



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

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

**INFORME DE INVESTIGACIÓN
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

MODALIDAD:

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE DENTRO DEL
ÁREA DE TURISMO.**

AUTORES:

**ING. KAREN LETICIA LÓPEZ VERA
EC. TATIANA CHÁVEZ SANTANA**

TUTOR:

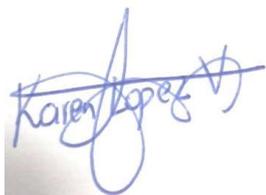
DRA. LUCÍA RIVADENEIRA BARREIRO

CALCETA, JULIO 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

Karen Leticia López Vera y Tatiana Chávez Santana, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, que se han respetado los derechos de autor de terceros, por lo que asumimos la responsabilidad sobre el contenido del mismo, así como ante la reclamación de terceros, conforme a los artículos 4, 5 y 6 de la Ley de Propiedad Intelectual.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



Karen Leticia López Vera



Tatiana Chávez Santana

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Dra. Lucía Rivadeneira Barreiro, certifica haber tutelado el trabajo de titulación evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo, que ha sido desarrollado por **Karen Leticia López Vera y Tatiana Chávez Santana**, previo la obtención del título de Magister en Gestión Pública, de acuerdo al Reglamento de unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

Lucía
Rivadeneira

Digitally signed
by LUCIA
BERNARDA
RIVADENEIRA
BARREIRO
Date: 2022.06.30
14:52:53 -05'00'

Dra. Lucía Rivadeneira Barreiro

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación evaluación de la calidad del servicio que brinda el GAD Municipal del cantón San Vicente dentro del área de turismo, que ha sido propuesto, desarrollado y sustentado por **Karen Leticia López Vera y Tatiana Chávez Santana**, previa la obtención del título de Magister en Gestión Pública, de acuerdo al Reglamento de la unidad de titulación de los programas de Posgrado de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



Firmado electrónicamente por:
**LETICIA YANINA
SABANDO GARCÉS**

M.Sc. Leticia Sabando Garcés
MIEMBRO



Firmado electrónicamente por:
**JOSE LUIS
GARCIA**

M.Sc. José Luis García Vera
MIEMBRO



Firmado electrónicamente por:
**EVIS LIZETT
DIEGUEZ
MATELLAN**

M.Sc. Evis Diéguez Matellan
PRESIDENTE

AGRADECIMIENTO

A Dios y mi familia, en quienes he tenido el apoyo y aliento para cumplir mis metas, anhelos y sueños.

A mis maestros en especial a mi tutor académico que a lo largo de este camino han podido guiarme engrandeciendo los conocimientos y alimentando de nuevas perspectivas mi camino profesional.

Gracias a todos aquellos quienes impulsaron mis aspiraciones y apoyaron el sueño de alcanzar mi título.

Tatiana Chávez Santana

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitir gozar de cada uno de los triunfos y metas en mi vida también por ser luz en cada paso que doy.

A mi familia y a mis padres por ser pilar fundamental de apoyo en cada momento del desarrollo de mis estudios y por inculcarme siempre buenos valores para ser una profesional con grandes virtudes.

A los docentes de la maestría de Gestión Pública por cada uno de sus conocimientos impartidos dentro del desarrollo de la misma.

Karen López Vera

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado culminar otra etapa de superación en mi vida, a mis padres por su apoyo brindado, a mi abuela-madre María por sus acertados consejos y profundo amor hacia mí, aunque ya no está físicamente pero que desde el cielo me sigue guiando, a mi hijo Matías por ser ese motor que día a día me impulsa para ser ejemplo de superación personal, y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para alcanzar este maravilloso logro.

Tatiana Chávez Santana

DEDICATORIA

El desarrollo de la presente tesis está dedicado a mi esposo, mi hija por ser una de mis mayores fortalezas para continuar cumpliendo cada una de las metas que me he trazado hasta el momento, a mis padres y mi abuelita por estar siempre brindándome su apoyo y consejos en mi vida tanto en lo académico como en lo personal. También se lo dedico a dos ángeles que desde el cielo iluminan mi vida y que desde allá están orgullosos por cada logro que he dado hasta el momento. Por último, a mis amigos y demás familiares por su apoyo en el desarrollo de la obtención de este título.

Karen López Vera

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR(A).....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIO DE TABLAS, FÍGURAS Y ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
PALABRAS CLAVE.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
KEYWORDS.....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.3. OBJETIVOS.....	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
1.4. ÍDEA A DEFENDER.....	9
CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	10
2.1. CALIDAD.....	11
2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA.....	11
2.3. SERVICIO PÚBLICO.....	12
2.3.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO.....	12
2.3.2. TIPOS DE SERVICIO PÚBLICO.....	13
2.3. SERVIDOR PÚBLICO.....	14
2.3.1. IMPORTANCIA DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	15
2.3.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	15
2.3.3. DEBERES Y DERECHOS.....	16
2.4. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	17
2.4.1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	19

2.4.2. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	19
2.5. MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	21
La diferencia entre ambas actitudes	21
2.5.1. DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	22
2.5.2. HERRAMIENTAS DEL MODELO SERVQUAL.....	22
2.5.3. BRECHAS DEL MODELO SERVQUAL.....	23
2.6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	25
2.6.1. HERRAMIENTAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	26
2.6.2. MARCO LEGAL DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES ECUADOR	27
2.7. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO.....	28
2.7.1. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO.....	29
2.7.2. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO	30
2.3. PLAN DE MEJORA.....	31
2.3.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE PLAN DE MEJORA	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	34
3.1. UBICACIÓN.....	34
3.2. DURACIÓN.....	34
3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO.....	35
3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO	35
3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN	35
3.5. TIPOS Y ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.5.1. EXPLORATIVO.....	37
DESCRIPTIVO.....	37
3.5.2.....	37
TRANSVERAL-CAUSALES.....	38
3.5.3.....	38
INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA	38
3.5.4.....	38
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO (SOLO NOMBRE LAS VARIABLES).....	39
3.6.1. INDEPENDIENTE	39
3.6.2. DEPENDIENTE	39
3.7. TÉCNICA ESTADÍSTICAS	39
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	40

3.8.1. IDENTIFICAR EL ESTADO DEL ARTE SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN PÚBLICA.	40
3.7.2. APLICAR DEL MODELO SELECCIONADO PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO	40
3.7.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO	42
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1. IDENTIFICAR EL ESTADO DEL ARTE SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN PÚBLICA.	43
4.2. APLICAR DEL MODELO SELECCIONADO PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO.....	44
APLICACIÓN DE ENTREVISTA.....	45
APLICACIÓN DE ENCUESTA A LOS USUARIOS EXTERNOS	46
VALORACIÓN MEDIANTE PROMEDIO DE LAS PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS.	63
CREACIÓN DE MATRIZ DE PONDERACIÓN DE EXPECTATIVAS, PERCEPCIONES Y VALOR.....	65
4.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO	68
PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.....	69
DISEÑO DE PLANES DE MEJORA	71
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
5.1. CONCLUSIONES	73
5.2. RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS	79
Anexo 1. Aplicación de la entrevista a los servidores del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	80
Anexo 2. Aplicación de encuesta a los usuarios externos del GAD del cantón San Vicente. ..	81

CONTENIO DE TABLAS, FÍGURAS Y ANEXOS

Tabla 1. Indicadores de las dimensiones de la calidad	22
Tabla 4.2. Satisfacción de los servicios públicos	46
Tabla 3.4. Servicio brindado por los funcionarios	47
Tabla 4.4. Formularios y comunicados con información	48
Tabla 5.4. Instalaciones físicas del área.	49
Tabla 6. Problemas resueltos por funcionarios.	50
Tabla 7. Servicio en tiempo establecido.....	51
Tabla 8. Respuesta de funcionarios.....	52
Tabla 9. Funcionarios y su responsabilidad.	53
Tabla 10. Atención de los funcionarios	54
Tabla 11. Información sobre el tiempo de los trámites.	55
Tabla 12. Funcionarios en atención de requerimiento	56
Tabla 13. Información de trámites a los usuarios.	57
Tabla 14. Funcionarios tienen comportamiento correcto	58
Tabla 15. Funcionarios trato respetuoso.....	59
Tabla 16. Personal con actitud comprensiva y tolerante	61
Tabla 17. Funcionarios prestan atención a mis necesidades.....	62
Tabla 18. La atención que brinda el área de turismo.....	63
Tabla. 19. Resumen de procesamientos de casos	64
Figura 1. Hilo conductor de evaluación de la calidad de los servicios de atención a los usuarios que brinda el GAD San Vicente dentro del área de turismo.	10
Figura 2. Características del servicio público, Cordero (2018).	13
Figura 3. Definición de servicios públicos.	14
Figura 4. Representación esquemática del modelo de servicio SERVQUAL, Aiteco Consultores (2016).	23
Figura 4.5. Problemas resueltos por funcionarios.	50
Figura 4.6. Servicio en tiempo establecido	51
Figura 4.7. Respuesta de funcionarios.....	52
Figura 4.8. Funcionarios y su responsabilidad	53
Figura 4.9. Atención de los funcionarios.....	54
Figura 4.10. Información sobre el tiempo de los trámites.	55
Figura 4.11. Funcionarios en atención de requerimiento.....	56
Figura 4.12. Información de trámites a los usuarios.....	57
Figura 4.13. Funcionarios tienen comportamiento correcto	58
Figura 4.14. Funcionarios trato respetuoso	59
Figura 4.15. Información a los funcionarios.....	60
Figura 4.16. Personal con actitud comprensiva y tolerante	61
Figura 4.17. Funcionarios prestan atención a mis necesidades.....	62
Figura 4.18. La atención que brinda el área de turismo	63

RESUMEN

La calidad del servicio está estrechamente relacionada con la competitividad de las organizaciones. La competitividad puede ser comprendida de distintas maneras. Por esta razón la presente investigación tiene como finalidad evaluar la calidad del servicio percibido por los usuarios del GAD San Vicente en el área de Turismo para que se contribuya a la mejora de los procesos institucionales mediante un plan de mejora; donde se realizó primero una identificación del estado del arte sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la gestión pública, mediante revisión teórica y de campo. Luego se llevó a cabo la selección del modelo de evaluación de la calidad del servicio como el SERVQUAL; donde se aplicó una entrevista a los funcionarios quienes indicaron no se realiza capacitaciones sobre la calidad y satisfacción del servicio, también indicaron mejorar las instalaciones físicas y la ubicación de las oficinas del área de Turismo dado que están distantes del centro de la ciudad; de igual forma se aplicaron encuestas a los usuarios externos a las condiciones del estudio mediante los cinco dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL, quienes indicaron estar insatisfechos con la calidad del servicio y el tiempo de espera por cada trámite que realizan, entre otros. Por último, con cada uno de los resultados en la investigación se logró diseñar un plan de mejora detallando que se estableció realizar capacitaciones y evaluaciones periódicas a los funcionarios, implementar recursos tecnológicos para agilizar cada uno de los trámites de los usuarios.

PALABRAS CLAVE

Calidad, satisfacción, usuario, plan, mejora

ABSTRACT

The quality of service is related to the competitiveness of organizations. Competitiveness can be found in different ways. For this reason, the purpose of this research is to evaluate the quality of the service perceived by the users of the GAD San Vicente in the area of Tourism so that it contributes to the improvement of institutional processes through an improvement plan; where an identification of the state of the art on the relationship between user satisfaction and service quality in public management was first carried out, through theoretical and field review. Then, the selection of the service quality evaluation model was carried out, such as SERVQUAL; where an interview was applied to the officials who indicated that no training was carried out on the quality and satisfaction of the service, they also indicated to improve the physical facilities and the location of the offices of the Tourism area since they are distant from the city center; in the same way, surveys will be applied to external users to the conditions of the study through the five quality dimensions of the SERVQUAL model, who indicated being dissatisfied with the quality of the service and the waiting time for each procedure they carry out, among others. Finally, with each of the results of the investigation, it will be repaired to design an improvement plan detailing what will be determined by conducting training and periodic evaluations of officials, implementing technological resources to speed up each of the user procedures.

KEYWORDS

Quality, satisfaction, user, plan, improvement.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La calidad en el servicio, tanto en el sector público como privado, es considerado un aspecto relevante para alcanzar los objetivos de las organizaciones y desarrollar estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los usuarios. El objetivo principal es cumplir con los requerimientos del usuario y cerciorarse de que los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades.

La CLAD (2008) conceptualiza a la calidad en la gestión pública con el siguiente enunciado:

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, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (p.23)

Dentro de las instituciones públicas existen elementos que facilitan la entrega de un servicio de calidad tales como: capacitación sobre la atención al usuario o la aplicación de estrategias al momento de la entrega del mismo. A diferencia de un servicio de baja calidad que se da por falta de procesos que limita la entrega de satisfacción de los usuarios como una mal atención donde no se cumplan a cabalidad los requerimientos de los mismos.

