres y Mercado (2020) consideran a “la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones)” (p. 398).

De esta manera, Suárez *et al.*, (2018) indican que "retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios es hoy una herramienta de irrefutable pertinencia" (p. 1003). En este

sentido, Quispe y Ayaviri (2016) señalan que "el estudio de la satisfacción cobra interés en todos los ámbitos de las ciencias sociales. La satisfacción del cliente puede interpretarse desde el punto de vista de una transacción específica o desde una visión acumulativa" (p. 27).

2.3.8. SERVICIO PÚBLICO

Raffino (2020) expresa que, se denomina servidores públicos a aquellas personas cuyo fin es realizar labores que van encaminadas a la satisfacción de las necesidades sociales, con propósito de generar bienestar a la ciudadanía a través de los bienes y servicios que con ayuda de la administración pública se puede conseguir. Cabe destacar, que las actividades que estos cumplen deben ir encaminadas a dar respuesta a los requerimientos de la población, independientemente del salario que reciban.

Del mismo modo, Pellicer (2018) se refiere a un servidor público como, toda persona que tenga un empleo, puesto o comisión de cualquier naturaleza dentro de las empresas pertenecientes al sector público. Estos tienen la obligación de dar respuesta a cada una de las necesidades sociales, por medio de los diferentes lineamientos establecidos por el Estado, quien es el ente regulador de sus actividades, y el mismo que se encarga de proporcionar los recursos para que los funcionarios puedan ofrecer servicios de calidad.

No obstante, en la legislación ecuatoriana, la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP (2010) define al servidor público como:

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (p. 7)

2.3.9. TIPOS DE SERVIDORES PÚBLICOS

De acuerdo a Raffino (2020) indica que los servidores públicos son los que se encargan de realizar muchas actividades relacionadas con los lineamientos y normativas de la institución donde trabaja. Es por esta razón, que las entidades públicas deben estar preparadas para cumplir con las leyes y reglamentos vigentes en el país o región que disponga, existen cuatro tipos de servidores públicos los cuales se detallarán en la siguiente figura:

El empleado de carrera	Es aquella persona vinculada a una administración pública por una relación laboral fija de tipo permanente y remunerada, bajo un estatuto regulado por el derecho administrativo. Esta categoría de empleado se subdivide en: grupo A (se le exige título de grado), grupo B (se le exige título de técnico superior) y grupo C (se le exige título de educación secundaria).
El empleado interino	Es aquella persona contratada por el Estado en caso de necesidad circunstancial o de urgencia. Por ejemplo, ante la falta de funcionarios de carrera para un determinado cargo, para la ejecución de programas temporales o para sustituir de manera transitoria a los titulares.
El empleado laboral	Es aquella persona que, en virtud de un contrato de trabajo y según las modalidades de contratación previstas en la legislación laboral (temporal, indefinido o público), presta servicios remunerados a la administración pública.
El empleado eventual	Es aquella persona que realiza funciones especiales y específicas (por ejemplo, de asesoría), cuya designación es libre y su cese está condicionado según el cargo al que preste servicios. Su retribución proviene del presupuesto previsto y destinado para este tipo de cargos.

Figura 6. Tipos de Servidores Públicos
Fuente. Datos tomados de Raffino (2020)

2.4. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son entidades pertenecientes al Estado, estos cuentan con autonomía jurídica, y a su vez son considerados subniveles de gobierno, ya que tienen las facultades de ejercer las funciones del gobierno central, facilitando así la gestión en los procesos que realiza la ciudadanía, puesto a que no tendrán las necesidades de dirigirse a los lugares para que sus requerimientos sean atendidos. En este sentido, la Constitución de

la República del Ecuador (2008) en su Título V, Capítulo primero acerca de los Principios generales establece lo siguiente:

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales. (p. 82)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010) en su Título III, de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, enmarca los siguientes artículos: (p. 15-16)

Art. 28.- Gobiernos autónomos descentralizados. - Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

2.4.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, cuenta con distintos departamentos que ayudan a llevar un mejor control de cada una de las actividades que se realizan dentro de la misma, para así poder brindar un mejor servicio a los ciudadanos y que estos se sientan satisfechos con la atención brindada por la institución, las actividades a las que se dedica el GADM es a la recaudación de impuestos, prestación de bienes y servicios, y a la ejecución y supervisión de obras en distintos sectores donde éstas sean requeridas. (GADM

CHONE 2013). A continuación, en la siguiente figura se detalla la misión y los principios del mismo:

MISIÓN	Promover el desarrollo sustentable territorial de manera concertada, entre las autoridades públicas y la comunidad, con miras a crear redes, cadenas productivas y competencia asociativa, a fin de lograr el buen vivir de su población.
PRINCIPIOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Principio de solidaridad. Distribuir los recursos y bienes públicos para corregir inequidades sociales y políticas públicas de inclusión social. ● Principio de complementariedad. Los planes, programas y proyectos de la Municipalidad de Chone serán complementarios al Plan Nacional de Desarrollo, para optimizar recursos y mantener la dirección estratégica. ● Principio de equidad urbana y rural. Asegurar igualdad de oportunidades en la generación y acceso a los servicios públicos a todos los habitantes. ● Principio de participación ciudadana. Garantizar el derecho de participación ciudadana intercultural en el control social de planes y presupuestos, así como asegurar su concurso para informes de rendición de cuentas. ● Principio de sustentabilidad del desarrollo. Impulsar políticas públicas que promuevan las potencialidades, capacidades y vocaciones del territorio para mejorar el entorno territorial y el nivel de vida de su población; y, los demás que establezcan la Constitución y las leyes.

Figura 7. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone
Fuente. Datos tomados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (2021)

2.5. PLAN DE MEJORA

Para Mora (2016) un plan de mejora se trata del establecimiento de estrategias y acciones ordenadas que van enfocados a dar respuesta a las necesidades o falencias que pueda presentar en una organización, o en algunos de los casos, buscan mejorar la eficiencia en los bienes y servicios que se ofrecen en un periodo de tiempo determinado. Cabe indicar, que este debe ir alineado a los objetivos, misión y visión de la institución. De tal manera, este se constituye como un complemento fundamental dentro del accionar de las empresas, puesto que les permite diseñar estrategias que pueden ser implementadas cuando se hayan detectado falencias dentro de las mismas, o a su vez, para dar obtener mejores resultados en cuanto a la prestación de bienes y servicios.

Asimismo, Proaño *et al.*, (2017) manifiestan que el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados

eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuya al progreso constante. La principal contribución de esta metodología sería el establecer cinco diferentes niveles, además indicar las conductas a seguir de cada uno de ellos logrando así el éxito en la implementación de la mejora continua. (p. 52)

2.5.1. OBJETIVO DE UN PLAN DE MEJORA

Cadena (2019) expresa que el objetivo principal de un plan de mejora consiste en desarrollar un conjunto de acciones y herramientas que permitan dar seguimiento en los procesos y actividades de las determinadas áreas de la organización. Cabe indicar que, estos deben ser compartidos a cada uno de los integrantes de la entidad, para que sea cumplido de manera eficiente, contribuyendo así, en la obtención de resultados. Por lo tanto, este se centra en la definición de actividades y procesos que ayudarán al cumplimiento de metas institucionales, puesto que va enfocado a alcanzar la mejora continua en el rendimiento, ya sea en el personal de trabajo, o en los equipos que se utilizan para llevar a cabo ciertas funciones.

2.5.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE UN PLAN DE MEJORA

Para Proaño *et al.* (2017), un plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar gradualmente la calidad y excelencia en una organización, con el fin de obtener resultados eficientes y efectivos en cuanto a la calidad de los productos y servicios que por partes de estas se ofrecen. El punto clave del plan de mejora es darse cuenta de la relación entre el proceso y las personas, generar sinergia y ayudar al progreso continuo. Cabe indicar que, dentro de la fase de aplicación de este, se pueden presentar distintas situaciones, como se detalla en la siguiente figura:

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ● Ayuda a identificar y solucionar problemas existentes de la empresa, aprovechando oportunidades. ● Permite minimizar o eliminar las debilidades de la empresa, ayudando a incrementar sus fortalezas. ● Examina los procesos, renueva y actualiza los mismos, concediéndole a la empresa ser más competitiva, eficaz y eficiente. ● Alcanza mejoras a corto plazo, en el área productiva y también en el área administrativa, con resultados visibles. ● Posibilita la disminución de productos defectuosos, reduciendo costos para la empresa y clientes. ● Permite a la empresa incrementar el nivel de su productividad y competitividad. Permite eliminar procesos repetitivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. ● Para la implementación de un plan de mejora continua y obtener resultados visibles, es necesario que toda la organización se ajuste a cambios y a la vez que todos los miembros de la empresa se integren al mismo. ● En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo. <p>En algunos casos existe resistencia al cambio por parte de los integrantes de la empresa, lo cual dificulta implementar un plan de mejora continua.</p>

Figura 8. Ventajas y Desventajas de un Plan de Mejora

Fuente. Datos tomados de Barona (2016)

2.5.3. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

Proaño *et al.* (2017) expresan que, un plan de mejora es una herramienta muy importante dentro de las empresas, puesto que esta les permite proponer acciones que puedan mejorar la manera en que se prestan los servicios, al igual que agilizar procesos que en estas se desarrollan, con el fin de que se puedan posicionar dentro del mercado competitivo. Es así que, la importancia de contar con un plan de mejora en las empresas, es que permite crear una cultura organizacional que se orienta a la permanencia en las actividades, a través de la aplicación de condiciones que permitan corregir conductas y procesos. Por tanto, este debe enfocarse en mejorar el desempeño organizacional por medio de la creación de actitudes positivas y elevar la efectividad en los colaboradores.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En este capítulo se detallaron los métodos, tipos de investigación, técnicas y procedimientos que se utilizaron en la investigación para la obtención de resultados relacionados con la aplicación de las medidas de bioseguridad en la calidad de los servicios que brinda el GADM del cantón Chone, para de esta manera conseguir datos más acertados en cuanto a la problemática encontrada.

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación acerca de la evaluación de las medidas de bioseguridad aplicadas durante la COVID-19 en los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, Manabí – Ecuador, se llevó a cabo en las instalaciones de la institución, misma que se encuentra ubicada entre las calles Bolívar y Colón esquina.

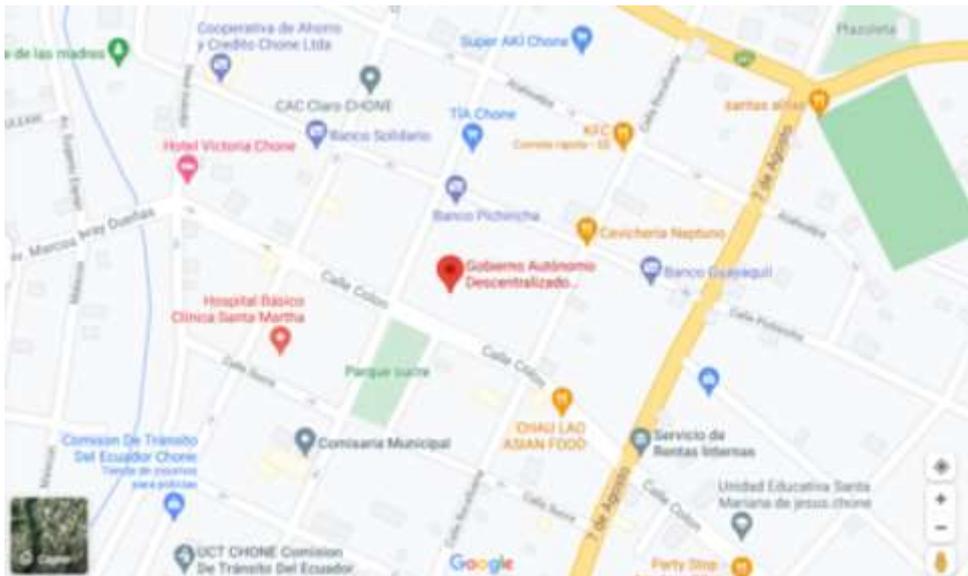


Figura 9. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.