Según Primicias (2019) la percepción de calidad de los servicios públicos en las entidades públicas alcanzó en 2018 la valoración más baja desde 2012, tanto en el área urbana como en el área rural. De esta forma el documento indica que la percepción de calidad de los mismo en Ecuador alcanzó una valoración de 6,31 sobre 10. Con relación a los resultados definidos es importante definir que la calidad del servicio en Ecuador ha presentado algunos inconvenientes en la

entrega final del mismo tales como: insatisfacción de los usuarios, tiempo excesivo de espera para un requerimiento. De esta forma es necesario que se apliquen estrategias de mejoramiento para que exista una satisfacción del usuario de calidad donde se atienda de manera inmediata cada uno de sus requerimientos.

Según estudios realizados por la empresa Daemon Quest (Gonzales, 2019), que como es de conocimiento es una organización especializada en la gestión de información de usuarios definida, indica que las empresas pierden del 10% al 15% de sus usuarios todos los años relacionado básicamente a carencias en la atención al usuario personalizado, por lo que deben establecer las estrategias para diseñar confianza en su compra. Con relación a lo expuesto, una de las causas sobre el problema en la calidad del servicio está relacionado con la atención al usuario, donde es importante que se generen estrategias que orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios.

La gestión realizada en el servicio al usuario en las instituciones públicas del Ecuador ha sido motivo de estudio de investigación. Por ejemplo, Gualpa (2018) se enfocó en conocer las causas (poca capacitación de los funcionarios, falta de comunicación sobre los requerimientos de los usuarios) y proponer soluciones tales como: evaluar de forma periódica a través de indicadores el desempeño de los servidores y el cumplimiento de sus metas; como también la satisfacción de los usuarios.

De igual forma el autor establece que docentes de la Universidad Tecnológica del Ecuador evaluaron la calidad de servicio en 135 instituciones del Estado Ecuatoriano mediante una encuesta. Los resultados indican que las entidades públicas se orientan más al cumplimiento normativo interno y estratégico que a la obtención de la satisfacción de la ciudadanía.

La calidad del servicio está estrechamente relacionada básicamente con la competitividad de las organizaciones. De esta forma la competitividad puede ser entendida claramente de distintas maneras. Por esta razón hace referencia a un conjunto de herramientas definidas que, combinadas entre sí, permiten liderar el

mercado y vencer brechas hacia los competidores del medio. Su importancia reside, según Porter (2018), en el incremento básico de la productividad a través del uso de recursos, donde se pueda administrarlos de manera óptima, permite definir con prontitud a los requerimientos del mercado.

La productividad y el cumplimiento de los procesos está relacionada con la calidad ya que la misma se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja competitiva a aquellas empresas que tratan de alcanzarla, mantenerla e innovarla constantemente (Arellano, 2017). Por ese motivo, para ser competitivos actualmente hay que brindar bienes y servicios de alta calidad orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios, así como cumplir con los objetivos de las organizaciones.

En las organizaciones públicas, el servicio a los usuarios tiene una dinámica distinta a la de las empresas privadas cuyo objetivo es el lucro. En el sector público la calidad es relevante porque resulta un elemento de alta diferenciación ya que se convierte en una ventaja competitiva por encima de aspectos tecnológicos y operativos (Arellano, 2017). Sin embargo, se discrepa que los elementos tecnológicos y operativos son importante para el desarrollo de la calidad para la entrega de un servicio de calidad.

La relación entre la calidad y el servicio al usuario en organizaciones públicas ha sido estudiada ampliamente en los últimos años. Por ejemplo, Duque (2016) señala que los indicadores de la calidad del servicio miden la discrepancia percibida por el usuario entre lo esperado y lo recibido. Kumar y Hundal (2019) encontraron que la brecha entre la expectativa y la percepción del usuario es mínima en las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía. También, Lai y Nguyen (2017) concluyeron que las dimensiones de empatía, confianza y aspectos tangibles son las que influyen fuertemente en la satisfacción del usuario. Por otro lado, Ibarra, Morales y Casas-Medina (2015) observaron que las dimensiones aspectos tangibles, confianza y empatía inciden fuertemente en la satisfacción del usuario.

La excelencia en el servicio público al usuario es responsabilidad institucional pública y de los funcionarios, quienes a través de procesos claros y definidos garantizan la calidad. Es así que la Comisión, Cruz y González (2017) define la

gestión de la calidad total como una filosofía de dirección que altera a todas las actividades planteadas, donde se pueda satisfacer de forma clara las necesidades y expectativas de los usuarios y de la comunidad y cumplir básicamente los objetivos de la organización de la forma más eficiente, por medio de la maximización del potencial de todos los empleados en un camino continuo hacia la mejora.

Con relación a lo expuesto la gestión dentro de la calidad del servicio público es fundamental porque permite definir cada una de las estrategias y procesos que se deben aplicar para desarrollar una calidad total en la entrega del servicio final, de forma que se pueda cumplir con las necesidades totales de los usuarios donde cada entidad pueda evaluar los resultados obtenidos.

La Nueva Gestión Pública (NGP) es una respuesta a la necesidad de adaptación de las organizaciones públicas al como usuario y está basada principalmente en el ahorro y reducción de costes, en la evolución de las tecnologías y en la mejora de la cantidad y calidad de los servicios públicos (Soledispa, Zea, Santistevan, 2020). NGP surge como una respuesta a la necesidad de adaptación de la Administración Pública al entorno socioeconómico reciente, puesto que el modelo tradicional de gestión pública no responde a los cambios que se van produciendo en los distintos países. Por otro lado, la inexistencia de un cambio de orientación de cultura dentro de la organización de calidad dentro de las instituciones públicas debilita sus procesos internos brindando una prestación de baja calidad e inconformidad al usuario.

Se puede señalar que la NGP tiene como estrategia principal la gestión de la calidad y busca incorporar una cultura de calidad en la prestación de los servicios públicos. Por esta razón la evaluación de la gestión pública básicamente no es solo un ejercicio técnico definido a una herramienta política específica dentro de la medida que relacione los tres niveles de la acción social, el macro, meso y micro, y en el establecimiento que genere capacidad gerencial para diseñar claramente las conexiones entre estos niveles. Por esta razón en la actualidad las organizaciones están inmersas en varios cambios, por lo que evaluar básicamente la satisfacción de las necesidades de los usuarios, por medio de la gestión de calidad, es definida una variable crítica para la competitividad.

Con relación a lo anterior, las autoras establecen importante que el sistema de evaluación de la calidad del servicio dentro de la cadena debe diseñar el sistema de recursos humanos definidos. De esta forma es indispensable en el proceso de eficiencia de las instituciones permita definir conductas laborales y establecer los resultados que se necesitan tener de los funcionarios públicos en general. Es así que este sistema no puede ser un eslabón suelto dentro de la gestión pública, caso contrario es un articulado con los grupos de interés.

En Ecuador, uno de los principales gestores de la política sectorial es la calidad de la atención a los servicios. Maggi (2018) establece que la satisfacción de los usuarios es utilizada como herramienta para evaluar y proponer acciones de mejora cuando se detectan procesos insatisfechos. Esto puede ser consecuencia de la falta de atención al usuario o falta de capacitación de parte de los funcionarios públicos. Por esta razón, es importante la evaluación ha dado que brinda información acerca de la disposición percibida por los usuarios en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos.

Dentro de las instituciones públicas históricamente no se ha priorizado la calidad del servicio. Según Mendoza (2016), el sector público en la provincia de Manabí, como a nivel nacional, presenta problemas relacionados a la calidad ya que las entidades públicas no ofrecen un proceso ágil, rápido, eficaz y de calidad. Indica también que no existe un ambiente adecuado para atender al usuario y hay ausencia de capacitación en la atención de calidad, lo que genera que no brinden información oportuna acerca de trámites institucionales. Por esta razón, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario sugieren estar relacionadas, puesto que si un usuario recibe un óptimo servicio se genera mayor satisfacción, lo cual se refleja en el valor público institucional.

La calidad del servicio se ha relacionado tradicionalmente con la mejora de la competitividad empresarial, a través de la disminución de los costes y la obtención de mayores rendimientos y beneficios (Yang, 2019). Además, la calidad y la satisfacción del usuario favorecen que los usuarios emprendan acciones positivas hacia la entidad prestadora de servicios (Lee, Choi, Kim y Hyun, 2017).

De esta forma la calidad del servicio pública es fundamental en las instituciones porque de ello va a depender la eficiencia de los resultados obtenidos en sus metas definidas, también es fundamental que exista una capacitación efectiva de los funcionarios sobre la satisfacción de los usuarios y los requerimientos que solicitan cada uno de ellos. Sin embargo, existen falencias internas que en ocasiones no dejan que la calidad sea efectiva.

En Manabí se promueve la calidad del servicio dentro de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GAD) mediante la ejecución de proyectos de mejoramiento (capacitación a los servidores, evaluación sobre la satisfacción de los usuarios sobre un servicio) y capacitación al personal en tema de atención al usuario (Ginesti, Caldarelli, y Zampella, 2018). En el GAD Ambato, el servicio en el sector público generalmente ha sido catalogado como deficiente, pero se ha evidenciado una mejora en los últimos años sobre la entrega de un servicio de calidad por medio de la aplicación de procesos de evaluación. Esto se traduce en que la confianza del ciudadano se reestablezca, lo que involucra mayor satisfacción de los ciudadanos (Cherres, 2021).

En un diagnóstico empírico preliminar realizado por las autoras y con asistencia de un grupo de funcionarios del área de Turismo del GAD San Vicente se observaron procesos que pueden influir en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios. Entre ellos se evidencian la falta de optimización de los recursos lo que causa un excesivo tiempo de espera de parte de los usuarios, instalaciones físicas inadecuadas, falta de un plan estratégico de turismo cantonal, herramientas tecnológicas inadecuadas, poco material para la promoción de turismo y falta de presupuesto para cumplir con los procesos establecidos en el área de Turismo. Por esta razón es importante evaluar la calidad permitiendo la propuesta de un plan de mejora que logre optimizar los procesos de las actividades establecidas en el área de estudio.

Con los antecedentes expuestos se plantea la siguiente interrogante.

¿Cómo incide la evaluación en la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios que brinda el área de Turismo del GAD de San Vicente?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La eficacia de un servicio público es un aspecto relevante que permite evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales que permiten lograr la excelencia en las entidades públicas. Por esta razón, la presente investigación se justifica desde el aspecto legal, ya que la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP) en su Art. 2 establece claramente que el servidor público y la carrera de administración poseen por objetivo establecer al desarrollo profesional, técnico y personal de cada uno de los servidores públicos, para cumplir el permanente mejoramiento, eficiencia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones planteadas, por medio de la conformación, el funcionamiento y crecimiento de un sistema de gestión de talento humano sustentado, en la igualdad diseñada de derecho oportunidades y la no discriminación.

Sánchez (2016) sustenta que “la calidad en el servicio es una métrica dentro las organizaciones que buscan la diferenciación y competitividad en el mercado” (p.6). El objetivo principal es evaluar la calidad en el mismo y la relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios. La aplicación de modelos de medición de calidad en las organizaciones permite detectar las expectativas generales de los usuarios a partir de las cinco dimensiones definidas por Jain y Gupta (2019) a través de su instrumento de medida cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía (p.56).

Con relación a lo expuesto a pesar de que se trata del instrumento más difundido y utilizado en la evaluación de la calidad del servicio, ha sido ampliamente criticado por la inclusión de las expectativas en la evaluación de la calidad del mismo y las áreas de oportunidad dentro del proceso y servicio ofrecido mismo que se detalla de manera general en la revisión bibliografía del trabajo de investigación.

De esta forma dentro de la investigación en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente existe falencia sobre la calidad del servicio que se brinda a los usuarios del mismo, dado que ellos manifiestan en una observación realizada

que no se satisfacen las necesidades sobre los requerimientos que les brindan los servidores públicos al momento de utilizar el servicio.

En el ámbito social, esta investigación permite evaluar la calidad del servicio en el GAD San Vicente que podría influir en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, al disponer de competencias eficientes que permitan un funcionamiento y desempeño adecuados de cada una de las actividades que desarrollan los funcionarios turísticos.

Es lo práctico permitirá establecer aportes sobre futuros proyectos de mejoramiento de gestión en áreas relacionadas al turismo dirigidos a la promoción turística, planes estratégicos de los procedimientos, entre otros. De esta forma, se establece una atención de la ciudadanía con calidad y eficiencia para satisfacer sus necesidades dinamizando la economía.

De forma metodológica permitirá establecer nuevos aportes a futuras investigaciones realizadas en la evaluación de la calidad del servicio público al implementar la herramienta del método SERVQUAL al delimitar las características esenciales del estudio que facilitará el cumplimiento expuesto de los objetivos de la investigación.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio percibido por los usuarios del GAD San Vicente en el área de Turismo para que se contribuya a la mejora de los procesos institucionales mediante un plan de mejora.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el estado del arte sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la gestión pública.
- Aplicar instrumentos de evaluación para la valoración de la calidad del servicio que brinda el GAD San Vicente en el área de Turismo.
- Diseñar un plan de mejora para el GAD San Vicente en el área de Turismo sobre la calidad del servicio.

1.4. ÍDEA A DEFENDER

La evaluación de la calidad del servicio del GAD San Vicente incidirá en la satisfacción de los usuarios del área de Turismo.

CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

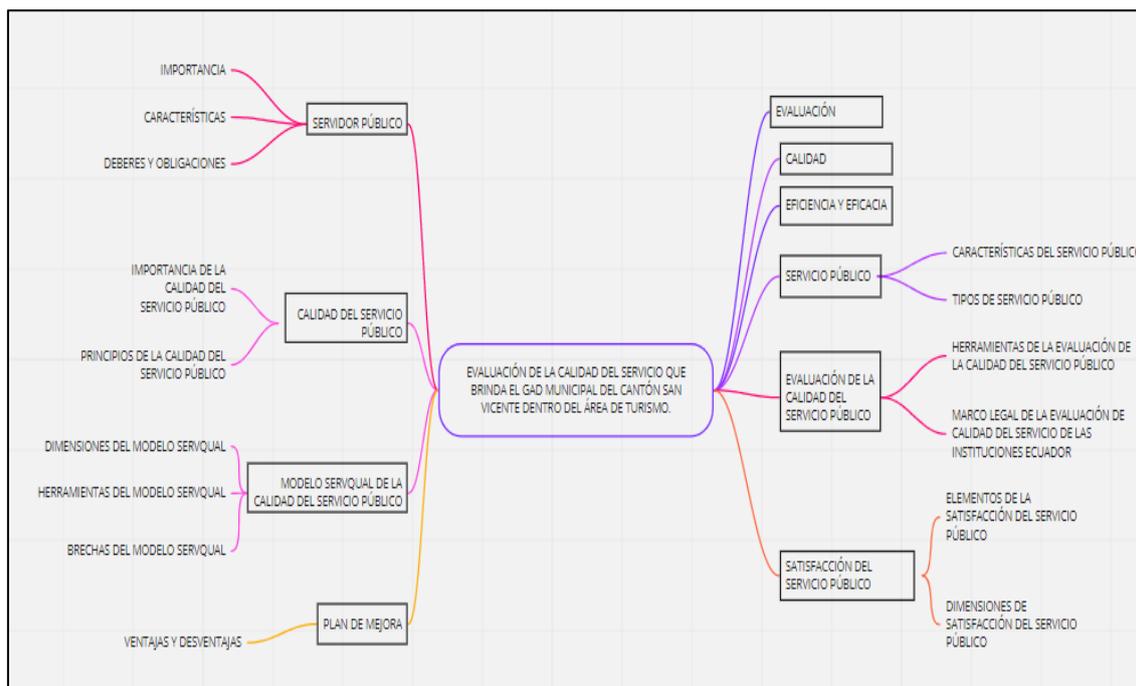


Figura 1. Hilo conductor de evaluación de la calidad de los servicios de atención a los usuarios que brinda el GAD San Vicente dentro del área de turismo.

La evaluación del servicio público que percibe la ciudadanía ha sido un tema abordado durante los últimos años. Esta evaluación contempla aspectos de satisfacción de los usuarios por los mismos percibidos, lo cual es relevante de entender y analizar en las instituciones públicas que tienen como objetivo prestar servicios a la ciudadanía.

Se puede definir a la evaluación como el proceso sistémico que permite verificar el desarrollo de las actividades o servicios dentro de un área específica (Ochoa y Moya, 2019). Esta valoración puede involucrar tanto el proceso como los resultados y se pueden identificar dos tipos de evaluaciones: Formativa y sumativa. La formativa o cualitativa está relacionada con el seguimiento a los procesos a través de procedimientos definidos como la entrevista, la observación, los diarios de campo y proporciona información permanente del proceso definido. Por otro lado, la evaluación sumativa se mide mediante controles y exámenes específicos acerca de lo que los usuarios han aprendido, imputando a las organizaciones la responsabilidad del control sobre los procesos.

2.1. CALIDAD

La calidad se define como el cumplimiento de las funciones y especificaciones para los que el producto o servicio fue diseñado. Es así como la calidad puede ser utilizada como un arma estratégica en las organizaciones para alcanzar nuevos niveles de competitividad, dado que permitiría estar en sintonía con las necesidades del mercado (Barba, 2019).

Una organización tiene ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición determinada que otras organizaciones lo que permite asegurar a los usuarios y defenderse contra las fuerzas competitivas. Pueden señalarse algunas fuentes garantes de ventajas competitivas como la elaboración del producto con la más alta calidad, proporcionar un servicio superior a los usuarios, lograr menores costos en los rivales, tener una mejor ubicación geográfica o diseñar un producto que tenga un mejor rendimiento que las marcas de la competencia (Hitt, Ireland, Hoskisson, 2017).

Con relación a lo expuesto la calidad guarda relación con las necesidades de los usuarios porque permite brindar a las organizaciones mayores habilidades competitivas que permitirán obtener un valor agregado al momento de disponer de procesos que logren satisfacer las necesidades y satisfacción de los usuarios. De esta forma la calidad dentro de las entidades es fundamental porque permite identificar si el servicio ofertado está siendo productivo y satisfactorio para los usuarios.

2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA

Mankiw (2019) establece que la eficiencia permite un óptimo aprovechamiento de actividades usando recursos mínimos. En opinión de Estrada y Arias (2017) la eficiencia es un término que expresa la relación obtenida como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios, medida como gastos y un explícito efecto medido como resultado específico para las organizaciones. Por otro lado, la eficacia involucra los “resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales” (Bouza, 2020, p.34).

De acuerdo con Escorcía (2017) en el sector público la eficiencia se muestra de manera más organizada ya que evalúa la relación con el estado de alcanzar dichos objetivos sin desviación alguna de las metas a lograr. A diferencia de la eficacia administrativa dado que dentro del ejercicio de los servicios públicos es una obligación diseñada que está respaldada legalmente donde están los principios definidos de calidad específicos y un efectivo funcionamiento en las diferentes instituciones existentes. Por esta razón con relación a el cumplimiento de objetivos de las entidades se debe de empoderar básicamente de forma responsable los recursos públicos establecidos.

2.3. SERVICIO PÚBLICO

El servicio público implica toda actividad pública o privada regulada por ley con el objeto de satisfacer necesidades colectivas. Originalmente, la doctrina distinguía a los servicios públicos propios, definidos como aquellos prestados por el estado directamente o a través de un concesionario, de los impropios los cuales son aquellos prestados específicamente por los particulares, como el caso de los taxis y se asimilaba básicamente la noción de servicio público a los propios (Goldfarb, 2017). Actualmente, el servicio público se define a como toda acción o prestación realizada por la administración pública activa directa o indirectamente para la satisfacción concreta de necesidades colectivas y asegurar la prestación por el poder de policía. Por otro lado, Villegas (2019) entiende al servicio público como toda actividad directa o indirecta de la administración planteada cuyo objeto es la satisfacción directa de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público.

2.3.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO

Según Cordero (2018) las características más relevantes del servicio público se describen en la Figura 2, donde se puede visualizar sobre la satisfacción de las necesidades de los usuarios, régimen jurídico, actividad realizada por el Estado.

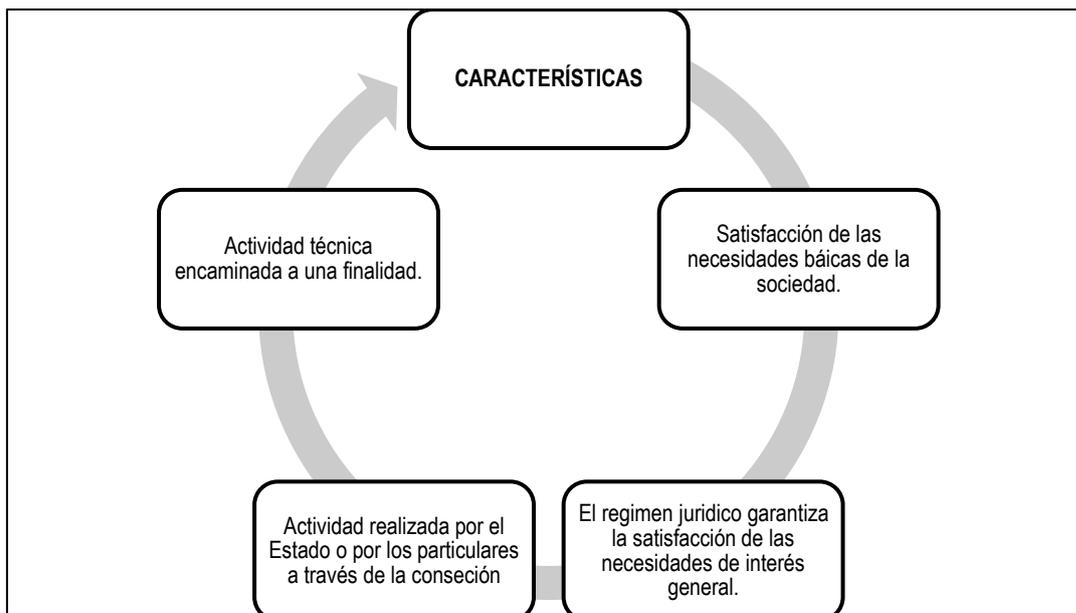


Figura 2. Características del servicio público, Cordero (2018).

Con relación a lo expuesto en la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Capítulo Séptimo del Título IV establece de manera esencial que la administración pública básicamente constituye un servicio a la colectividad marcando básicamente a cada una de las instituciones definidas que completan el sector público y a las personas que tienen la calidad de servidores públicos definidos quienes tienen que cumplir claramente con las obligaciones definidas de su puesto, como también la solicitud, eficiencia, calidez, y con relación del bien colectivo.

De esta forma con relación a la información definida por usuarios internos y externos de los servicios públicos se logra identificando cada una de las características de los servicios que facilitan u obstaculizan la accesibilidad definida en la atención especializada hacia el usuario. Es así que la accesibilidad es lo que resulta directamente en la atención específica en el usuario, como son los tiempos de espera, que se encuentran particularidades definidos de accesibilidad en este tipo de organizaciones.

2.3.2. TIPOS DE SERVICIO PÚBLICO

De acuerdo a Grande (1996) existen cinco tipos de servicios, que varían dependiendo de la competencia nacional, provincial, cantonal o parroquial, que se describen en la Figura 3 que refleja los servicios genéricos enfocados a los

consumidores, los prioritarios como la salud, educación entre otros, y el servicio adicional.

<p>Servicios genéricos: Los que la mayoría de los consumidores planteado son claramente necesitan como: Alimentos, ropa, vivienda, descanso, limpieza, entre otros.</p>
<p>Servicios prioritarios: Encuentran a los consumidores porque son importante, por ejemplo, cuando una persona debe de tener el servicio médico.</p>
<p>Servicio adicional: Se trata de un servicio con valor agregado definida que se define al consumidor, un ejemplo cuando se compra zapatos, el vendedor le obsequia un cepillo para el cuidado de los mismos.</p>
<p>Servicio Potencial: Son servicios basicos con la incorporación de ideas innovadoras y tecnología que implementan las expectativas de los usuarios.</p>

Figura 3. Definición de servicios públicos.

Jaramillo (2018) establece que los servicios prestados básicamente por el Estado pueden ejecutarse de acuerdo con las siguientes modalidades:

- a) Servicios prestados directamente por la Administración pública;
- b) Servicios prestados por instituciones;
- c) Servicios prestados por empresas públicas;
- d) Servicios prestados por administración delegada; y,
- e) Servicios prestados mediante concesión.

2.3. SERVIDOR PÚBLICO

La Ley Órgánica del Servidor Público (2020) en el Art. 4 establece en el siguiente apartado que serán servidoras o servidores públicos claramente todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, faciliten la determinación de los servicios o ejerzan un cargo, puesto o dignidad dentro del sector público planteado.

Entiéndase por servidor público a la persona natural que brinda sus servicios a una institución pública u organismo pertenecientes al Estado, que tienen su respectivo nombramiento o brindan servicios ocasionales al Estado (Zill, 2019). Es decir, que está legalmente facultado para prestar servicios en instituciones de carácter público pertenecientes al Estado (Jaramillo, 2019).

La Constitución del Ecuador (2008) en su articulado 228 expone que: Servidor público es conocido como toda persona que en cualquiera de su forma faciliten servicios o practiquen un cargo en el sector público, donde se instituye que el ingreso claramente hacia al sector público será a través de concurso de méritos y oposición, o en la forma como lo establezca la ley, a irregularidad de los servidores públicos que se prefieren a través del voto popular, ejemplo alcaldes, concejales o servidores públicos de libres nombramientos.

2.3.1. IMPORTANCIA DEL SERVIDOR PÚBLICO

Los servidores públicos constituyen una parte esencial en las actividades del servicio público. Por ese motivo es relevante aspectos de tener una formación necesaria en un escenario que permita aptitudes y actitudes tendientes a una prestación de servicio de calidad, oportunidad y eficiencia al usuario externo y sus necesidades que justifican la razón de existir a determinada institucionalidad (Velasco, 2019). De esta forma al referirse a la importancia de un servidor público Granja (2019) recalca la importancia de que los servidores públicos resalten en aspectos de voluntad definida, inteligencia y capacidad física.