Fuente. Datos obtenidos de Google Maps.

3.2. VARIABLES DE ESTUDIO

3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Medidas de bioseguridad aplicadas ante la emergencia sanitaria la COVID-19

3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Servicios que brinda Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

3.3. DURACIÓN

La presente investigación tuvo una duración estimada de nueve meses, a partir de la aprobación de la Planificación del Trabajo de Integración Curricular, cuyas actividades fueron realizadas desde octubre de 2021, hasta junio del 2022.

3.4. MÉTODOS

3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO

Este método se lo implementó como medio de observación para evaluar las medidas de bioseguridad aplicadas en la calidad de los servicios que se brindan dentro del GADM del cantón Chone durante el COVID-19, para que la información obtenida sirviera de sustento y explicación en el desarrollo de la investigación. Por tanto, Mariño (2016) señala que, el método inductivo, “explica los hechos observados. Se fundamenta en la reproducibilidad mediante la

comunicación y publicación de los hallazgos y la falsabilidad, es decir, si se obtienen resultados diferentes a los predichos, la hipótesis debe ser negada” (p. 148).

3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método ayudó a los investigadores a realizar afirmaciones que permitieron determinar las causas y efectos de la aplicación de medidas de bioseguridad en el GADM del cantón Chone durante la COVID-19. Es así que, Neill y Cortez (2018) indican que “el método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad” (p. 21).

3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO Y SINTÉTICO

Este método se utilizó como medio para el análisis de la aplicación de las medidas de bioseguridad aplicadas en el GADM del cantón Chone durante la pandemia de la COVID-19, el cual se tomó como base para proponer estrategias de mejora. De esta manera, Rodríguez y Pérez (2017) expresan que, “el método analítico - sintético tiene gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica.” (p. 187).

3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Esta investigación permitió a los autores recopilar la información teórica necesaria de libros, revistas científicas, y diferentes fuentes, para dar sustentos a cada uno de los temas relacionados con las variables identificadas. En este

sentido, Campos (2017) manifiesta que una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos. (p. 17)

3.5.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Mediante la investigación de campo los autores acudieron al lugar de los hechos (GADM de Chone) lo cual les permitió obtener la información necesaria referente a la problemática, misma que fue interpretada para entender sus causas y efectos. En este sentido, Campos (2017) indica que “la investigación de campo exige salir a recabar los datos. Sus fuentes pueden ser la naturaleza o la sociedad, pero en ambos casos, es necesario que el investigador vaya en busca de su objeto para poder obtener la información” (p.17).

3.5.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

A través de esta investigación se permitió evaluar y analizar las principales características de las medidas de bioseguridad aplicadas en el GADM Chone, para que a partir de esto se utilizaran técnicas e instrumentos que permitieron recopilar y categorizar datos esenciales para que así se logrará interpretar de manera clara toda la información. De este modo, Díaz y Calzadilla (2016) expresan que “La investigación descriptiva opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias. Esta descripción podría realizarse usando métodos cualitativos y, en un estado superior de descripción, usando métodos cuantitativos” (p. 118).

3.6. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1. ENCUESTA

En efecto, con la aplicación de esta técnica se desarrolló una serie de preguntas relacionadas con la calidad de los servicios que prestó el GADM del cantón Chone durante la COVID-19 para determinar si las medidas de bioseguridad aplicadas por la institución fueron eficientes. De esta manera, Sánchez y Sánchez (2016) señalan que, la satisfacción del cliente se ve influenciada por la calidad del producto o servicio y de las percepciones que este tenga sobre la misma, es decir es el resultado de la valoración que el usuario le da en relación a si sus necesidades y requerimientos son satisfechas y cumplidas de manera correcta, caso contrario este se mostrará en desagrado.

3.6.2. ENTREVISTA

Esta técnica se aplicó a los Directivos del GADM de Chone para determinar las medidas de bioseguridad que se utilizaron para la prestación de servicios de calidad durante la pandemia de la COVID-19. Por tal razón, Folgueiras (2016) expresa que la entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. (p. 2).

3.6.3. MATRIZ SERVQUAL

Con la aplicación de esta técnica se obtuvo información clara y concisa referente al objeto de estudio, el cual ayudó a medir la satisfacción del usuario enfocada en la calidad de los servicios que brinda la institución. Ante esto, Sánchez y Sánchez

(2016) explican que, “el modelo SERVQUAL debido a su flexibilidad de adaptación puede ser aplicado en una gran variedad de empresas. Esta adaptación se da al ajustar el cuestionario en relación a las características de cada servicio en medición” (p.114).

3.7. MUESTREO NO PROBABILÍSTICO

En este muestreo los participantes fueron seleccionados aleatoriamente, es decir, no todos tienen la posibilidad de ser tomados en cuenta dentro de la investigación. Por tanto, esto permitirá a los autores recolectar información y datos a un bajo costo. De tal manera, Vázquez (2017) expresa que, “es una técnica de muestreo que no realiza procedimientos de selección al azar, sino que se basa en el juicio personal del investigador para realizar la selección de los elementos que pertenecerán a la muestra” (p. 9).

3.7.1. MUESTREO POR CONVENIENCIA

Este se centra en la búsqueda cualitativa e inclusiva de participantes de diferentes grupos, por lo general, son personas que cumplan con las características e intereses de los autores. Esto permitirá a los investigadores seleccionar varios individuos de la población en estudio. Otzen y Manterola (2017) indican que, “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (p. 230).

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.8.1. FASE 1.- IDENTIFICAR LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD QUE SE APLICARON EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA COVID-19.

- Aplicación de la entrevista a los directivos del GADM-CHONE.
- Identificar las medidas de bioseguridad que se aplicaron en los servicios que brinda el GADM-CHONE.

Para la ejecución de esta fase se aplicó una entrevista a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, la cual estuvo enfocada en realizar una serie de preguntas estructuradas, con la finalidad de identificar las medidas de bioseguridad que se emplearon en la prestación de servicios durante la pandemia de la COVID-19.

3.8.2. FASE 2.- DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA.

- Diseño de la encuesta basada en modelo SERVQUAL.
- Aplicación de encuesta a los usuarios del GADM del cantón Chone.
- Tabulación y Análisis de los Resultados.
- Elaboración de una Matriz FODA.

Para dar cumplimiento con esta fase, se llevó a cabo el diseño y aplicación de la encuesta a los usuarios de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, la cual estuvo basada en el Modelo

SERVQUAL, posteriormente se procedió a la tabulación y análisis de los resultados obtenidos en la misma, y por último, se elaboró una Matriz FODA.

3.8.3. FASE 3.- SUGERIR ACCIONES DE MEJORAS EN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.

- Diseñar Acciones de Mejoras.
- Socialización de las acciones de mejora en las medidas de bioseguridad con los involucrados.

Mediante esta fase, se realizó el diseño de un plan de acciones de mejora sobre la problemática de estudio en el Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal del cantón Chone, el mismo que tuvo diversos componentes como son: descripción, objetivos, estrategias, actividades, los recursos, los responsables y el seguimiento permanente fecha inicial y final; para finalizar, se socializaron los resultados con los involucrados de la entidad antes mencionada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. FASE 1.- IDENTIFICAR LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD QUE SE APLICARON EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA COVID-19.

Para el cumplimiento de ésta primera fase, se llevó a cabo la aplicación de una entrevista, misma que fue dirigida a los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, la cual sirvió para la recopilación de información pertinente acerca de las medidas de bioseguridad que fueron aplicadas en los servicios brindados por la institución durante la pandemia de la COVID-19.

- **ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.**

La presente entrevista fue dirigida al Dr. Fabricio Vera Looor- Médico y la Ing. Lorena Samaniego Pallaroso- Analista de Seguridad Ocupacional y Riesgo de Trabajo del GADM del cantón Chone, en donde manifestaron que dentro de la institución, las principales afectaciones que se presentaron durante la pandemia de la COVID-19, estaban relacionadas con la falta de conocimiento y la poca preparación que se tenía ante este tipo de situaciones, lo que generó que gran parte de las actividades que se llevaban a cabo dentro del GADM se detuvieran en su totalidad. No obstante, la obtención de pruebas rápidas, y la irresponsabilidad de la ciudadanía, también fueron un gran problema a nivel del cantón, mismo que causó un elevado índice de infectados por la enfermedad.

Es por esto, que ante la rápida propagación de la COVID-19, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, se apegó al protocolo de bioseguridad que se emitió a través del Ministerio de Salud Pública (MSP), los

mismos que a su vez fueron tomados como referencias para que la institución diseñará sus propias medidas, las cuales se creaban con base a las necesidades que se presentaban dentro de la misma.

De esta manera, se consideró que el lineamiento más importante era el correcto seguimiento de los protocolos de bioseguridad emitidos por el MSP, puesto que este fue creado para que se aplicaran en todas las entidades públicas, y a su vez, que sirvieran como modelo para que estas instituciones creasen sus propias medidas de acuerdo a los requerimientos que se les presentarán.

Por lo tanto, a medida que avanzaba la pandemia de la COVID-19 y con la aplicación de los protocolos de bioseguridad, una de las actividades que se detuvo de manera parcial, fue la atención a los usuarios, debido a que a nivel nacional se decretó el estado de excepción y el confinamiento a partir de marzo del 2020, hasta mayo del mismo año, que consistía en la detención total de los trabajos, con el fin de precautelar la salud de la ciudadanía en general.

Cabe indicar, que actividades como las del departamento de servicio comunitario, la recolección de desechos sólidos, y las labores de la policía municipal, fueron las que se mantuvieron activas, pero tomando las medidas necesarias para cada una de estas, al igual que el departamento de salud ocupacional, que fue el encargado de realizar los controles y seguimientos a cada una de las tareas que se desarrollaban.

Es así que, la institución en conjunto con el departamento médico y de salud ocupacional, pudieron preparar acciones que permitieron estar listos ante cualquier situación que se pudiera suscitar, entre las cuales, la más importante fue el brindar capacitaciones virtuales y presenciales en los distintos

departamentos de la institución, ya que cada uno tenía su complejidad en sus labores en tiempo de pandemia, con el fin de que el personal se encuentre en la capacidad de dar respuesta a cada una de las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Por tal razón, las medidas de bioseguridad que se aplicaron por medio de los protocolos, están enfocadas a la seguridad de los funcionarios, y por ende, de la ciudadanía, puesto que si no se hubiera tenido un buen control y seguimiento de los mismos, el número de contagiados y muertos por la pandemia de la COVID-19 dentro y fuera de la institución hubiera sido más elevado.

De este modo, esto ha permitido que el personal tenga la capacidad de brindar sus servicios de manera segura y que la calidad de los mismos no se viera afectada por la pandemia, como lo son, los servicios de recolección de los desechos que nunca se detuvieron, pero si fue necesario de adquirir equipos y materiales para que esto se pudiera llevar a cabo de manera segura, contribuyendo así, a que el índice de contagios disminuyera considerablemente. Cabe indicar, que el GAD Municipal del cantón Chone, al igual que las demás entidades públicas, optó por la implementación del teletrabajo en los departamentos de servicios y atención al usuario, para que así, no existiera la necesidad de salir de sus hogares y mantenerse seguros.