2.3.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Continental (2020) establece las siguientes características del servidor público:

- **Motivador:** Es un factor relevante para que las personas que trabajan en el sector público vayan a cumplir sus funciones de la mejor manera y puedan ayudar a que los objetivos institucionales se cumplan en la fecha programada.
- **Promueve el diálogo:** Dentro del sector público para alcanzar a consensos rápidamente, donde una persona con esta característica será

capaz de soltar muchos cuellos de botella establecidos con una llamada o conversación cara a cara para sacar adelante sus proyectos definidos.

- **Serenidad:** El servidor público claramente en situaciones extremas y de crisis, como es uno moderno debe de establecer como saber guardar la tranquilidad para no transmitir la desesperación a sus compañeros en cada una de las operaciones.
- **Enfocado en resultados:** El servidor público en cada una de las entidades públicas y sus funciones deben de saber que son diseñadas para cumplir una serie de objetivos. Donde si el servidor público definido no llega a su trabajo con la idea de alcanzarlos entonces no ayudará al desarrollo general.
- **Sabe delegar:** Dentro del sector público no se debe de amular toda la carga para una persona dado que en ocasiones delimita el ejercicio de cada uno de los procesos de este y cumplimiento de los objetivos. Una sola persona no va a poder acumular toda la carga de una entidad.

2.3.3. DEBERES Y DERECHOS

La Ley Órgánica del Servidor Público (2020) en el Art. 22, define los deberes de las o los servidores públicos definidos a continuación:

- a) Venerar, efectuar y crear cumplimiento efectivo de la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Efectuar personalmente con los deberes determinados de su puesto, con solicitud planteada, eficiencia, calidez, solidaridad y en puesto del bien colectivo;
- c) Practicar de manera obligatoria definida con su jornada de trabajo legalmente establecida en los códigos, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Respetar cada una de las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público claramente podrá negarse, por escrito, e acatar las

órdenes superiores que sean inversas y definidas hacia la Constitución de la República y la Ley;

- e) Vigilar claramente por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con lo establecido en la ley y las normas secundarias;
- f) Efectuar en forma permanente y básica, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

De igual forma establece en el Art. 23. los derechos de las servidoras y los servidores públicos. Gozar de estabilidad en su puesto;

- a) Manifestar claramente de una remuneración justa, que será igual a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad.
- b) Instituir básicamente en las prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- c) Ser restituidos básicamente a sus puestos luego de efectuar el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- d) Tomar indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- e) Organizarse y designar sus directivas;

2.4. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Según Morales (2019) la calidad del servicio es un elemento clave que permite crear herramientas y procedimientos que ayuden a ejecutar cada uno de los objetivos establecidos dentro de la institución. Por esta razón es importante conocer la percepción de los usuarios respecto al servicio que reciben resulta un aspecto clave en el proceso de consecución de la calidad por parte de las

organizaciones de servicios municipales. La calidad del servicio público está enfocada hacia el cumplimiento de los indicadores y procedimiento definidos para satisfacer de manera eficiente las necesidades de los usuarios.

Morrillo (2011) indica que la calidad de los servicios se ha constituido básicamente en un elemento fundamental de la oferta clara de muchos sectores de actividad administrativa definida, además representa claramente un aspecto diferenciador, un atributo indispensable definido para los consumidores de un servicio determinado, donde la evaluación a dicha calidad se encuentra claramente ubicada en el plano competitivo.

Morales (2019) y Morrillo (2011) refieren que la satisfacción en el servicio es resultado de una gestión de calidad, pero la ausencia de instrumentos metodológicos y desagregados de seguimiento establecidos y evaluación de los servicios públicos anula la posibilidad específica de poder medir el grado de satisfacción en los usuarios.

La satisfacción del servicio se ve definida por la calidad del servicio que se establezca dentro de la entidad, dentro de los elementos de la misma se debe de establecer acciones de mejora como brindar una capacitación periódica a los servidores para mantener a los usuarios informados y responder el tiempo inmediato cada uno de sus requerimientos.

La calidad de los servicios se define como la excelencia definida de la atención al usuario planteada durante todo el proceso del negocio. Empieza desde el primer contacto hasta la entrega del bien o prestación del servicio. La mejora de la calidad constituye un factor clave para las estrategias competitiva dirigidas a satisfacer a los usuarios y conseguir lealtad de los mismos, por ello la medición básicamente de la calidad se ha convertido en un tema de investigación importante y se han desarrollado numerosas escalas de medida (Del Águila, 2012).

Con relación a lo expuesto la calidad del servicio pública está relacionada a la utilización de recursos que utilizan las instituciones públicas para ofrecer un servicio de calidad que permita determinar una satisfacción al usuario de

eficiencia. De esta forma la integración de sistemas de calidad requiere principalmente de una participación integral de toda la institución.

2.4.1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Actualmente, gestionar la calidad se concibe como una estrategia que motiva a la competitividad empresarial facilitando mediante un enfoque integral, idear a la organización como el conjunto interrelacionado de procesos cuya finalidad primordial, aunque no única, es alcanzar la satisfacción del usuario (Hernández & Barrios, 2018). La calidad pasa a ser acogida en la administración pública con un enfoque de derechos, tanto así que los indicadores de evaluación se relacionan con la satisfacción de los usuarios y la cobertura de servicios (Pérez, 2019, p.45).

La calidad en gestión pública no será otra que el alcance del bienestar con ayuda de la tecnología y del buen administrar (Muñoz, 2019). De esta forma se realiza un avance que hace fundamental el trabajo interdisciplinario para imaginar claramente un estado ético, donde las administraciones públicas sean eficientemente y eficaces en su tarea de avalar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, en virtud del bien común de las generaciones presentes y futuras.

De esta forma es fundamental definir que con correspondencia a los instrumentos de la calidad del servicio público se trazaría un amplio conjunto de indicadores de excelencia en que se concierten medidas de distinta índole que permita evaluar los elementos tangibles e intangibles de la calidad del servicio, precisar algún tipo de criterio que permita establecer la importancia de cada uno de ellos de cara al logro del objetivo principal de satisfacción de las expectativas del usuario.

2.4.2. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

De acuerdo a Equipo Vértice (2019), se debe considerar 8 principios desde la parte directiva para la consecución de un desempeño esperado:

- Enfoque al usuario: Si en alguien se tiene que anotar atención es en el usuario y en cada una de las necesidades, gustos y lo que realmente requiere, y lo que va a precisar en un futuro, siendo el mismo en el que se debe encuadrar los objetivos de las empresas.
- Liderazgo: Depositar líderes definidos de áreas o procesos es tan fundamental como la capacidad que posean para conseguir que el equipo de trabajo tenga sentido de renta en miras a la orientación y propósitos de la organización.
- Participación del personal: La comunicación planteada asertiva debe ser pieza clave en todos los niveles planteados, en donde el usuario interno tenga la libertad y más aún la oportunidad de plantear ideas y ayudar con sus habilidades, para beneficio de la empresa.
- Enfoque basado en procesos: Al establecer procesos, el engranaje del flujo de actividades se desarrolla de manera clara y controlada, se trabaja con eficacia y se consigue los resultados esperados.
- Enfoque de sistema para la gestión: Apoyados en la parte tecnológica y metodología, es indispensable realizar un sistema el cual sea de uso para todos los integrantes planteados de la empresa o institución como un respaldo definido, constituyéndose en una base informática que valdrá para el cumplimiento afectado de los procesos.
- Mejora continua: Se debe instituir como un objetivo permanente definido de la organización, en un mundo vertiginosamente cambiante es preciso que esto se reflexiona como una cultura empresarial.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Al establecer claramente cada uno de los datos, resultados, entregables, documentos, el análisis se debe asentar en los mismos, la información documentada definida se torna veraz para la toma de decisiones.

- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una analogía definida de empatía con los proveedores planteados es un punto a favor para generar valor, beneficioso para ambas partes.

Una de las características fundamentales de una organización en relación a su sistema de gestión de calidad es considerar el punto de vista de los consumidores como parte del concepto de calidad en la atención, compromiso de la dirección por asegurar la implicación del personal y su decisión de fomentar un cambio en la cultura de la prestación del servicio.

2.5. MODELO SERVQUAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

El modelo SERVQUAL es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados. Está basado en un enfoque de evaluación del usuario sobre la calidad de servicio en el que, define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios (Aiteco Consultores, 2017). De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Ante lo expuesto se puede entender claramente que el modelo Servqual es una técnica de investigación comercial planteada, que consiente en ejecutar la medición de la calidad del servicio definida, para conocer las expectativas fundamentales de los clientes, y cómo ellos estiman el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al usuario que considera que el método definido que adquiere un servicio genera expectativas de este, y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido (Se observa en el capítulo IV de la investigación).

La diferencia entre ambas actitudes de dimensiones y percepciones es el índice de satisfacción del usuario y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar esta

herramienta de evaluación de la calidad del servicio que es SERVQUAL. Consiste en un cuestionario que sirve para medir y mejorar la calidad del servicio que se presta en la empresa.

2.5.1. DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

Como se define claramente los servicios poseen básicamente características especiales, las cuales son empañadas en respeto por los usuarios establecidos para constituir un juicio respecto a la calidad de este. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación (Garvin, 2017):

Tabla 1. Indicadores de las dimensiones de la calidad

Indicadores de las dimensiones de la calidad	Descripción
Fiabilidad	Tiene relación básica con la habilidad definida de facilitar el servicio de forma precisa.
Tangibilidad	Aspecto de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.
Capacidad de respuesta	Aspiración genuina de ayudar a los usuarios definidos y servirles de forma rápida.
Confianza	Conocimiento del servicio prestado claramente y amabilidad de los empleados definidos, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.
Empatía	Atención personalizada y con cuidado en los detalles planteados.

Fuente: Garvin (2015), elaborado por Jaya (2017).

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones definidas que depende tanto del tipo de servicio que brinda la empresa como del valor que cada una implica para el usuario, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios.

2.5.2. HERRAMIENTAS DEL MODELO SERVQUAL

2. La encuesta

El modelo SERVQUAL planteado puede ser deslucido para calcular la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas definidos, ya que consiente la

flexibilidad suficiente para acomodar a cada caso en particular definido. La clave de esto está en concordar el cuestionario a las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados logren igualar directamente con el contexto de la empresa (Aidí, 2018).

SERVQUAL constituye claramente de tres secciones. En la primera se interroga al usuario sobre las perspectivas, luego las percepciones y la complacencia que tiene acerca de lo que un servicio explícito debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones definidas en las que el usuario debe emplazar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones. Es importante considerar los principios estadísticos para la aplicación de las encuestas y para el análisis de los resultados y su representatividad. Este análisis se llevará a cabo mediante la evaluación de las brechas que sugiere el modelo SERVQUAL (Castillo, 2015).

2.5.3. BRECHAS DEL MODELO SERVQUAL

Las brechas del modelo SERVQUAL dentro de un instrumento de medida planteada de la calidad de servicio definido que sirve para igualar discrepancias, comparando las expectativas definidas antes de que el servicio sea prestado con la percepción real una vez que el servicio fue realizado, todo en concordancia a las cinco dimensiones aludidas anteriormente planteadas.

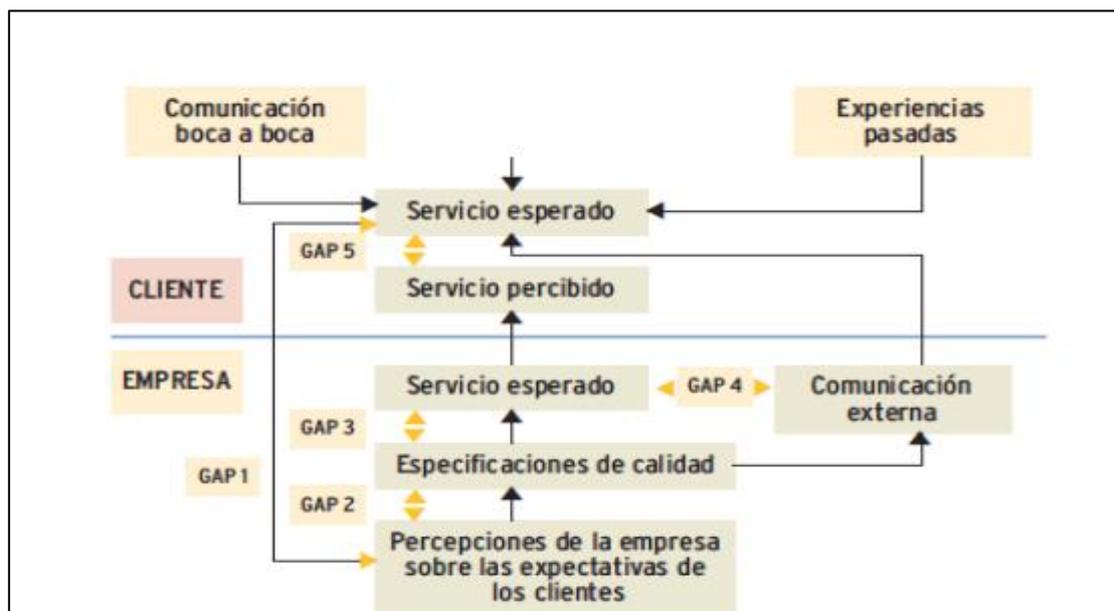


Figura 4. Representación esquemática del modelo de servicio SERVQUAL, Aiteco Consultores (2016).

El modelo es usado para hacer análisis de brechas determinantes en la entrega de un servicio de calidad. La discrepancia entre expectativas y percepciones de los usuarios se puede descomponer en las siguientes brechas (Duque, 2017):

Tabla 2. Brechas del modelo SERVQUAL, Duque (2017).

Brechas	Descripción
Brecha 1: Expectativas definidas de los usuarios versus conocimientos de la empresa.	Diferencias definidas entre las expectativas de los usuarios y los conocimientos de los directivos de la empresa.
Brecha 2: Conocimiento de la empresa planteada sobre las expectativas de los usuarios versus especificaciones de calidad	Esta brecha es resultado de la falta de estándares y de objetivos encaminados al usuario, de reflexionar sus expectativas como imposibles de satisfacer.
Brecha 3: Especificaciones definidas de la calidad versus el servicio realmente ofrecido.	Se origina claramente por la ambigüedad en la definición de los roles y conflictos en la empresa, sistema de inspección y control inadecuados, falta de trabajo en equipo, entre otro.
Brecha 4: Discrepancia entre el servicio real y comunicación externa.	Se debe de establecer a que las promesas hechas a los usuarios a través de marketing no son resultados con el servicio.
Brecha 5: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y sus conocimientos del servicio prestado.	Es considerada la verdadera medida de la calidad del servicio. La inteligencia de mala calidad es causa de cualquiera de las discrepancias anteriores (o una suma o interacción entre ellas)

Fuente: Elaborado por autoras

El sistema se aplica a través de encuestas realizadas a los usuarios, las que se diseñan especialmente para medir percepciones y expectativas acerca de las cinco dimensiones del servicio. La información obtenida debe ser correctamente utilizada para identificar las discrepancias asociadas con la entrega del servicio (Brechas 1, 2 ,3 y 4) y poder eliminarlas o reducirlas, lo que llevará finalmente a

terminar con la discrepancia entre percepciones y expectativas de los usuarios y aumentar su lealtad hacia la empresa.

2.6. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Una forma de entender la evaluación de la calidad de un servicio llevada a cabo por un usuario es a partir de los diferentes modelos que han sido desarrollados en esta área en los últimos años. De esta forma la evaluación de la calidad del servicio es un proceso regulador en el cual se mide la calidad real del servicio, se compara con lo especificado y se actúa sobre la diferencia cuando así se considere (Sotolongo, 2015).

Se presentan resultados obtenidos en la investigación expuesta por Ormaza (2016) donde se evaluó la calidad del servicio con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la Dirección Financiera de GAD Municipal. De esta forma se aplicó claramente una encuesta modificada (15 preguntas) del modelo multidimensional SERVQUAL a una muestra característica de 322 usuarios de la unidad financiera definida. De esta forma las dimensiones estimadas para valorar la calidad del servicio planteado fueron fiabilidad, capacidad de respuesta establecida, empatía, seguridad, bienes tangibles y satisfacción global. De esta forma la teoría expuesta por Ormaza (2016), se puede estimar que existe un alto grado de satisfacción en los usuarios en cualquiera de sus categorías, teniendo así en las dimensiones de empatía (72%) y seguridad (61%) los niveles más altos de satisfacción. En las dimensiones de tangibilidad (56%), fiabilidad (55%) y capacidad de respuesta (46%) tienen valores aceptables. Estos resultados son parecidos a los demostrados por Casalino (2018), en donde la dimensión confiabilidad mostró como resultado una insatisfacción de 55.64%, y las dimensiones tangibles (52.42%), seguridad (47.66%), respuesta rápida (43.95%) y empatía (41.53%) tuvieron un nivel de satisfacción positiva.

Con relación a lo establecido por Ormaza (2016) se hace énfasis al tema de estudio mediante aportaciones como es el SERVQUAL una herramienta de evaluación eficiente que permite obtener datos esenciales para presentar resultados confiables desde un ambiente interno o externo de la entidad, en este

caso en el GAD San Vicente permite diseñar una encuesta para evaluar la satisfacción del usuario y el desempeño del personal como el cumplimiento de los objetivos en cada proceso del área de Turismo.

Por medio de lo establecido la Guía para la Evaluación planteada de la Calidad de los Servicios Públicos (2009) despliega básicamente una actividad institucional definida que acosa la mejora de la calidad, la eficacia y la eficiencia de la acción planteada de gobierno y la sumisión de cuentas a los ciudadanos, propia de toda sociedad democrática planteada. De esta forma la evaluación forma una herramienta esencial definida para conocer los resultados y los efectos de las intervenciones públicas.

Así, la Guía para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos (2009) sugiere la aplicación de algunas técnicas de investigación para conocer las expectativas de los ciudadanos respecto del servicio público, y entre ellas encontramos: a) los grupos de discusión; b) el análisis de quejas y sugerencias; c) los estudios de satisfacción de reclamantes; d) la información directa de los funcionarios de atención al usuario; e) así como el análisis documental de encuestas y diagnósticos previos realizados sobre el servicio en períodos anteriores (Ruíz Ojeada, 2019).

2.6.1. HERRAMIENTAS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Para medir el nivel de servicio y atención por parte de los prestadores de servicios turísticos nombrados anteriormente se analizó una herramienta a partir de diferentes modelos establecidos por diferentes autores, uno de ellos es el SERVQUAL que Londoño (2011) expone permite medir la satisfacción que los usuarios obtienen por el servicio prestado, a través de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los mismos. De esta forma se recolecta la información necesaria para la investigación que se desarrollará en la empresa prestadora de servicios turísticos del GAD San Vicente.

SERVQUAL se basa claramente en la premisa de que los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio de una empresa al comparar las percepciones que tienen del servicio con sus propias expectativas y respuestas múltiples. Para

medir el nivel de servicio y atención por parte de los prestadores de servicios turísticos del GAD San Vicente nombrados anteriormente se analizó una herramienta importante a partir de diferentes modelos establecidos, uno de ellos es el SERVQUAL donde mide la satisfacción que los usuarios obtienen por el servicio prestado, a través de la diferencia entre las expectativas definidas y las percepciones de los usuarios establecidos (Matsumoto, 2016).

Los estudios para la medición de la calidad del servicio de Matsumoto (2016), se realizaron con profundidad, utilizando la herramienta del Modelo Servqual, que permitió examinar las expectativas y percepciones de los usuarios del GAD, a través de las cinco dimensiones. También se realizaron estudios adicionales para facilitar la interpretación de los resultados, como el análisis factorial exploratorio que es una técnica estadística que permite explorar con mayor precisión las dimensiones subyacentes de los resultados obtenidos en las dimensiones. En cuanto al análisis de Habilidad, los resultados del Alfa de Cronbach fueron mayores a 0,6 es decir, que los ítems están relacionados entre sí.

Los resultados del estudio Matsumoto (2017), define de las brechas que corresponde al estudio del Modelo Servqual, fueron negativos (porcentaje bajo) para las primeras cuatro dimensiones; la dimensión de Habilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía. La dimensión de elementos tangibles como una de la dimensión del método Servqual arrojó un valor positivo de 3,51 siendo la única dimensión en que los usuarios del GAD se sienten satisfechos con lo que obtienen del servicio. La brecha más significativa fue la brecha de la dimensión de Habilidad, con un resultado de -12,3.

2.6.2. MARCO LEGAL DE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS INSTITUCIONES ECUADOR

De acuerdo con Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad (2017) mediante el Art. 1.- El presente Reglamento General definido contiene básicamente la normativa definida para una adecuada aplicación de la

Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de posibilitar y suministrar claramente la investigación y diligencia de las normas y reglamentos técnicos, metrología, acreditación y valoración definida de la conformidad que originan y resguardan claramente la calidad de bienes y servicios, en búsqueda de la eficiencia, el progreso de la competitividad; el incremento definido de la productividad; y, el bienestar de los consumidores y usuarios.

De igual forma en el art. 75, manifiesta que las instituciones del Estado planteadas, en función de sus competencias, valorarán la aprobación con los reglamentos técnicos definidos según lo establecido en los procedimientos de evaluación de la conformidad; para lo cual lograrán utilizar organismos de certificación, de inspección y laboratorios de ensayo acreditados o designados por los organismos competentes.

2.7. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Considerado como la meta de las empresas, o el resultado de un producto o servicio que cumple claramente con las expectativas del usuario, que es efecto de una comparación definida de lo que anteriormente se ha adquirido o la experiencia latente que se manifiesta en el subconsciente de las personas al momento de realizar una compra, al conseguir satisfacción el personal de marketing debe esforzarse en preservarla y buscar la fidelización conjuntamente (Ucha, 2017).

Ante lo definido se establece que una de las desfilas dificultades definidas que se solían hallar sobre todo en los modelos liberales planteado, se exponía debido a la falta de vínculo existente entre la Administración Pública y los ciudadanos, pues el fin último de la prestación descrita de los servicios públicos a cargo de ésta tiene como premisa dentro de todo Estado Social de Derecho el servicio y satisfacción por parte del ciudadano.

En este contexto resulta fundamental “escuchar a los usuarios”, pues son ellos los protagonistas de la prestación de un servicio público y tienen voz final sobre el servicio que reciben y si los requerimientos son cumplidos por los servidores, y es prioritaria la atención a sus quejas y sugerencias, las mismas que sin duda no sólo fortalecen la participación sino que al mismo tiempo son la voces

autorizadas para ayudarnos a detectar que situaciones entorpecen los procesos, para establecer con asertividad qué servicios deben ser mejorados así como cuáles son críticos y prioritarios para la satisfacción del interés general (Martínez Moscoso, 2017).

Con relación a las teorías emitidas por los autores se establece que la satisfacción del ciudadano establecida se conseguirá claramente en tanto en cuanto se optime visiblemente la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos a éstos, a través de unas medidas puntuales que ayuden a gestionar y dar solución efectiva a los problemas que éstos tienen en su relación con la Administración Pública.

2.7.1. ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Según Kotler y Keller (2018) la satisfacción planteada de la calidad del servicio público se conforma por tres elementos:

- 1. El rendimiento percibido:** Se relaciona claramente con la percepción definida que tiene el usuario una vez recibido el producto o servicio, es decir el criterio o impacto definido que causó en el usuario, es netamente desde el punto de vista del usuario y no de la empresa.
- 2. Las expectativas:** Se traduce como las ilusiones que tiene el usuario una vez logrado el producto o servicio, en donde los beneficios o promesas del beneficio de los mismos será lo que la persona espera como expectativa, está también puede basarse en compras anteriores.

Cada uno de los elementos establecidos dependen claramente de la empresa y no del usuario como es de conocimiento, dado que la calidad con la que se promociona para su venta, si es de calidad baja no lograra atraer la suficiente atención, por otro lado, al ser de calidad alta se debe cumplir con lo establecido, caso contrario derribara en decepciones post venta.

- 3. Los niveles de satisfacción:** Se establece tres niveles de satisfacción una vez adquirido el producto o servicio:
 - **Insatisfacción:** No cumple las expectativas del usuario o usuario.

- **Satisfacción:** Coincide con lo que el usuario necesita o esperaba cumpliendo sus expectativas.
- **Complacencia:** Va más allá de la satisfacción, excediendo o superando las expectativas (Kotler y Keller, 2018).

Basados en los niveles de satisfacción se puede establecer la lealtad de la persona, es en donde las empresas, organizaciones e instituciones deben analizar y adoptar dediciones para conseguir la fidelización de sus usuarios.

Al margen de sus caracteres jurídicos esenciales, el servicio público se integra mediante un conjunto de elementos indispensables, sin cualquiera de los cuales no es posible su existencia y prestación (Fernández, 2017). De esta forma el servicio público dentro de la entidades es el medio donde se le otorga al usuario una entrega eficiente sobre los requerimientos que ellos buscan con relacion al cumplimiento de un resultado.

Otro elemento indispensable del servicio público son los usuarios, por ser ellos quienes tienen la necesidad cuya satisfacción constituye su finalidad. Sin usuarios, la actividad sería estéril y, por tanto, el servicio injustificado. (Fernández, 2017, p. 56). De esta forma el servicio público solicita indispensablemente de la intervención estatal definida, porque solo mediante ella se puede fundar básicamente el régimen jurídico especial, que asimismo es elemento fundamental del servicio público, al que debe someterse la prestación del servicio para que logren darse sus caracteres esenciales planteados de generalidad, regularidad, uniformidad y continuidad.

2.7.2. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

En la actualidad cada uno de los usuarios son más críticos relacionado con la calidad de los servicios aceptados, es por ello que se hace fundamental la valoración específica de la satisfacción de los usuarios y su relación con la calidad de servicio, a fin de conocer las necesidades de los mismos.