Por último es conveniente acotar que, las capacitaciones que se ofrecieron durante la pandemia de la COVID-19, no solo se daban de manera virtual y presencial a los funcionarios de la institución, sino que también, iban dirigidas a la ciudadanía, la cual se llevó a cabo a través de los diferentes medios de comunicación, como los son radios, televisión, y con la ayuda de la tecnología, en cada una de las redes sociales con las que cuenta la entidad. Cabe destacar, que existen zonas donde las personas no cuentan con acceso a medios de

comunicación, estas se desarrollaban con la ayuda del departamento de comunicación y de ayuda social, los cuales se dirigían hasta estos lugares a ofrecer charlas y campañas de socialización de las medidas de bioseguridad.

• **MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS POR EL GAD CHONE FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA DE LA COVID-19.**

Entre las medidas de bioseguridad más relevantes que se aplicaron en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, son las siguientes: uso obligatorio de mascarilla; uso del alcohol en gel; uso de protectores faciales; uso de trajes de bioseguridad en el departamento de recolección de desechos; desinfección y lavado de manos; distanciamiento social; aforo máximo del 50%, no solo por parte de los usuarios, sino que también, en cada uno de los departamentos donde había mayor número de funcionarios públicos; desinfección de las áreas al finalizar las jornadas de trabajo; teletrabajo; colocación de barreras, y por último, la medición de temperatura al ingresar a la entidad.

Pregunta 1.	Las principales afectaciones que se presentaron durante la pandemia de la COVID-19, estaban relacionadas con la falta de conocimiento y la poca preparación que se tenía ante este tipo de situaciones
Pregunta 2.	Ante la rápida propagación del virus de la COVID-19, el GADM del cantón Chone, se apegó al protocolo de bioseguridad que se emitió a través del Ministerio de Salud Pública (MSP).
Pregunta 3.	Entre de las acciones más relevantes que se tomaron en la entidad, se encuentran las siguientes: el uso obligatorio de mascarilla y del alcohol gel, entre otros.
Pregunta 4.	Dentro del GADM Chone, el lineamiento más importante es el correcto seguimiento de los protocolos de bioseguridad emitidos por el Ministerio de Salud Pública.
Pregunta 5.	Una de las actividades que se detuvo de manera parcial, durante la pandemia fue la atención a los usuarios, debido a que a nivel nacional se decretó el estado de excepción.
Pregunta 6.	La institución en conjunto con el departamento médico y de salud ocupacional, pudieron preparar acciones que permitieron estar listos ante cualquier situación que se pudiera suscitar.
Pregunta 7.	Las medidas de bioseguridad que se aplican por medio de los protocolos, si están enfocadas a la seguridad de los funcionarios, de la ciudadanía en general.

Pregunta 8.	Las medidas de bioseguridad aplicadas en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios ha permitido que el personal tenga la capacidad necesaria de ofrecer sus servicios de manera segura y que la calidad de los mismos no se viera afectada por la pandemia.
Pregunta 9.	Las capacitaciones que se ofrecieron durante la pandemia de la COVID-19, no solo se daban de manera virtual y presencial a los funcionarios de la institución, sino que también, iban dirigidas a la ciudadanía.

Figura 10. Cuadro resumen de la entrevista

Fuente. Elaborado por los autores

4.2. FASE 2.- DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GADM DEL CANTÓN CHONE DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA.

Para el cumplimiento de esta fase, se desarrollaron encuestas basadas en el modelo de SERVQUAL, para posteriormente ser aplicadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, adicional a ello se elaboró una Matriz FODA, pudiendo identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución durante la emergencia sanitaria de la COVID-19.

ANÁLISIS DE ENCUESTA

1. ¿El GADM del cantón Chone cuenta con un área específica para el lavado y desinfección de manos?

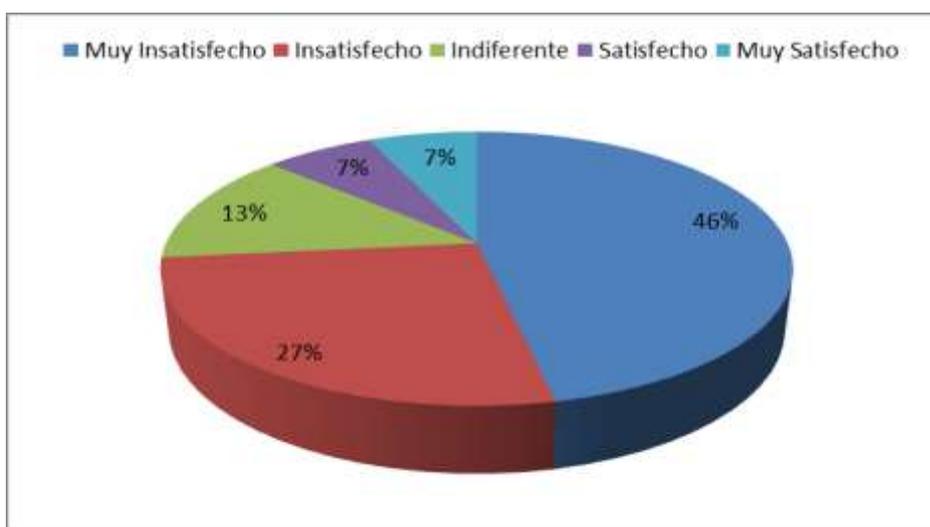


Gráfico 1. Áreas específicas para el lavado y desinfección de manos.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

En el presente gráfico, se puede visualizar que el 46% (14 usuarios), indicaron estar muy insatisfechos respecto a que si la institución cuenta con un área específica para el lavado y desinfección de manos al momento de ingresar a la misma, asimismo, un 27% (8 usuarios), señalaron estar insatisfechos; por otra parte, un 13% (4 usuarios), se mostraron indiferentes acerca de que la entidad cuente con un área específica para la desinfección de las manos en la entrada de la misma; no obstante, el 7% (2 usuarios), manifestaron estar satisfechos con lo realizado por la institución; por último, otro 7%, (2 usuarios), se mostró muy satisfecho en cuanto al accionar de la institución al aplicar como medida de bioseguridad, el lavado y desinfección de manos en la entrada al GADM del cantón Chone. “El hábito de lavado de manos tiene un potencial de disminuir las continuas enfermedades y muertes, es más económico lavarse las manos que curar una enfermedad” (Niño y Durley, 2019, p.14).

2. ¿La institución cuenta con afiches para que los usuarios conozcan acerca de las medidas de bioseguridad?

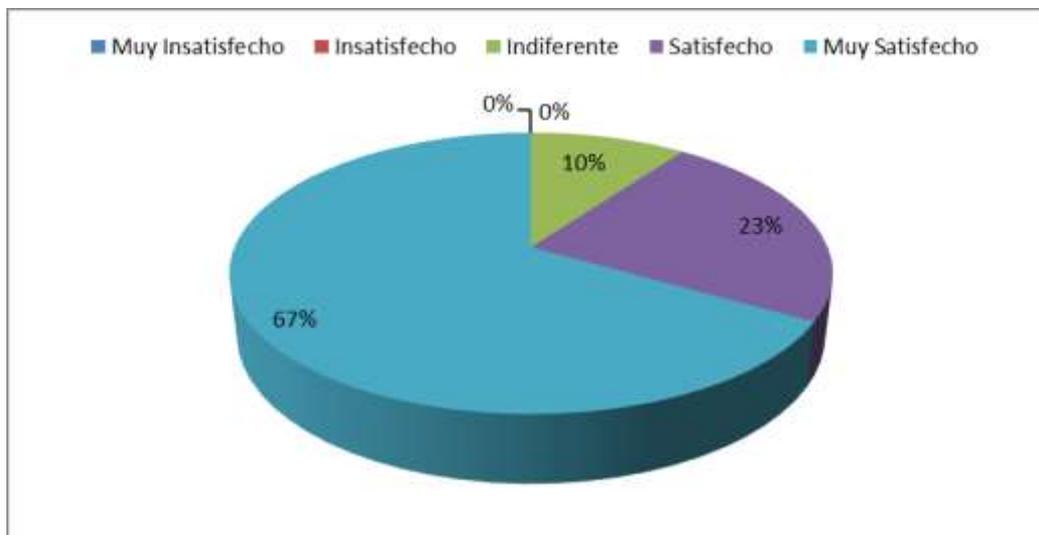


Gráfico 2. Medidas de bioseguridad.

Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

La variable dio a conocer si los afiches existentes en las instalaciones del GADM de Chone cumple con el propósito de transmitir la información adecuada en la cual se demostró que el 67% (20 personas) de los encuestados manifestaron que están muy satisfecho con la información de los mismos, el 23% (7 personas) indicó estar satisfecho, mientras que un 10% (3 personas) indicó que se le es indiferente. Acosta (2020) afirma que “La comunicación visual se define por la ejecución de ideas e imágenes por medio de símbolos o signos, un sistema de expresión fácil de interpretar. Siendo la comunicación el medio el cual la persona pudieran comunicarse, evolucionar difundiendo mensajes” (p.18).

3. ¿El GADM del cantón Chone ha colocado barreras de protección para evitar el contacto entre los usuarios?

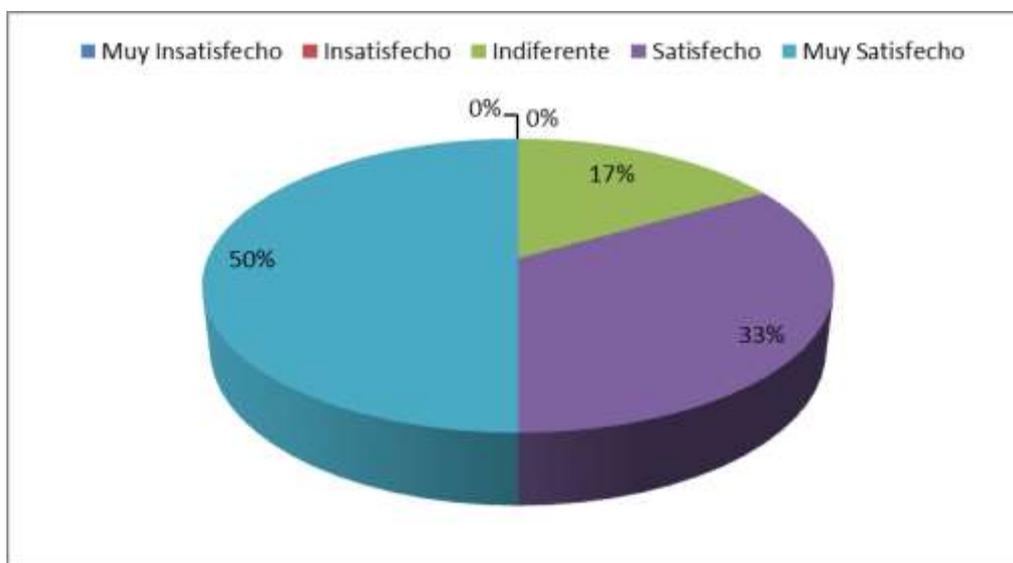


Gráfico 3. Barreras de protección para evitar contagios.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

Esta interrogante permitió identificar el nivel de protección que existe entre los usuarios, en donde un 50% (15 personas) de los encuestados manifestaron que se encuentran muy satisfechos con las barreras de protección que ha implementado el GADM sintiéndose así más seguros, del mismo modo, el 33% del grupo encuestado (10 personas) se mostraron satisfechos con lo realizado en la institución, no obstante, el 17% (5 personas) indicaron que le es indiferente este factor. Según Durón y Peña (2021) “los espacios deben adaptarse a la nueva normalidad en situaciones emergentes y que se logra por la definición de ambientes múltiples con usos entrelazados diferentes en tiempo y actividad” (p.297).

4. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio brindado durante la pandemia de la covid-19?

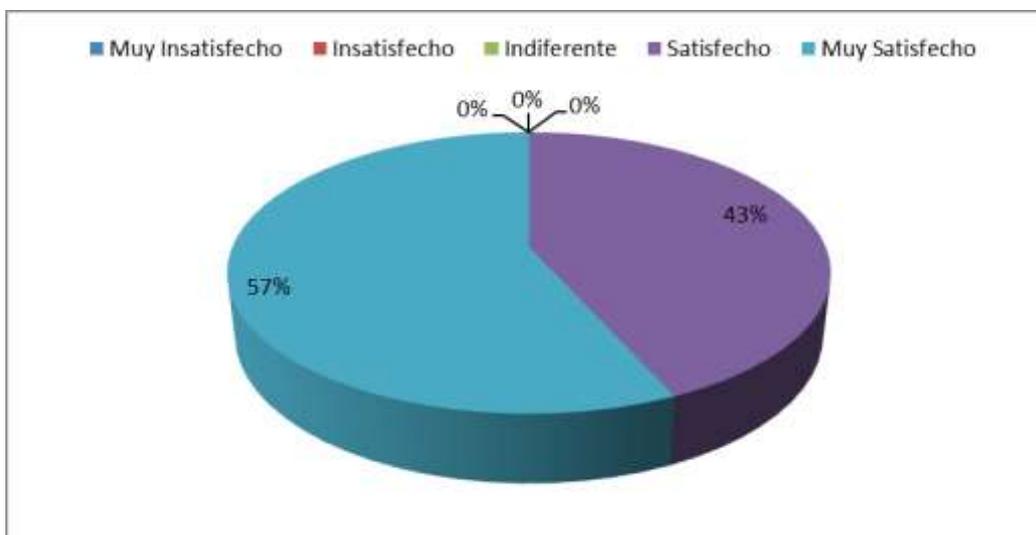


Gráfico 4. Calidad de los servicios brindados.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

La presente interrogante fue indispensable ya que a través de la misma se pudo conocer el nivel de calidad de los servicios brindados por el GADM de Chone, según el 57% (17 personas) de los encuestados el servicio es de buena calidad por lo cual se encuentran muy satisfechos, el 43% (13 personas) manifestaron estar satisfechos demostrando así que en la actualidad las actividades realizadas en las instalaciones están siendo brindada de manera correcta lo que da un valor agregado a la calidad. “La naturaleza de la calidad de servicio se percibe como la relación compartida de satisfacción y deseos entre un cliente y la asociación que aborda sus problemas” (Terán *et al*; 2021, p.1186)

5. ¿Cree usted que el personal cuenta con los elementos de bioseguridad (mascarilla, alcohol, visores, barreras protectoras, entre otros) necesarios para el cumplimiento de sus funciones de manera segura?

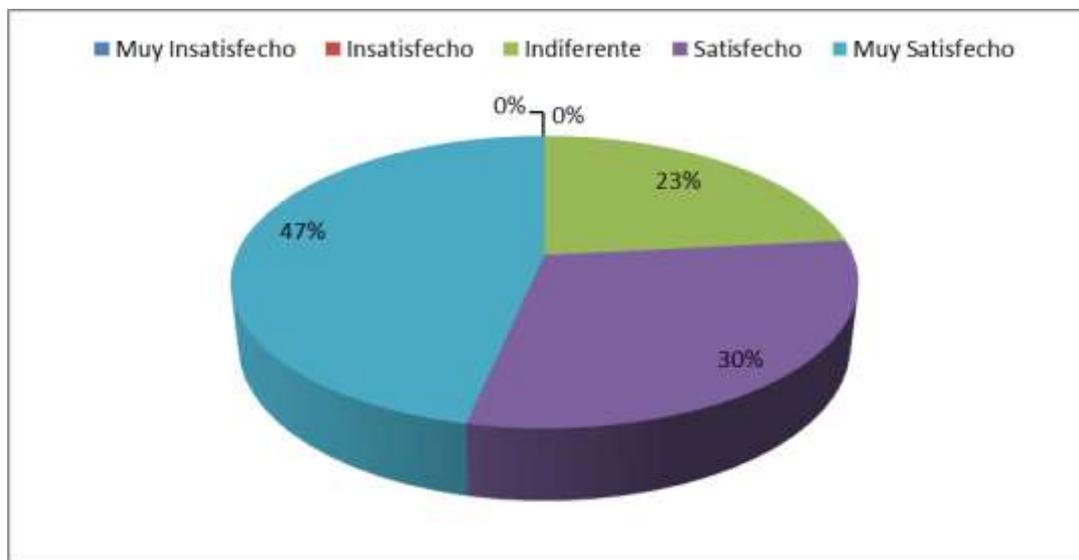


Gráfico 5. Elementos de bioseguridad.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

Según el 47% (14 personas) de los encuestados indicó que el personal del GADM de Chone cuenta con los implementos necesarios como mascarillas, alcohol, barreras de protección, lo cual hace que se sientan más protegidos al momento de hacer uso de los servicios de las instalaciones lo que comprueba que se encuentran muy satisfechos, el 30% (9 personas) indicaron estar satisfechos mientras que el 23% (7 personas) manifestó que le es indiferente. Según la OMS (2020) “el uso de mascarillas y otros elementos forman parte de un conjunto integral de medidas de prevención y control que pueden limitar la propagación de determinadas enfermedades respiratorias causadas por virus, en particular la COVID-19” (p.1)

6. ¿Las medidas de bioseguridad aplicadas por el GADM de Chone durante la covid-19 son importantes en la prestación de los servicios?

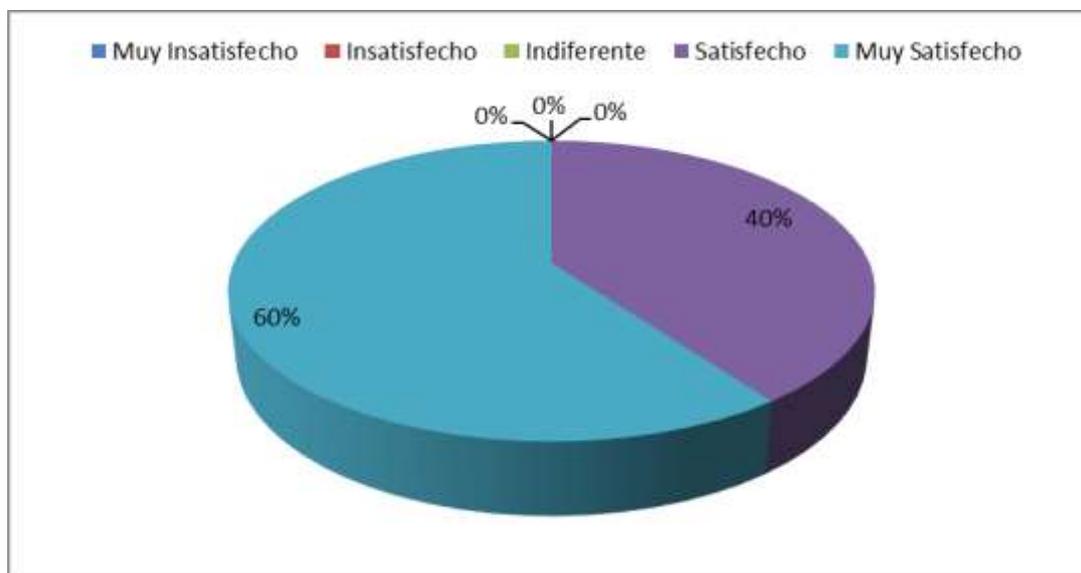


Gráfico 6. Importancia de las medidas de bioseguridad.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante esta interrogante para los encuestado la importancia de aplicar las medidas de bioseguridad dentro de las instalaciones del GADM de Chone es alta ya que a través de la aplicación de la misma se reduce los riesgos de contagio entre usuarios y trabajadores por lo que el 60% (18 personas) de los encuestados indicaron que están muy satisfechos con dichas medidas y el 40% (12 personas) está satisfecho. Para Salvatierra *et al*; (2020) respalda que la importancia de aplicar medidas de bioseguridad es alta ya que “la ética del cuidado tiene que ver con situaciones reales, tan reales como las necesidades ajenas, la aspiración de evitar el perjuicio, la circunstancia de ser responsable de otro, tener que proteger, atender a alguien” (p.48).

7. ¿Cómo califica usted el accionar del GADM del cantón Chone ante la pandemia de la covid-19?

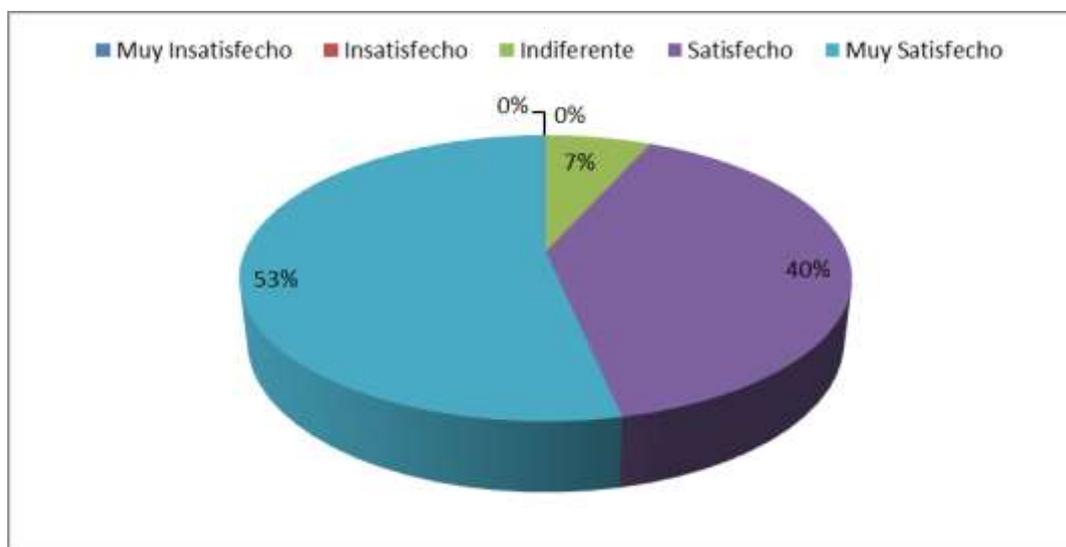


Gráfico 7. Accionar del GADM antes de la pandemia.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

Para conocer la aceptación de las medidas aplicadas por el GADM de Chone, los encuestados calificaron las mismas dando como resultado un 53% (16 personas) está muy satisfecho y 40% (12 personas) satisfecho lo que hace referencia a una buena aceptación de las mismas por parte de los usuarios, no poniendo objeción a estas, mientras que el 7% (2 personas) manifiestan que le es indiferente. De acuerdo a Puerta (2020) “nos enfrentamos a una pandemia de rápida evolución, a un riesgo desconocido, lo que pone en relieve los nuevos desafíos en una sociedad cada vez más hiperconectada a los medios virtuales, los estudios y futuras intervenciones que influyen en el cambio de la percepción de riesgo de las masas” (p.8). Por ende, un accionar rápido ante los desafíos es de suma importancia.