Labra (2019) con relación a las dimensiones de satisfacción de servicio público expone lo siguiente:

El método que sigue siendo más frecuente para medir la satisfacción son las encuestas que presentan normalmente un formato multidimensional que incluye información sobre: empatía, tipo y cantidad de información que se le presta al usuario externo y familiares, competencia técnica del personal sanitario, facilidades de acceso, continuidad de los cuidados, resultado percibido de la asistencia y otras cuestiones sobre confort de las instalaciones (p.56).

Otros formatos de encuestas destinadas a medir la satisfacción pueden constar de cinco dimensiones que son: Acceso a la atención, trato al usuario, recomendación, expectativas y Satisfacción global (Pezoa, 2020). La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado (Colunga & López , 2017).

Por medio de lo expuesto es importante definir que se puede valorar la satisfacción con el cuidado por medio de la percepción que poseen cada uno de los pacientes y familiares, y a su vez igualar cuáles elementos de la atención establecen su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos planeados de su trabajo afectan su satisfacción laboral (Massip, 2018).

2.3. PLAN DE MEJORA

Es el conjunto fundamental de acciones proyectadas, fundadas, integradas y normalizadas que realiza claramente la organización para causar cambios en los resultados de su gestión, en respuesta definida a las áreas de mejora reconocidas en el proceso de autoevaluación. Constituye una herramienta fundamental para tramitar la calidad, que genera una dinámica grupal, fomenta el compromiso y la responsabilidad individual y de equipo y la mejora organizacional en su conjunto.

El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos (Proaño, Gisbert, & Pérez,

2017). Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido.

2.3.1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE PLAN DE MEJORA

Eslafon (2020) define las siguientes ventajas del plan de mejora que se citan a continuación:

- Reprender errores, optimar debilidades definidas y consolidar las fortalezas, contando con resultados visibles a muy corto plazo.
- Brindar claramente productos y servicios que efectúen con todos requerimientos esperados, para conservar la preferencia definida de los usuarios y aumentar las ventas.
- Ser más profesionales y tener una imagen sólida y de liderazgo en el mercado.
- Al restar fallas en la calidad se ahorra gran cantidad de dinero y esfuerzo.
- Excluir incidencias definidas, malos procesos repetidos o tiempos muertos para aumentar la productividad.
- Consentir cambios positivos de visión y actitud planteados en los colaboradores, reuniendo su energía en acciones que generan valor y aumentando su compromiso para aceptar diariamente nuevos retos.
- Completar los principales avances tecnológicos, metodologías e invenciones en los procesos.
- Eliminar burocracia innecesaria, sistemas de trabajo lentos, operaciones improductivas y desperdicio de recursos materiales o talento.
- Igualar formas de trabajo y buenas prácticas, avalando la alineación a los procesos de calidad y eliminando cualquier tipo de improvisación.
- Instruirse a identificar claramente y valer las oportunidades que se presentan.

- Fortificar las relaciones entre los colaboradores de la organización definida, lo cual facilita conseguir los objetivos y metas.

Para llevar a cabo un plan de mejora continua es importante contar con metodologías bien definidas, adaptada a los planes estratégicos de la empresa y que funcionen no sólo para los productos o servicios sino también para las actividades de todos los niveles, procurando mantener las acciones que inciden en la mejora de la calidad y desechando todas aquellas que no aporten ningún valor real.

De acuerdo con Rodríguez (2017) define las siguientes desventajas del plan de mejora.

- Cuando el progreso descrito se concentra más en un área determinada de la organización, se derrocha la representación de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- Solicita de un cambio en toda la organización definida, ya que para lograr el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- Con relación hacia los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.
- Realizar de forma efectiva inversiones importantes.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en la Área de Turismo del GAD San Vicente de la provincia de Manabí, ubicado la Cdla los Ceibos, entrada al Bálsamo en las instalaciones de la UNAE (Universidad Nacional de Educación).

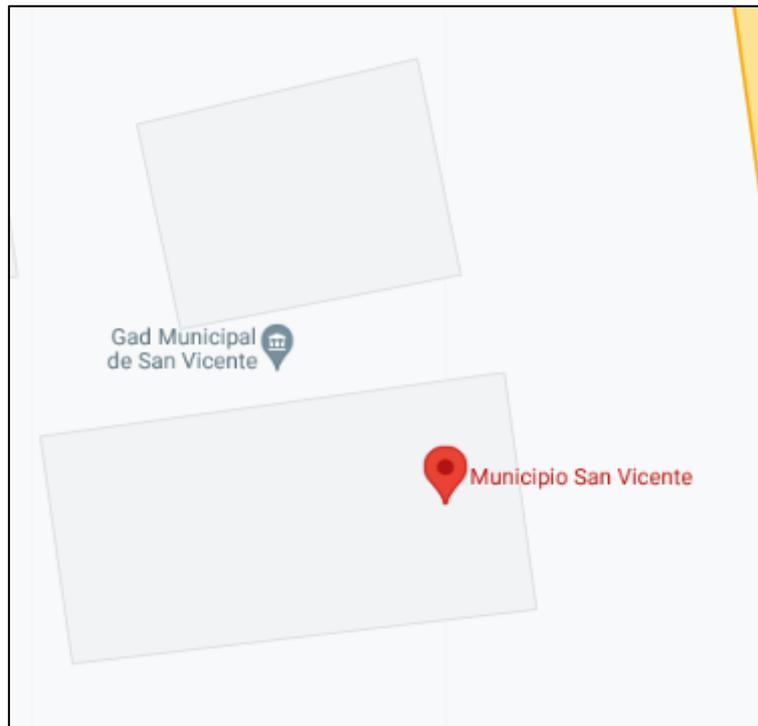


Figura 5. Ubicación del GAD del cantón San Vicente.

3.2. DURACIÓN

El presente trabajo de titulación tuvo una duración de 6 meses.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La aplicación de los métodos de la investigación permitió a la investigación establecer un aporte más cercano hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos en la misma. De esta forma se delimita el método deductivo que describió las características esenciales del estudio y el inductivo que parte de lo esencial hacia lo particular.

3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO

Díaz (2018) señala que el método inductivo claramente es aquel que va de lo particular a lo general, de esta forma es considerado un proceso metódico, donde se parte del estudio de causas definidas, hechos o fenómenos personales para llegar al descubrimiento de un principio fundamental con relación a la investigación.

Se aplicó este método porque permitió enfocarse en la rama específica delimitada por los objetivos de la investigación y detectar y conocer aquellas falencias y problemas internos que existen dentro del departamento de Turismo del GAD San Vicente mediante la aplicación de las encuestas adaptadas al modelo SERVQUAL, luego se evaluó la calidad de atención y encontrar fuentes que ayuden a detectar las debilidades y fortalezas que se tienen y que los usuarios queden satisfechos con un servicio de calidad y calidez.

3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Díaz (2018) indica que este método va de lo general a lo particular, de lo abstracto a lo concreto. Este método sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico, parte del problema (efecto) o ley y establece las posibles causas.

Con relación en la normativa que establece la aplicación esencial de la valoración de calidad de servicio en el Sector Público, se investigó cada una de las causas de la problemática en la institución y se logró establecer las conclusiones particulares sobre el servicio que ofrece el departamento de Turismo del GAD del cantón San Vicente, ayudando en la implementación y propuesta de alternativas de mejoramiento de la calidad de servicio a los usuarios del departamento de estudio.

3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas y herramientas de investigación establecidas en la investigación son muy esencial dado que mediante ellas se obtuvo los resultados confiables para la investigación que permitió evaluar la calidad del servicio público sobre la satisfacción de los usuarios, entre dichas técnicas tenemos la entrevista, encuesta y el modelo servqual.

3.4.1. ENTREVISTA

Díaz (2018) menciona que “la entrevista tiene como propósito recabar datos, y debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada”. De esta forma la entrevista se la realizó mediante preguntas dirigida hacia el director encargado y personal interno del departamento de Turismo del GAD del cantón Turismo, para conocer cuál es el modelo o instrumento que utiliza para evaluar la calidad del servicio en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.

3.4.2. ENCUESTA

Díaz (2018) la encuesta es una técnica a través de un cuestionario que sirve para recabar información acerca de las variables, medir opiniones, conocimientos y actitudes de las personas. Es así que se aplicó una encuesta adaptada al modelo SERVQUAL de 20 preguntas bajo las 5 dimensiones de calidad del servicio enfocada a usuarios del área del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente aplicando las dimensiones de calidad del servicio del mismo, misma que permitieron determinar bajo cada dimensión la calidad del servicio.

3.4.3. MODELO SERVQUAL

Para Rosario (2017) mencionó:

Una investigación posterior de estos autores da lugar a la metodología SERVQUAL que se definió como un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez definida que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones planteadas que tienen los usuarios respecto a un servicio. Este modelo es considerado también un instrumento de mejora (p.13).

El modelo SERVQUAL se aplicó en el estudio para evaluar la calidad del servicio en diferentes tipos de entidades de prestación de servicios, de esta forma se aplicó en el estudio porque su flexibilidad de adaptación en cada caso es fundamental, dado que el cuestionario puede ser ajustado a la naturaleza del área de estudio.

3.5. TIPOS Y ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN

Los tipos y enfoques de investigación facilitaron la inducción del desarrollo de la investigación al definir un tipo explicativo mediante el apoyo de las técnicas ya establecidas anteriormente, el descriptivo que parte de verdades previamente establecidas como aporte oportuno con el cumplimiento efectivo de los resultados de la investigación.

3.5.1. EXPLORATIVO

Estos estudios nos permiten un acercamiento inicial y necesario al problema de investigación, contribuyen a compenetrarse con el problema de investigación, a reconocerlo, sentirlo, apreciarlo, estar cerca de éste, ubicar las posibles relaciones e interacciones con otros fenómenos o problemas (Hernandez y Collado, 2017, p. 23).

Mediante lo establecido por el autor este alcance permitió en la investigación relacionarse directamente con el objeto de estudio mediante el uso de técnicas de investigación como la encuesta, entrevista, entre otras como también extraer información del modelo e instrumentos de evaluación de calidad del servicio que utiliza el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.

3.5.2. DESCRIPTIVO

De acuerdo con Ramirez (2017):

Las investigaciones con alcance descriptivo intentan hacer caracterizaciones de fenómenos, hechos, grupos o acontecimientos, de tal forma que detallan, enumeran, narran, precisan las condiciones, características, componentes, cualidades, propiedades que revisten los elementos constitutivos de un problema de investigación (p.5)

Con relación a lo citado se delimitó este método porque describe, comprende fenómenos, situaciones, contextos y procesos del fenómeno a estudiar; trabajo sobre realidades; de esta forma permitió dar una interpretación correcta acerca de las percepciones y expectativas de la calidad del servicio del área de Turismo del GAD San Vicente.

3.5.3. TRANSVERAL-CAUSALES

Buscan establecer la relación existente entre dos o más variables, conceptos o asuntos cualitativos específicos en un contexto determinado, como lo establece (Sautu, 2018).

Los aspectos o variables que se relacionan se evidencian en los mismos sujetos que son objeto de la investigación. Importa en este tipo de estudios conocer los comportamientos, dinámicas o procesos de una variable o concepto a partir del conocimiento del comportamiento, dinámica o proceso de otra variable o concepto. (p.7)

3.5.4. INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

El enfoque en el que se encuentra enmarcada la investigación es el enfoque cuantitativo ya que se desea encontrar vinculaciones entre las variables y medir la calidad de los servicios en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente. El mencionado análisis se lo realizó por medio de métodos estadísticos.

En donde, mediante la teoría emitida por Hernandez y Collado (2017) representa un conjunto de procesos es secuencial planteada y probatorio; que emprende con una idea definida, se precisan claramente los objetivos y preguntas de indagación, sus hipótesis y variables, posteriormente se repasa la literatura definida y se levanta una fundamentación teórica, y mediante un plan se calculan claramente el desarrollo de las variables analizándose con métodos estadísticos, y finalmente se establecen las conclusiones.

3.5.5. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Este tipo de investigación se elige cuando se quiere comprender o explicar el comportamiento de un grupo objetivo, pero también si se buscan nuevas ideas o productos, o si simplemente se quiere probar algo (Macías, 2018, p.34). Es de este tipo porque se estableció una entrevista al director de la unidad del área de Turismo para describir los procesos de la satisfacción de los usuarios hacia la mejora de calidad del servicio.

3.6. VARIABLES DE ESTUDIO (SOLO NOMBRE LAS VARIABLES)

A continuación, se describen las variables independientes como las 5 dimensiones de la calidad del servicio; a diferencia de la variable dependiente que permite dar cumplimiento a los objetivos de la investigación.

tales como se muestran a continuación:

3.6.1. INDEPENDIENTE

Confiabilidad

Responsabilidad

Seguridad

Capacidad de respuesta

Empatía

3.6.2. DEPENDIENTE

Calidad del servicio

3.7. TÉCNICA ESTADÍSTICAS

De acuerdo a lo mencionado por Barojas (2018), el resultado del cálculo de una muestra debe considerarse como orientativo, ya que se fundamenta en supuestos que pueden ser incorrectos y que, en el momento de introducirlos numéricamente en las fórmulas, afectan la viabilidad del estudio, el costo y hasta los aspectos éticos.