8. ¿Cree usted que la calidad de los servicios brindados por parte de la institución se ha visto afectada a causa de la covid-19?

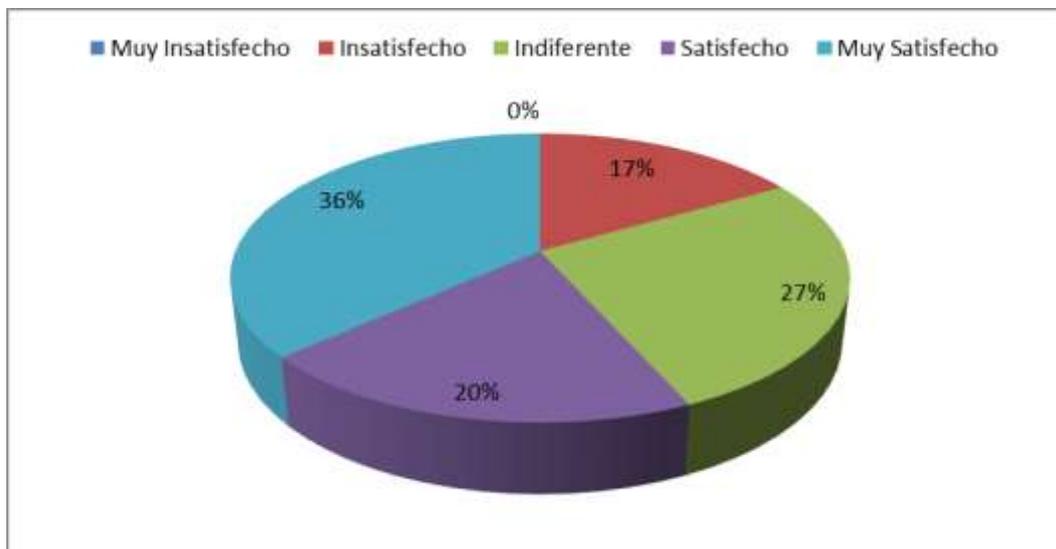


Gráfico 8. Afectación de los servicios que brinda la institución a causa de la COVID-19.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

Según el 36% (11 personas) de los encuestados manifestaron estar muy satisfechos, el 20% (6 personas) con la calidad de los servicios brindados por el GADM de Chone lo que hace resaltar que, si bien la pandemia ha generado cambio en todos los sectores, la municipalidad se ha preparado para enfrentar la situación de tal manera que la calidad del servicio ha tenido un mínimo impacto. Mientras que el 27% (8 personas) le es indiferente, el 17% (5 personas) se encuentra insatisfecho. “La calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización” (Unzueta, 2020, p. 120).

9. ¿La institución cuenta con personal encargado de medir la temperatura de los usuarios al momento de ingresar a la institución?

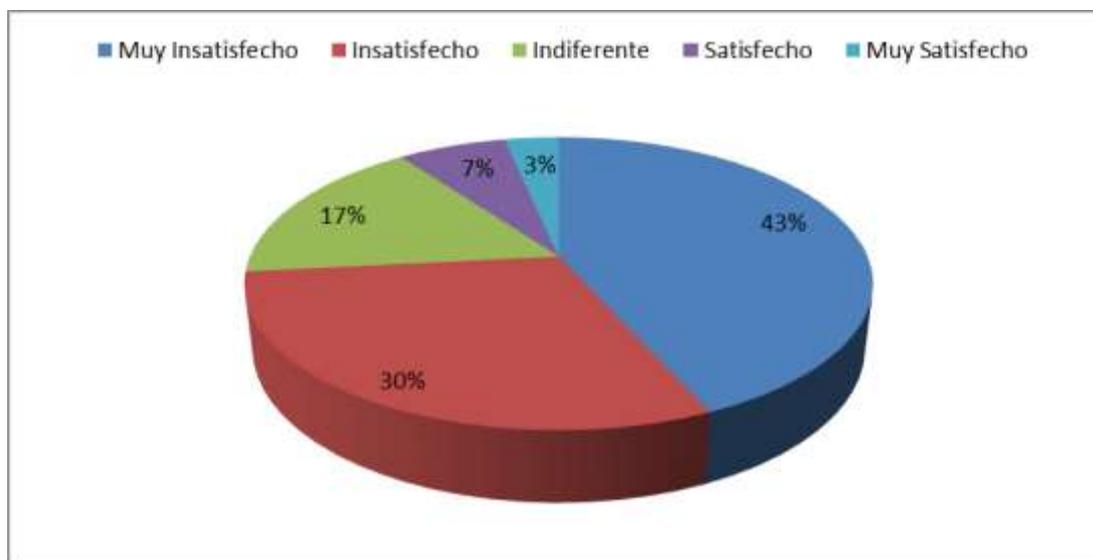


Gráfico 9. Personal encargado de medir la temperatura.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

En el siguiente gráfico, se puede visualizar que el 43% (13 usuarios), sostienen estar muy insatisfechos respecto a que si la institución cuenta con una persona que se encargue de medir la temperatura al momento de ingresar a la misma, del mismo modo, un 30% de los encuestadas (9 usuarios), indicaron estar insatisfechos con respecto a la aplicación de esta medida de bioseguridad; por otra parte, un 17% (5 personas), se mostraron indiferentes acerca de que la entidad cuente con personal encargado de medir la temperatura en la entrada de esta; no obstante, el 7% del (2 usuarios), manifestaron estar satisfechos con lo realizado por la institución; por último, un 3% (1 persona), se mostró muy satisfecho en cuanto a la persona encargada de medir la temperatura en la entrada al GADM del cantón Chone.

Es así que, el Centro de control y la prevención de enfermedades (CDC,2020) manifiesta que “las personas encargadas de tomar la temperatura deben

mantener tanta distancia de sus clientes como sea posible, usar mascarilla y proporcionarle una al cliente para que se la coloque”.

10. ¿La institución cuenta con señaléticas para evitar el contagio de la covid-19 entre los usuarios?

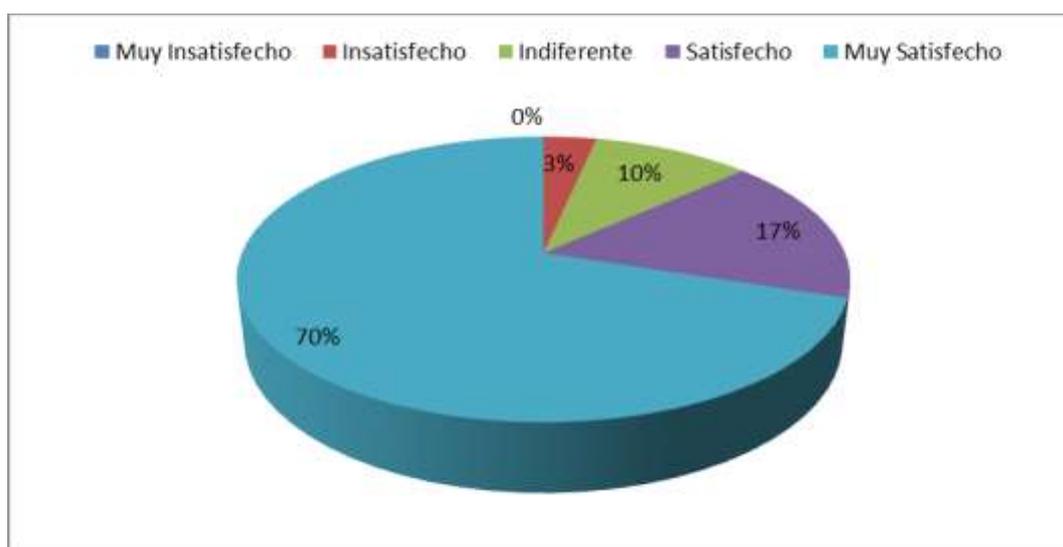


Gráfico 10. Señaléticas para evitar el contagio de la COVID-19.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

Según el 70% (21 personas) de los encuestados indicaron que las señaléticas existentes en las instalaciones del GADM presenta la información adecuada y comprensible de entender por lo cual se siente muy satisfechos; el 17% (5 personas) manifestaron estar satisfechos, el 10% 3 (personas) se le es indiferente, 3% de los encuestados manifestaron que están insatisfechos con dichas señaléticas. La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) indica que “si se facilita información precisa, pronta y frecuentemente en un idioma que las personas entiendan y a través de canales confiables, la población podrá tomar decisiones y adoptar comportamientos positivos para protegerse a sí mismas y a sus seres queridos de enfermedades como COVID-19” (p.1)

11. ¿Existe algún tipo de comunicado por parte de las autoridades de la institución acerca de la forma en que se procedió a prestar los servicios por parte de la misma durante la emergencia sanitaria?

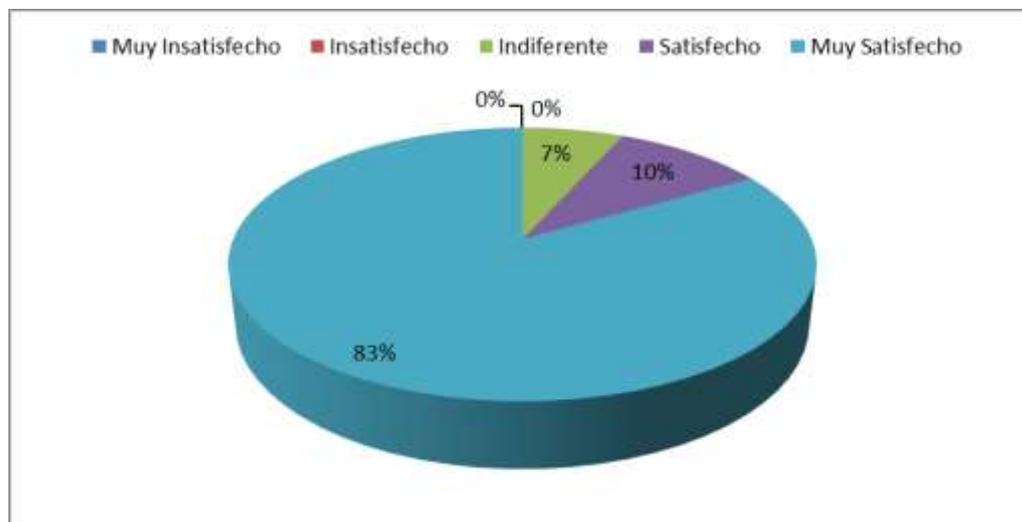


Gráfico 11. Prestación de servicio durante la emergencia sanitaria.
Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

Se conoció que las autoridades de la municipalidad emitieron un comunicado a los ciudadanos de la manera de trabajar actual para evitar contagios por lo cual el 83% (25 personas) de los encuestados indicaron que se sintieron muy satisfecho con la información brindada por la municipalidad lo que les permitió estar a tanto sobre todos los servicios y la nueva forma de trabajo y medidas de seguridad; el 10% (3 personas) manifestó estar satisfecho y el 7% (2 personas) manifestó que le es indiferente. Según Moyano y Mendivil (2021) las autoridades deben considerar “todos los productos comunicacionales y el contenido de sus mensajes relacionados con la prevención de la COVID-19 y el contexto de la pandemia debe estar destinado a la población general” (p.2).

12. ¿La institución empleó el teletrabajo para que los funcionarios y usuarios no tengan la necesidad de asistir hasta la misma

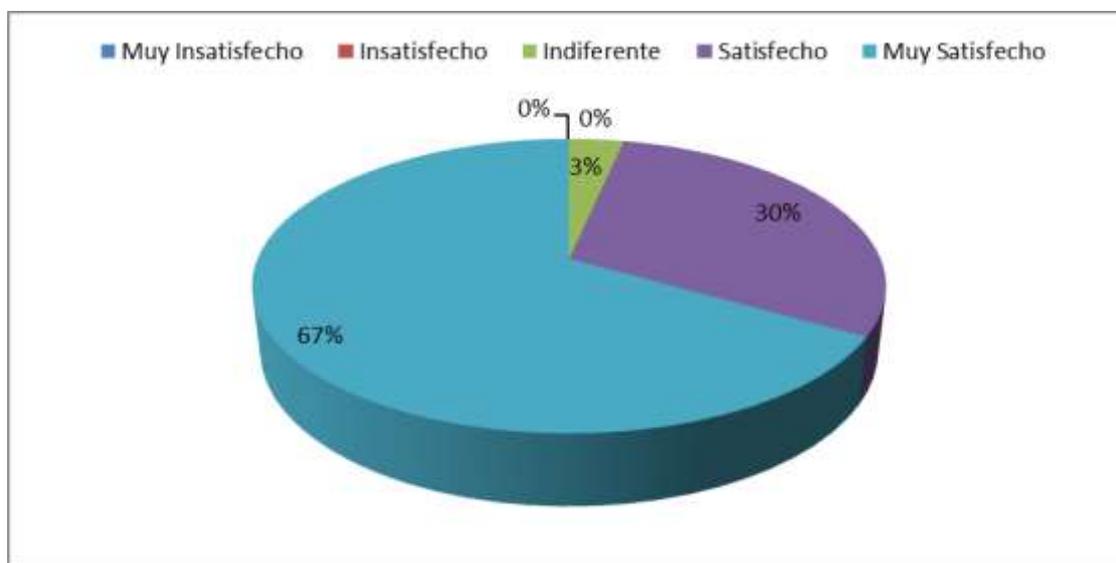


Gráfico 12. Teletrabajo en el GADM Chone.

Fuente. Encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Chone.

De acuerdo al 67% (20 personas) de los encuestados estuvieron muy satisfechos con el teletrabajo brindado por los funcionarios del GADM de Chone, el 30% (9 personas) indicó que está satisfecho; a pesar de haber tenido una buena aceptación del teletrabajo al ser algo nuevo para los usuarios no tuvo una aceptación alta representación un porcentaje 3% del cual se le he indiferente dicha disposición. “El teletrabajo se convierte en un alternativa rentable, flexible y nueva, tanto para el empleado como para el empleador ecuatoriano”. (García *et al*; 2021, p.170)

Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Rápida gestión de las autoridades. ● Trabajo en equipo. ● Capacitaciones virtuales y presenciales sobre las medidas de bioseguridad. ● Actuación conjunta de todas las autoridades. ● Equipos de bioseguridad en el personal de la institución para la realización de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Protocolo de bioseguridad emitido por el MSP. ● Aplicación del teletrabajo. ● Nuevos lineamientos estratégicos. ● Trabajo conjunto con las instituciones de salud del cantón. ● Utilización de medios de comunicación para la sociabilización de las medidas de bioseguridad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de conocimiento acerca de la covid-19. ● Reducción del aforo. ● Personal con enfermedades catastróficas. ● Paralización de las actividades. ● Obtención de pruebas rápidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Rápido aumento de contagio. ● Poca empatía por parte de los ciudadanos. ● Interrupción de la jornada laboral presencial. ● Restricciones dispuestas por el gobierno. ● Descontrol y caos por parte de los usuarios.

Figura 11. Matriz FODA.
Fuente. Realizada por los autores.

4.3. FASE 3.- SUGERIR ACCIONES DE MEJORAS EN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.

Para el cumplimiento la última fase, se tomó en consideración los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta y entrevista, para lo cual se desarrolló un Plan de Mejora que permita mejorar las irregularidades que se presentaron durante la emergencia sanitaria de la COVID-19, para luego ser presentado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

DEBILIDAD O NECESIDAD	ESTRATEGIAS	TAREA/ACTIVIDAD	ASPECTO A MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADORES	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	CRONOGRAMA	
								INICIO	FIN
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	FORTALECER LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR EL GADM CHONE	Fortalecimiento del compromiso de los servidores públicos en el uso adecuado del alcohol, mascarillas, de las herramientas y equipos de protección.	El cumplimiento o adecuado de los protocolos emitidos por el COE nacional y el MSP.	Establecer mejores escenarios que permitan el progreso de las actividades del personal, para dar cumplimiento a los objetivos institucionales y a los protocolos de bioseguridad.	Autoridades del GADM Chone, departamento de recursos humanos, en conjunto con el distrito de salud y hospital de la localidad.	La reducción de los casos de contagios dentro del entorno laboral de la institución.	Entrega constante de mascarillas, gel y alcohol, el carnet de inmunización otorgado por la institución competente y las capacitaciones para saber cómo combatir enfermedades infecciosas y la propagación de la COVID-19.	1/4/2022	31/5/2022
		Inmunización contra la gripe estacionaria de todo el personal de la institución, de manera especial los que tiene continuo contacto con la ciudadanía.				El riesgo mínimo de infección y contagios.			
		Socialización detallada de las nuevas medidas adoptadas para el ingreso a las dependencias del GADM.				La asepsia y protección de cada servidor público.			
NUEVAS MANERAS DE TRABAJO	EVALUAR HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL FORTALECIMIENTO DE LAS NUEVAS MODALIDADES	Estudio de las nuevas modalidades de trabajo, por medio de capacitaciones presenciales o virtuales.	La ignorancia sobre las diferentes modalidades de trabajo.	Desarrollar una nueva cultura laboral, donde cada empleado público conozca	Autoridades del GADM, departamento de recursos humanos y departamento de informática.	El crecimiento emocional e intelectual de los servidores públicos.	Talleres, entrega de guías y medios de aprendizaje.	1/7/2022	31/7/2023
		Empleo de nuevos instrumentos que provean el				La evolución tecnológica de			

	DE TRABAJO.	desarrollo adecuado de las actividades laborales según cada emergencia.		sobre las diversas maneras de trabajo que se pueden presentar.		la institución.			
		Socialización de las nuevas herramientas de trabajo con los miembros de la institución.				La gestión administrativa de la institución.			
CALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL GADM.	MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.	Creación de nuevos sistemas de información sobre los programas y nuevas medidas implementadas para el desarrollo de los servicios públicos en tiempos de emergencia.	La calidad de los procesos en tiempos de emergencias	Fomentar una cultura comunicativa donde se informe a los ciudadanos, sobre los procesos administrativos desarrollados en el GADM.	Autoridades del GADM, departamento de informática, departamento financiero, servidores públicos.	La comunicación asertiva y efectiva.	Talleres, capacitaciones, redes sociales del GADM, medios de comunicación local y volantes informativos.	1/08/2022	31/8/2022
		Diseño de planes estratégicos de emergencia para cada servicio brindado por la institución.				El desarrollo profesional de los empleados.			
		Selección de los nuevos planes planteados por el GADM.				Las capacidades y habilidades administrativas.			
		Socializar los planes seleccionados por la institución con los servidores públicos y la ciudadanía.				La comunicación y vinculación con la sociedad.			

Figura 12. Plan de mejora
Fuente. Elaborada por los autores.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Para la identificación de las medidas de bioseguridad aplicadas en los servicios que brinda el GADM del cantón Chone durante la pandemia de la COVID-19, se realizó una entrevista a los directivos de la institución en donde se pudo conocer que entre las más destacadas se encuentra el uso de la mascarilla, alcohol, gel, entre otros, las cuales ayudaron a la prevención de la propagación del virus, con el propósito de salvaguardar la salud tanto de los servidores públicos como de la ciudadanía. Cabe indicar que, la prestación de los servicios públicos brindados por la organización se vio afectada por la falta de conocimientos y la poca preparación para este tipo de situaciones.
- Para la determinación de la calidad de los servicios del GADM del cantón Chone durante la emergencia sanitaria, se pudo conocer mediante una encuesta realizada a los ciudadanos de la localidad, que ésta si se ha visto afectada debido a que la COVID-19 trajo consigo un retraso parcial en la forma en la se prestaban los servicios, dado a que la institución dejó de cumplir con ciertos protocolos de bioseguridad como el lavado y desinfección de manos y la toma de temperatura corporal, ocasionando así un malestar en los usuarios.
- A través de la obtención de los resultados y de la realización de una matriz FODA, se desarrolló un plan enfocado al mejoramiento en la prestación de los servicios del GADM del cantón Chone, por lo cual las acciones de mejora que se consideraron para la aplicación eficiente de las medidas de bioseguridad fueron: establecer mejores escenarios que permitan el progreso de las actividades del personal para dar cumplimiento a los objetivos institucionales y a los protocolos de bioseguridad; y desarrollar una nueva cultura laboral,

donde cada empleado público conozca sobre las diversas maneras de trabajo que se pueden presentar, todo esto a fin de garantizar la calidad en los servicios.

5.2. RECOMENDACIONES

- Fortalecer en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, la importancia que tiene la aplicación eficiente de las medidas de bioseguridad, con la finalidad de que los servicios sean brindados de forma segura.
- Se recomienda que el GADM del cantón Chone realice constantemente evaluaciones referentes a la calidad con la que brindan los servicios públicos, a fin de que se logre conocer la realidad de la entidad, y así puedan tomar acciones correctivas con respecto a la aplicación de las medidas de bioseguridad, favoreciendo de esta manera la eficiencia en la gestión institucional.
- Con la propuesta del plan de mejora proporcionada al GADM del cantón Chone, se sugiere que este sea aplicado puesto que será de gran ayuda para que los servicios que brinda la institución sean otorgados a la ciudadanía de manera oportuna, para lo cual es necesario la correcta utilización de las medidas de bioseguridad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, N. (2020). Composición visual y su aporte en el cartelismo digital sobre covid-19 en Ecuador 2020. [tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional, UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55854/1/Composici%c3%b3n%20visual%20y%20su%20aporte%20en%20el%20cartelismo%20digital%20sobre%20covid-19%20en%20Ecuador%202020.pdf>
- Apolo, E. (2021). Medidas de bioseguridad y factibilidad en tiempos de covid-19. [tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2896>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arredondo, E., y Gómez, R. (2017). La Calidad en los Servicios Públicos desde la perspectiva del consumidor: el caso de la Empresa Pública Municipal De Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). *Revista Científica Multidisciplinaria Mikarimin*, 3(2), 1-12. <https://core.ac.uk/download/pdf/235988406.pdf>
- Barona, K. (2016). Mejora continua en el área Productiva de la empresa de calzado KF Barona basado en un enfoque por procesos para incrementar la competitividad. [tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato]. Repositorio Institucional, PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1749>
- BBC News Mundo. (2020). Coronavirus en Ecuador: el país duplica el número de casos y ya son más de 22.000. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52406283b>
- Belasco, A. y Fonseca, D. (2020). Coronavirus 2020. *Rev. Bras. Enferm*, 73(2). <https://www.scielo.br/j/reben/a/59cMj854MHCwtCG7X8Pncnr/?lang=es>