Por esta razón de acuerdo a la información emitida por el Departamento de Turismo de la Municipalidad de San Vicente, su población es 19.116 habitantes, los Usuario/Contribuyentes se encuentran segmentados de la siguiente manera:

FÓRMULA

n= muestra

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

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

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

e= manejo de error (0,06)

N= población (19116)

$$n = \frac{1,96^2 * 19116 * 0,50 * 0,50}{0,06^2(19116 - 1) + 1,96^2 + 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{3,84 * 19116 * 0,25}{0,0036(19116 - 1) + 3,84 + 0,25}$$

$$\frac{18.351,36}{0,0036(19115) + 4,09}$$

$$n = \frac{18.351,36}{68814 + 4,09}$$

$$n = \frac{18.351,36}{72904}$$

$$n = 254$$

De esta forma se tomaron en cuenta del total de la población una muestra de 254 personas que asisten directamente al área de Turismo del GAD de San Vicente, como también propietarios de locales- restaurantes.

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.8.1. IDENTIFICAR EL ESTADO DEL ARTE SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

- Caracterización de cómo se evalúa la calidad del servicio del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.
- Descripción y selección teórica del modelo utilizado para evaluar la calidad de los servicios internos en la institución.

Se realizó una caracterización de la evaluación de la calidad del servicio del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente mediante revisión teórica y de campo, a través de instrumentos de investigación como: entrevista al encargado de dicha área, análisis documental sobre el método y los instrumentos utilizados. Luego se llevó a cabo la selección del modelo de evaluación de la calidad del servicio como el SERVQUAL y descripción teórica de las características esenciales.

3.7.2. APLICAR DEL MODELO SELECCIONADO PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO.

- Adecuación de la implementación de las encuestas del modelo SERVQUAL a la caracterización de la evaluación de la calidad del servicio.
- Aplicación de entrevista a los funcionarios internos.
- Aplicación las encuestas adaptadas a los usuarios externos a las condiciones del estudio mediante los cinco dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.
- Análisis la información obtenida
- Valoración mediante promedio de las percepciones y expectativas.
- Creación de matriz de ponderación de expectativas, percepciones y valor.

Se realizó la aplicación de una entrevista a los funcionarios internos, también la aplicación de una encuesta con el modelo SERVQUAL seleccionado para evaluar la calidad del servicio en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente, para medir las expectativas y el segundo a los usuarios para medir las percepciones del servicio de dicha entidad; constará de 20 preguntas con sus respectivas cinco dimensiones de calidad por medio de la escala de Likert.

Tabla 3. Dimensiones de la calidad del servicio del modelo SERVQUAL

<i>Dimensiones</i>	<i>Elemento a evaluar</i>
Elementos tangibles	Las instalaciones físicas, equipos de cómputo asignados.
Confiabilidad	Destreza para ejecutar el servicio prometido en forma fiable.
Capacidad de respuesta	Habilidad para ayudar al usuario y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	El conocimiento definido del sector de servicio, la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
Empatía	El cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus usuarios.

Se realizó la aplicación de una entrevista a los funcionarios internos, también la aplicación de una encuesta con el modelo SERVQUAL seleccionado para evaluar la calidad del servicio en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente a los servidores para para medir las percepciones del servicio de dicha

entidad; ambos cuestionarios constarán de 20 preguntas con sus respectivas cinco dimensiones de calidad por medio de la escala de Likert del 1 al 5.

3.7.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO

- Diseño de la estructura del plan de mejora con los resultados obtenidos.
- Socialización del plan de mejora.

Con relación a los resultados obtenidos se evidenciaron la situación actual del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente en el que todas las dimensiones mostrarán su valoración (positiva o negativa) con respecto al servicio brindado, de esta forma se implementaron estrategias de mejora de la calidad del servicio para todas las dimensiones con el fin de lograr una situación futura favorable que permita minimizar posibles falencias detectadas. Por último, se socializó el mismo con el director y personal interno del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con relación al objetivo establecido en la investigación con relación a evaluar la calidad del servicio percibido por los usuarios del GAD San Vicente en el área de Turismo para que se contribuya a la mejora de los procesos institucionales mediante un plan de mejora. Para el cumplimiento del mismo se realizaron las siguientes actividades: Identificar el estado del arte sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la gestión pública, aplicar instrumentos de evaluación para la valoración de la calidad del servicio que brinda el GAD San Vicente en el área de Turismo y diseñar un plan de mejora para el GAD San Vicente en el área de Turismo sobre la calidad del servicio.

4.1. IDENTIFICAR EL ESTADO DEL ARTE SOBRE LA RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

- Caracterización de cómo se evalúa la calidad del servicio del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.
- Descripción y selección teórica del modelo utilizado para evaluar la calidad de los servicios internos en la institución.

Se realizó una caracterización de la evaluación de la calidad del servicio del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente mediante revisión teórica y de campo, a través de instrumentos de investigación como: entrevista al encargado de dicha área y al personal interno, análisis documental sobre el método y los instrumentos utilizados.

De esta forma se estableció una teoría definida por (Sotolongo, 2015) donde expone la evaluación de la calidad del servicio público en las entidades, al igual de (Pérez, 2019) que plantea la importancia de la aplicación de la calidad en el sector público sobre varios elementos: enfoque al usuario, liderazgo, entre otros.

Luego se llevó a cabo la selección del modelo de evaluación de la calidad del servicio como el SERVQUAL establecida por la teoría de (Garvin, 2017) quien define 5 tipos de indicadores de las dimensiones de calidad como: fiabilidad,

tangibilidad, capacidad de respuesta, confianza y empatía donde se creó el diseño de la encuesta tal como lo planteó (Aídí, 2018) basado en 20 interrogantes en una escala del 1 al 5 evaluando el grado de expectativas de los usuarios por cada una de las dimensiones definidas.

De esta forma se observó un análisis de resultados obtenidos en antiguas investigaciones sobre la aplicación del método SERVQUAL como (Ormaza, 2016) donde el problema según la percepción de los usuarios se centró en la empatía de las acciones del servicio de la Dirección Financiera de GAD Municipal.

4.2. APLICAR DEL MODELO SELECCIONADO PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO.

- Adecuación de la implementación de las encuestas del modelo SERVQUAL a la caracterización de la evaluación de la calidad del servicio.
- Aplicación de entrevista a los funcionarios internos.
- Aplicación las encuestas adaptadas a las condiciones del estudio mediante los cinco dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL.
- Análisis la información obtenida
- Valoración mediante promedio de las percepciones y expectativas.
- Creación de matriz de ponderación de expectativas, percepciones y valor.

Se realizó la aplicación de una entrevista a los funcionarios internos, también la aplicación de una encuesta con el modelo SERVQUAL seleccionado para evaluar la calidad del servicio en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente, para medir las expectativas y el segundo a los usuarios para medir las percepciones del servicio de dicha entidad; constará de 20 preguntas con sus respectivas cinco dimensiones de calidad por medio de la escala de Likert.

APLICACIÓN DE ENTREVISTA

Se aplicó una entrevista al personal interno del GAD del cantón San Vicente donde se obtuvo que con relación a capacitación sobre calidad del servicio si han recibido sobre atención al turística para fortalecimiento de la calidad, al igual sobre liderazgo, atención al cliente, manejo de TIC. Ellos indicaron que hace dos años recibieron capacitaciones sobre hospitalidad y servicio, liderazgo por la AME y el Ministerio de Trabajo e indicaron que si son fundamentales para el desarrollo laboral y personal al igual que permiten ayudar a mejorar la calidad de los servicios y tipos de requerimientos de los usuarios y fortalece las capacidades (personal capacitado, respuesta inmediata del servicio).

Con relación a las condiciones y recursos tecnológicos y físicos si son los adecuados para ofrecer un servicio de calidad, manifiestan que necesita una adecuación en cuanto a recursos tecnológicos de última generación, dado que no son los más adecuado dado que con equipos de mayor tecnología ayudará la calidad del servicio. También recomendaron que las oficinas se ubiquen más cerca de la ciudad dado que actualmente se encuentran retiradas provocando molestias en los usuarios.

De igual forma consideraron que el área de turismo si fomenta una cultura de servicio hacia los clientes internos, dado que se realizan capacitaciones entre las áreas donde los clientes se siente satisfechos y se los guía hacia los requerimientos.

Sobre el tiempo promedio que tarda cada requerimiento de los usuarios dentro del área indicaron que va entre 20 a 30 minutos depende la documentación que lleve el usuario si está completa o no y del tipo de requerimiento (certificados, permisos de funcionamiento, LUAF) y ellos consideran que este lapso de tiempo es adecuado.

Consideran también que es importante medir la calidad del servicio, mejorar la calidad de la atención al cliente al igual de verificar debilidades al igual de medir la calidez cuantitativa y cualitativa (evaluación mediante porcentajes), mediante la aplicación de encuestas, visitas cercanas al cliente para la evaluación que

aplican con relación a la calidad del servicio, al igual del diálogo, explicación con buen léxico que sea entendible para cumplir con los requerimientos.

Como buenas prácticas consideran las capacitaciones, la cordialidad, atención oportuna, importancia al usuario en la atención, traslado del área el lugar no es estratégico para fomentar el turismo, atención personalizada, calidad del servicio con buen trato, talleres que puedan servir para mejorar la calidad del servicio en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.

Por último, manifiestan que, si es importante que el área aplique métodos de mejoras en la calidad del servicio, para una buena capacidad de respuesta ante el usuario, al igual de la socialización de actualizaciones en ordenanzas y requisitos, motivación de responsabilidad de cada usuario, esmerarse de ofrecer servicios de calidad y medir la calidad del servicio por medio de indicadores de gestión. De igual forma consideran importante realizar capacitaciones a los usuarios sobre la cultura de pago.

APLICACIÓN DE ENCUESTA A LOS USUARIOS EXTERNOS

1. Me encuentro satisfecho con los servicios brindados por el área de Turismo.

Tabla 4.2. Satisfacción de los servicios públicos.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	50	20%
En desacuerdo	45	18%
Neutral	65	26%
De acuerdo	64	25%
Muy de acuerdo	22	9%
N/A	8	3%
TOTAL	254	100%

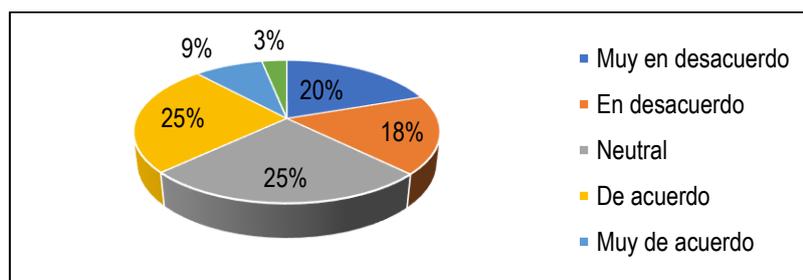


Figura 4.1. Satisfacción de los servicios públicos.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Con relación a la encuesta aplicada sobre si se encuentra satisfechos con los servicios brindados por el área de Turismo los usuarios del GAD del cantón San Vicente con el 25% manifiesta que están de acuerdo, el otro 25% se mantiene neutral, el 20% muy en desacuerdo, a diferencia del 18% en desacuerdo, el 9% muy de acuerdo y el 3% no mantiene ningún acuerdo.

De acuerdo con los resultados obtenidos porcentualmente, se considera una respuesta favorable en cuanto al servicio brindado con un 18% en un desacuerdo correlacional a un 25% positivo, tomando como importante igual las mejoras continuas de los otros porcentajes para una mayor toma de decisión tanto interna y externa.

2. El servicio brindado por los funcionarios del área de Turismo es de calidad.

Tabla 3.4. Servicio brindado por los funcionarios

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	35	14%
En desacuerdo	49	19%
Neutral	62	24%
De acuerdo	80	31%
Muy de acuerdo	24	9%
N/A	4	2%
TOTAL	254	100%

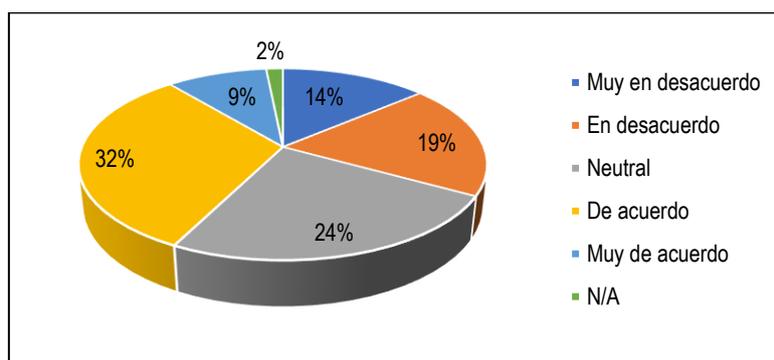


Figura 4.1. Servicio brindado por los funcionarios

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 32% sostienen que el servicio brindado por los funcionarios del área de Turismo es de calidad, el 24% se considera neutral, el 19% en desacuerdo, a diferencia del 14% que se mostró muy en desacuerdo y el 9% muy de acuerdo.