- Bermúdez, K., Piña, L., y Bermudez, W. (2021). Impactos, efectos y visiones de las autoridades fronterizas, frente a la postpandemia Covid-19. *Revista Advocatus*, (36), 203-223. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/advocatus/article/view/7485/6536>
- Cadena, J., Real, I., Vásquez, J., y Vega, A. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, (17) ,41-60. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679004.pdf>
- Cadena, K. (2019). Plan de Mejora para aumentar la productividad de la empresa LIMARICE S.A para optar título profesional de Ingeniero Industrial. [tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6137/Cadena%20Quispe%20Kevin%20Jordi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cámara de Industrias de Guayaquil. (2020). COMUNICADO COVID-19 Calma, prevención y atención ante el COVID-19. <https://www.industrias.ec/comunicadoscovid/comunicado%20COVID-19.pdf>
- Campos, M. (2017). Métodos de Investigación Académica, Fundamentos de Investigación Bibliográfica. [manual de Investigación, Universidad de Costa Rica]. Repositorio Institucional, UCR. <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/76783>
- CDC (Centro de control y la prevención de enfermedades), (2020). Evaluación de clientes para detectar el COVID-19 en campamentos y refugios para personas sin hogar. <https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/homeless-shelters/screening-clients-respiratory-infectionsymptoms.html>
- Centro de Desarrollo OCDE. (2020). Impacto financiero del COVID-19 en Ecuador: desafíos y respuestas. <https://www.oecd.org/dev/Impacto-financiero-COVID-19-Ecuador.pdf>

- Chang, A., Gómez, A., y Espinoza, E. (2020). Conjunto básico de ítems en bioseguridad para empresas ecuatorianas ante COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 227-243. <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/312>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Registro Oficial Suplemento 303. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Coello, B. y Mero, K. (2020). *Epidemiología de Covid-19 y sus características demográficas en la zona sur de Manabí*. [tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. Repositorio Institucional UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2533/1/MERO%20TUAREZ-COELLO%20TOALA.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264_es.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cuero, C. (2020). La Pandemia del COVID19. *Revista Médica de Panamá*, 40 (1), 1-2. <http://revcog.org/index.php/rmdp/article/download/872/818>
- Cusme, M, Félix, M. Garcia, J. y Vera, L. (2020). Situación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en el centro norte de Manabí ante la Covid-19. *Maestro y Sociedad*, 17 (4), 1033-1042. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5299/4876>
- 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. <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- Durón, L; Peña, L. (2021). Los paradigmas emergentes en el diseño de la arquitectura pos-covid-19 en Ciudad Juárez: espacios sincrónicos y asincrónicos. *Revista UACJ*, (19), 287-311. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/ChihuahuaHoy/article/view/4291/5671>
- Estrada, D. (2018). *Medidas de bioseguridad aplicadas por el profesional de enfermería que labora en el centro quirúrgico del hospital regional. Cusco 2017*. [tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6901/ENSesligd2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. *Revista Facultad de Medicina Humana URP*, 20 (3), 397-403. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Félix, M., Ormaza, M., y Palacios, W. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. *Revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas*, 8(1), 24-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197574>
- Folgueiras, P. (2016). La Entrevista. <https://core.ac.uk/download/pdf/43554789.pdf>
- García, M; Silva, C; Salazar, J; Gaviláñez, F. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID- 19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*. 27(3), 168-180. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/28068276015.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Chone. (2013-2021). <https://www.chone.gob.ec/>

- Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2020). Evaluación Socioeconómica PDNA Covid-19 Ecuador Marzo- mayo, 2020. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/12/Eval-Soc-Econ-10-Dic-ok.pdf>
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. 3er edición. México: Ediciones Mc Graw Hill Educación. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Iberdrola. (2021). La bioseguridad: fundamental en la lucha contra las pandemias. <https://www.iberdrola.com/innovacion/que-es-la-bioseguridad>
- Jiménez, G. (2015). Los Servicios Públicos en el Estado Constitucional de Derechos y Justicia. [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>
- Ley Orgánica del Servidor Público. (2010). Registro Oficial Suplemento 294. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- López, P., y Fachelli, S. (2016). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Mariño, S. (2016). Los métodos de inferencias en la construcción de un sistema cognitivo artificial determinístico. *Scientia et Technica*, 21(2). <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/9248/9371>
- Martínez, J. (2019). La Evaluación: Conceptos, Funciones Tipos. Universidad de la Costa. https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/536832/mod_resource/content/0/la%20evaluaci%C3%B3n.pdf
- Ministerio de Trabajo. (2020). Satisfacción de la Calidad del Servicio y de la atención del Servidor Público. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodo%20de%20Evaluaci%C3%B3n.pdf>

- Ministerio del Trabajo. (2018). Guía Metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los Servicios Públicos. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%ABlicos2.pdf>
- Molina, M. (2020). Secuelas y consecuencias de la Covid-19. *Medicina Respiratoria*, 13(2), 71-77. <http://www.neumologiaysalud.es/descargas/R13/R132-8.pdf>
- 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. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/601/1/07061505378-2016-2-GC.pdf>
- Moyano, D. y Mendivil, L. (2021). Productos comunicacionales para la prevención de la COVID-19 promovidos por los gobiernos de América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Pública*. 45. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8603996/>
- MTT6-PRT-020. (2020). Protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el sector público y privado. https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/protocolo_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_para_el_sector_pU%CC%81blico_y_privado-signed.pdf
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Editorial Universidad Técnica de Machala, UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Niño, F; Durley, L. (2019). Efectividad de una intervención educativa en niños para mejorar el nivel de conocimiento, actitudes y prácticas sobre el lavado de manos antes de consumir alimentos. [tesis de grado, Universidad Niversidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional, UNPNW.

[http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/3324/TRABAJO%20ACAD %c3%89MICO%20Lourdes%20Franica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/3324/TRABAJO%20ACAD%20%20MICO%20Lourdes%20Franica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olarte, F. (2016). Calidad de los Servicios Públicos y estándares laborales. Especial referencia a Seguridad y Salud Laboral y a Conciliación Familiar. *Revista de Temas Laborales*, (135), 151-181. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5793428.pdf>

OMS (Organización Mundial de la Salud) (2020). Recomendaciones sobre el uso de mascarillas en el contexto de la COVID-19. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332657/WHO-2019-nCovIPC_Masks-2020.4-spa.pdf

OPS (Organización Panamericana de la Salud) (2020). COVID-19: Materiales de comunicación. <https://www.paho.org/es/covid-19-materialescomunicacion>.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2020). Respuesta integral de las Naciones Unidas a la COVID-19: salvar vidas, proteger a las sociedades, recuperarse mejor. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/comprehensive_response_to_covid-19_spanish.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Actualización de la estrategia frente a la covid-19. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf?sfvrsn=86c0929d_10

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista International Journal of Morphology*, 35 (1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pellicer, J. (2018). Servidores Públicos: El Trabajo Bien Hecho. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*, 7, 1-8. http://www.encuentros-multidisciplinarios.org/revista-66/jose_luis_pellicer.pdf

Pérez, J. (2017). Medidas de bioseguridad que aplica el personal de salud en el área de quirófano en la Clínica San Miguel Arcángel – 2016. [tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio

- institucional, UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6282>
- Pérez, J. y Merino, M. (2016). Servicio Público. <https://definicion.de/servicio-publico/>
- Pin, D., y Tipan, S. (2015). Características de la aplicación de medidas de bioseguridad enfocados a barreras de protección física utilizadas por el personal de salud en el cuidado a pacientes hospitalizados en el área de emergencia en el hospital pablo Arturo Suarez de la ciudad de Quito, en el periodo julio- agosto 2015. [tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5137/1/T-UCE-0006-021.pdf>
- Proaño, D., Gisbert, V., y Pérez, E. (2017). Metodología para Elaborar un Plan de Mejora Continua. 3C Empresa (Edición Especial), 50-56. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Puerta, D. (2020) Percepción del riesgo frente al Covid 19 y los nuevos retos. *Revista Científica*. 37(3). <https://www.proquest.com/openview/62caf19e9d70a86fb00a0d2c8d0cffc2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2027439>
- Quinsa. (2020). La importancia de la Bioseguridad y equipo necesario para evitar riesgos. <https://www.quinsa.com.mx/post/la-importancia-de-la-bioseguridad-y-equipo-necesario-para-evitar-riesgos>
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial*, 10 (37), 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Raffino, M. (2020). Funcionario Público. [Concepto.de. https://concepto.de/funcionario-publico/](https://concepto.de/funcionario-publico/)
- Raffino, M. (2020). Servidor Público. [Concepto.de. https://concepto.de/servidor-publico/](https://concepto.de/servidor-publico/)

- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Ruiz, J. (2017). Conocimiento de las medidas de bioseguridad en personal de salud. *Horizonte Médico*, 17 (4), 53-57. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a09v17n4.pdf>
- Salvatierra, L; Gallegos, E; Orellana, C; Apolo, L. (2020). Bioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Revista Bol Malariol Ambiente Saludable*. 61(1), 47-53. <https://fi-admin.bvsalud.org/document/view/ges9c>
- Sánchez, M., y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018). Calidad en los servicios públicos. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Suárez, L., Rodríguez, S. y Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40 (4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Tamariz, F. (2018). Nivel de conocimiento y práctica de medidas de bioseguridad: Hospital San José, 2016. *Horizonte Médico (Lima)*, 18 (4), 42-49. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000400006
- Tamayo, N. y Tabares, L. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. *Realidades. Estudios del Desarrollo Social*, 6 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000100007&lng=pt&nrm=iso

- Terán, N; Gonzales, J; Ramírez, R; Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. <https://ciencialatina.org/index.php/ciencia-la/article/view/320>
- Tornos, J. (2016). El concepto de servicio público a la luz del derecho comunitario. *Revista de Administración Pública*, (200), 193-211. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5635317>
- Unzueta, R. (2020). Calidad de servicio durante la pandemia covid-19, en usuarios de línea 1 del metro de Lima, 2020. *Revista de Investigación Científica Ágora*. 7(02), 120-6. <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/127/114>
- Vázquez, M. (2017). Muestreo Probabilístico y no Probabilístico. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Vera, D., Castellanos, E., Rodríguez, P., y Mederos, T. (2017). Efectividad de Guía de Buenas Prácticas en la bioseguridad hospitalaria. *Revista Cubana de Enfermería*, 33 (2), 40-51. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v33n1/enf06117.pdf>
- 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*, 6 (4), 55-71. https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/540/pdf_49
- Westreicher, G. (2020). Servicio Público. <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

ANEXOS

República del Ecuador



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA
DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ
Carrera de Administración Pública



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2021-626-OF
Caiceta, 9 de noviembre de 2021

ASUNTO: Solicitud autorización y aplicación de entrevista y encuesta.

Señor Ingeniero
Leonardo Enrique Rodríguez Zambrano
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN CHONE
Chone.-

Señor Alcalde:

Por medio del presente reciba un cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones.

Mediante solicitud, **Elian Neptali Loor Utrera** con C.I. 0800460065-8; y, **María Shuamary Ormaza Santos** con C.I. 135140259-7, estudiantes de Noveno Nivel A de la Carrera de Administración Pública, solicitamos muy comedidamente autorice y brinde las facilidades necesarias para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular **"EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS DURANTE LA COVID-19 EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE"**.

De ser aprobada la solicitud, sírvase autorizar a quien corresponda, para que se dé las facilidades en la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos; así mismo, sírvase proponer fecha para la obtención de la información. Cabe destacar que la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos (entrevista y encuesta), servirán para el desarrollo y la ejecución del Trabajo de Integración Curricular, bajo la tutoría de la Mg. Marys Beatriz Iriarte Vera.

Atentamente,



**EVIS LIZETT
DIEGUEZ
MATELLAN**



ESPAM MFL
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
AGROPECUARIA DE MANABÍ
DIRECCIÓN CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dr. C. Evis Lizett Diéguez Matellán
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

EDM/lgc

1/1

Oficinas Centrales
Calle 10 de agosto y Granda Centeno
Telf.: (05) 2685 134/156
rectorado@espam.edu.ec
administracionpublica@espam.edu.ec

Campus Politécnico
Sillo el Limón, Caiceta
Telf.: (05) 3028904/3028838
www.espam.edu.ec

Figura 13. Oficio solicitud y aplicación de entrevista y encuesta

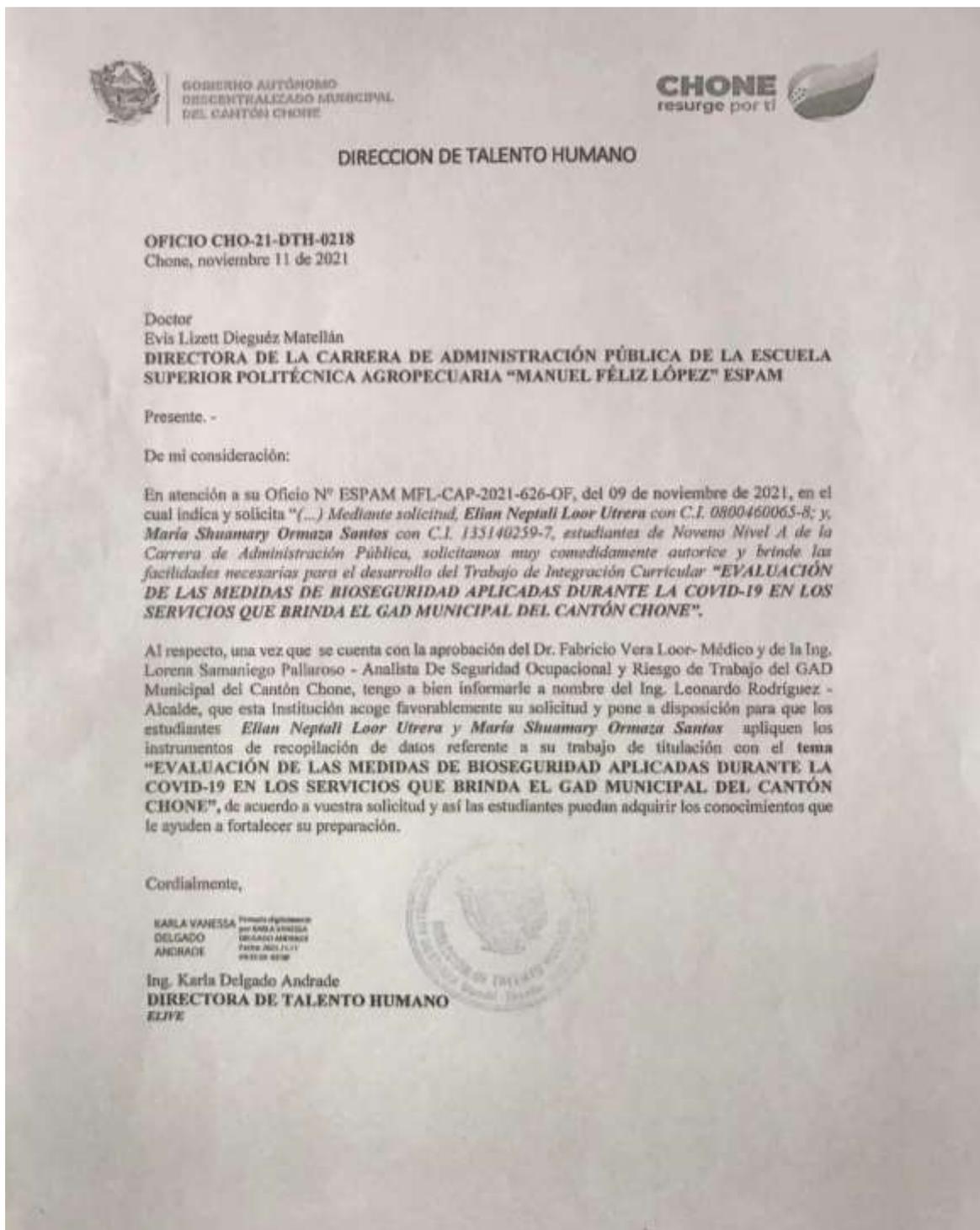


Figura 14. Oficio de solicitud al GADM del Cantón Chone.

ANEXO 3. FORMATO DE ENCUESTA

EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD APLICADAS DURANTE LA COVID-19 EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.

Responsables: Elian Loor Utrera / Shuamary Ormaza Santos.

La presente encuesta tiene como objetivo Evaluar las medidas de bioseguridad aplicadas en la calidad de los servicios brindó el GAD Municipal del cantón Chone durante la pandemia de la COVID-19, la misma que permitirá a los autores obtener información relevante que contribuirá en el desarrollo de la investigación.

Para la calificación de la encuesta se aplicó el modelo Servqual como se muestra a continuación: Muy Insatisfecho=1; Insatisfecho=2; Indiferente=3; Satisfecho=4; Muy satisfecho=5.

FACTORES	ITEMS	INDICADORES	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	1.	¿El GADM del cantón Chone cuenta con un área específica para el lavado y desinfección de manos?					
	2.	¿La institución cuenta con afiches para que los usuarios conozcan acerca de las medidas de bioseguridad?					
	3.	¿El GADM del cantón Chone ha colocado barreras de protección para evitar el contacto entre los usuarios?					
FIABILIDAD	1.	¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio brindado durante la pandemia de la covid-19?					
	2.	¿Cree usted que el personal cuenta con los elementos de bioseguridad (mascarilla, alcohol, visores, barreras protectoras, entre otros) necesarios para el cumplimiento de sus funciones de manera segura?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	1.	¿Las medidas de bioseguridad aplicadas por el GADM de Chone durante la covid-19 son importantes en la prestación de los servicios?					
	2.	¿Cómo califica usted el accionar del GADM del cantón Chone ante la pandemia de la covid-19?					
	3.	¿Cree usted que la calidad de los servicios brindados por parte de la institución se ha visto afectada a causa de la covid-19?					
SEGURIDAD	1.	¿La institución cuenta con personal encargado de medir la temperatura de los usuarios al momento de ingresar a la institución?					
EMPATÍA	1.	¿La institución cuenta con señaléticas para evitar el contagio de la covid-19 entre los usuarios?					
	2.	¿Existe algún tipo de comunicado por parte de las autoridades de la institución acerca de la forma en que se procedió a prestar los servicios por parte de la misma durante la emergencia sanitaria?					
	3.	¿La institución empleó el teletrabajo para que los funcionarios y usuarios no tengan la necesidad de asistir hasta la misma?					

ANEXO 4. FORMATO DE ENTREVISTA

Instrucciones: La presente entrevista está conformada por una serie de preguntas abiertas que no limiten la obtención de la información. Cabe indicar, que dicha información será utilizada de manera confidencial, misma que únicamente brindará apoyo en el desarrollo de la investigación.

Objetivo: Evaluar las medidas de bioseguridad aplicadas durante la COVID-19 en la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone en el período 2020-2021, para la propuesta de acciones de mejoras.

Responsables: Elian Loor Utrera / Shuamary Ormaza Santos.

1. ¿Qué tipo de impedimentos se presentaron en la institución con la llegada de la pandemia de la covid-19?
2. ¿Qué estrategias utiliza la institución para contrarrestar las afectaciones de la covid-19?
3. ¿Qué elementos de bioseguridad utiliza la institución para la prevención de contagio de la covid-19?
4. ¿Qué lineamientos se utilizan para la aplicación de las medidas de bioseguridad en la institución? Sustente su respuesta
5. ¿Cuáles fueron las actividades que se detuvieron en su totalidad con la llegada de la pandemia de la covid-19?
6. ¿La institución cuenta con personal capacitado para dar respuesta a los usuarios durante la emergencia sanitaria covid-19?
7. ¿Las medidas de bioseguridad precautelan la salud de los funcionarios y usuarios de la institución? Sustente la respuesta
8. ¿Las medidas de bioseguridad aplicadas están enfocadas en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios?
9. ¿Existen campañas de capacitación en cuanto a las medidas de bioseguridad en cada uno de los departamentos de la institución?



Figura 15. Entrevista al departamento de Seguridad Ocupacional y Riesgo de Trabajo



Figura 16. Encuesta a usuario del GADM



Figura 17. Encuesta a usuario del GADM



Figura 18. Encuesta a usuario del GADM



Figura 19. Encuesta a usuario



Figura 20. Visita al GAD Municipal del Cantón Chone



Figura 21. Sociabilización del Plan de Mejora con el Director de Desarrollo Comunitario del GADM del Cantón Chone

FASE 3.- SUGERIR ACCIONES DE MEJORAS EN LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.

DEBILIDAD O NECESIDAD	ESTRATEGIAS	TAREA/ACTIVIDAD	ASPECTO A MEJORAR	OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADORES	ACCIONES REQUERIDAS	FECHA INICIO	FECHA FIN
MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD	FORTALECER LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR EL GADM CHONE	Fortalecimiento del compromiso de los servidores públicos en el uso adecuado del alcohol, guantes, de las herramientas y equipos de protección.	El cumplimiento o adecuado de los protocolos emitidos por el COE nacional y el MSP.	Establecer mejores escenarios que permitan el progreso de las actividades del personal, para dar cumplimiento a los objetivos institucionales y a los protocolos de bioseguridad.	Autoridades del GADM Chone, departamento de recursos humanos, en conjunto con el distrito de salud y hospital de la localidad.	La reducción de los casos de contagios dentro del entorno laboral de la estación.	Entrega constante de mascarillas y alcohol, el uso de inmunización otorgada por institución competente y las capacitaciones para saber cómo combatir enfermedades infecciosas y la propagación de la COVID-19.	1/10/2022	31/10/2022
		Imunización contra la gripe estacional de todo el personal de la institución, de manera especial los que tienen contacto con la ciudadanía.				El riesgo mínimo de infección y contagios.			
		Socialización detallada de las nuevas medidas adoptadas para el ingreso a las dependencias del GADM.				La asepsia y protección de cada servidor público.			
NUEVAS MANERAS DE TRABAJO	EVALUAR HERRAMIENTAS QUE PERMITAN EL FORTALECIMIENTO DE LAS NUEVAS MODALIDADES	Estado de las nuevas modalidades de trabajo, por medio de capacitaciones presenciales o virtuales. Emprego de nuevos instrumentos que provean el	La ignorancia sobre las diferentes modalidades de trabajo.	Desarrollar una nueva cultura laboral, donde cada empleado público conozca	Autoridades del GADM, departamento de recursos humanos y departamento de informática.	El crecimiento emocional e intelectual de los servidores públicos. La evolución tecnológica de	Talleres, entrega de guías y medios de aprendizaje	1/7/2022	31/7/2023

Figura 22. Sociabilización del Plan de Mejora con el Director de Desarrollo Comunitario del GADM del Cantón Chone