Analizando los resultados obtenidos en la tabulación gráfica, se logró considerar un porcentaje muy bajo de partes de los usuarios con relación a un servicio de calidad que debe ser superior al 50% de aceptación favorable y que permitió visualizar con claridad para la mejora de todos los procesos de calidad de un servicio favorable.

De esta forma presenta una concordancia con (León-Ramentol et al., 2018), donde la importancia de la implementación de la gestión de calidad en una entidad, está representada por los beneficios que esta gestión les brinda a las empresas al ser aplicada. Con ella se puede lograr la eficiencia y eficacia en diferentes áreas; así como la mejora en los procesos, los productos o servicios; contribuye para que se desarrolle una mejora global en el desempeño y permite tener una base firme para un desarrollo sostenible

3. Los formularios y comunicados del área de Turismo me informan sobre el servicio que se ofrece.

Tabla 4.4. Formularios y comunicados con información

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	48	19%
En desacuerdo	51	20%
Neutral	54	21%
De acuerdo	60	24%
Muy de acuerdo	29	11%
N/A	12	5%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

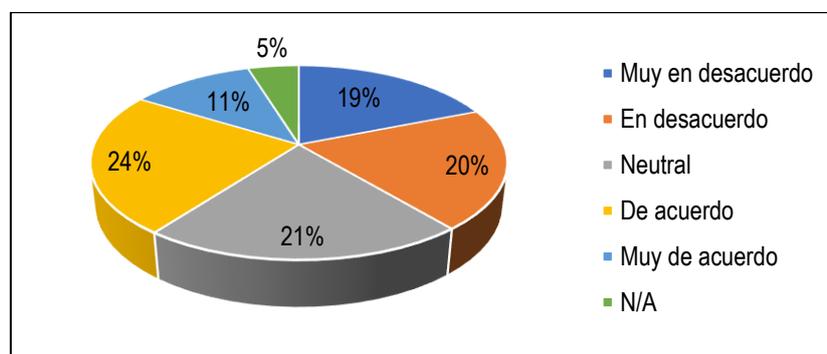


Figura 4.3. Formularios y comunicados con información

Fuente: Elaborado por las autoras.

Los formularios y comunicados del área de Turismo son informados sobre los servicios que se ofrecen el 24% sostuvieron que estaban de acuerdo, el 21% se mostró neutral, el 20% está en desacuerdo, el 19% se mostró muy en desacuerdo y el 11% muy de acuerdo.

De acuerdo al resultado obtenido se puede analizar un porcentaje favorable en cuanto a la información brindada por parte de los técnicos del área de turismo, y que puede facilitar con claridad al usuario su requerimiento, pero que permite canalizar el factor tiempo-beneficio y que se podría tomar efectividad las prestaciones de un servicio eficaz y eficiente.

4. Las instalaciones físicas del área de Turismo son cómodas

Tabla 5.4. Instalaciones físicas del área.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	51	20%
En desacuerdo	45	18%
Neutral	49	19%
De acuerdo	71	28%
Muy de acuerdo	27	11%
N/A	11	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

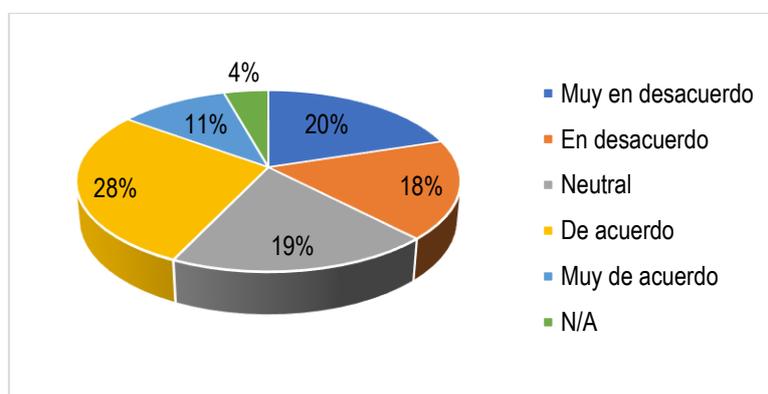


Figura 4.4. Instalaciones físicas del área.

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 28% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo sobre las instalaciones físicas del área de Turismo, a diferencia del 20% que manifestó estar muy en desacuerdo, el 19% se mostró neutral, el 11% muy de acuerdo y el 19% no mantiene ningún tipo de acuerdo.

Los resultados obtenidos están relacionados a los obtenidos en la investigación por Gotera y Araujo (2020) donde al analizar claramente la diferencia establecida entre las percepciones y las expectativas (P-E) es exacto señalar que las categorías estudiadas muestran desviaciones negativas de esta forma son considerados los aspectos que SAMAT corresponderían tratar de optimar en función de satisfacer a sus usuarios. Es de esa forma que se consdiera que los usuarios del servicio, no estas satisfechos con la calidad del servicio ofrecida dado a la falta de instrumentos de atencion en sus instalaciones.

5. Los problemas son resueltos por los funcionarios de manera eficaz.

Tabla 6. Problemas resueltos por funcionarios.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	44	17%
En desacuerdo	42	17%
Neutral	65	26%
De acuerdo	65	26%
Muy de acuerdo	29	11%
N/A	9	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

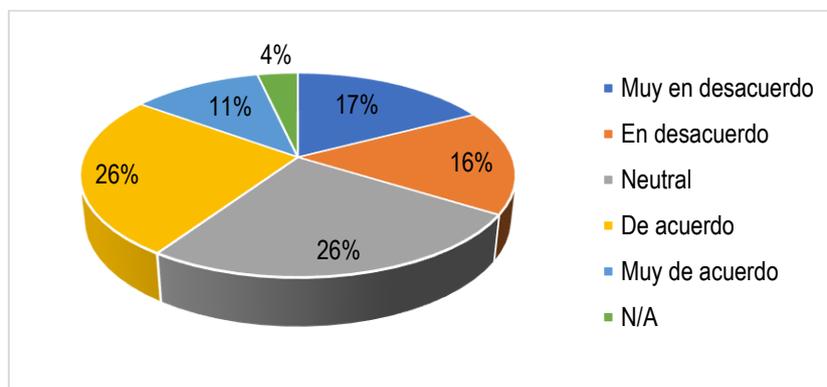


Figura 4.5. Problemas resueltos por funcionarios.

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 26% indicó que se muestran de acuerdo sobre los problemas que son resueltos por los funcionarios de manera eficaz, el otro 25% de mostro neutral, a diferencia del 17% que consideran muy en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, como el 11% que manifestaron muy de acuerdo y el 4% no mantuvo ningún acuerdo.

Analizando los resultados gráficos, se logró denotar una gran aceptación favorable de parte de los usuarios hacia los funcionarios si resuelven sus requerimientos de manera eficaz, esta correlación analítica nos da la aceptación

de tomar decisiones en cuanto a planes futuros del departamento de turismo y potestad de direccionar más herramientas que faciliten su eficiencia.

6. Los funcionarios del área de Turismo prestan sus servicios en el tiempo establecido.

Tabla 7. Servicio en tiempo establecido.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	50	20%
En desacuerdo	46	18%
Neutral	57	22%
De acuerdo	58	23%
Muy de acuerdo	32	13%
N/A	11	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

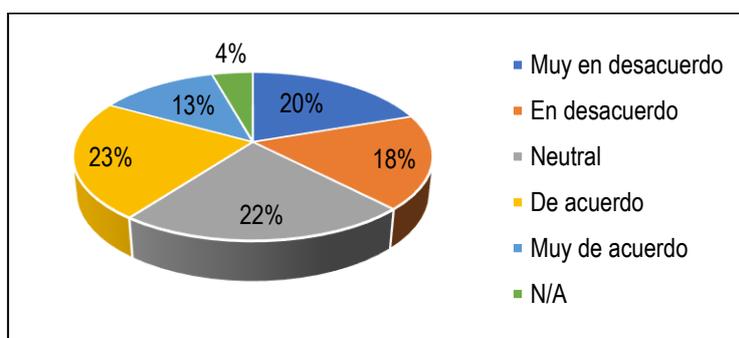


Figura 4.6. Servicio en tiempo establecido.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Con relación a los funcionarios del área de Turismo si prestan sus servicios en el tiempo establecido el 23% sostuvo estar de acuerdo, el 22% se mantuvo neutral, a diferencia del 20% que estuvo muy en desacuerdo, el 13% muy de acuerdo y el 4% no mantuvo ninguna respuesta.

Los resultados obtenidos muestran un tipo de asertividad con relación a la investigación realizada por Fariño, Cercado, Lorenty (2021) sobre la satisfacción de calidad del servicio en un centro de salud en Milagro, donde el 71% de los usuarios, manifiestarón estar insatisfecho con el tiempo de espera para el servicio.

De esta forma con relacion a lo expuesto, concerniente al cumplimiento efectivo de horarios de los practicantes de las unidades, también se hallan definidos en gran parte estar insatisfecho con este indicador. Es así que con relacion al

Interés de los empleados en remediar problemas, el 65% de los usuarios indica estar satisfecho en este aspecto. Sin embargo, el 84% de las respuestas señalan estar satisfecho con la confianza que transmiten los empleados de las unidades operativas.

7. Los funcionarios dan respuesta a las inquietudes de los usuarios.

Tabla 8. Respuesta de funcionarios.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	49	19%
En desacuerdo	34	13%
Neutral	59	23%
De acuerdo	73	29%
Muy de acuerdo	29	11%
N/A	10	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

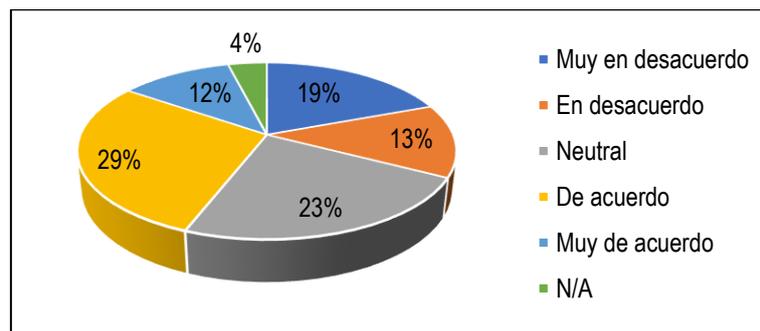


Figura 4.7. Respuesta de funcionarios.

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 29% de los encuestados están de acuerdo sobre la respuesta a las inquietudes de los funcionarios a los usuarios, el 23% no mostró ninguna observación, a diferencia del 19% que se mantiene en muy en desacuerdo y el 13% en desacuerdo, el 12% estar muy acuerdo.

Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Salazar y Villegas (2019), donde el 30,19% indicó estar de acuerdo sobre los funcionarios si se muestran accesibles para dar respuesta a sus inquietudes, a diferencia del 28,81% de los usuarios expuso estar totalmente en desacuerdo.

8. Los funcionarios son profesionales y conocen de sus funciones.

Tabla 9. Funcionarios y su responsabilidad.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	44	17%
En desacuerdo	33	13%
Neutral	50	20%
De acuerdo	77	30%
Muy de acuerdo	40	16%
N/A	10	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

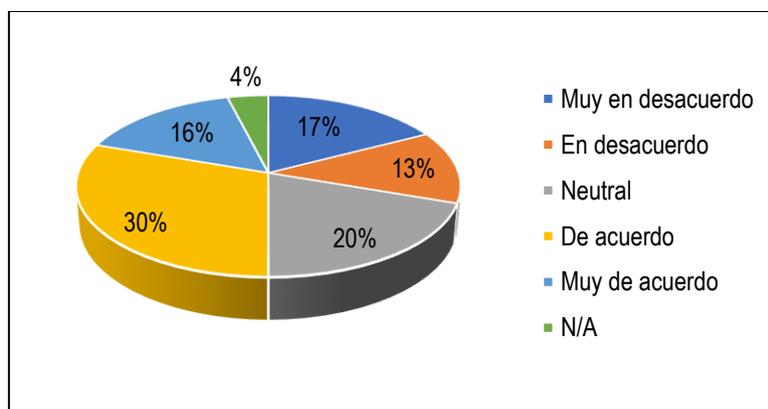


Figura 8. Funcionarios y su responsabilidad

Fuente: Elaborado por las autoras.

Sobre el conocimiento que mantiene lo funcionarios en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente el 30% indico que están de acuerdo, el 20% se considera neutral, a diferencia del 17% está muy en desacuerdo, el 16% está muy de acuerdo y el 4% no muestra ningún comentario.

Se puede analizar que el servicio que brinda la institución es lo que el usuario pide para satisfacer sus necesidades, que en este caso es el servicio del área de turismo y que esto es en efecto al conocimiento que poseen los funcionarios de la misma y que brinda una mayor efectividad y agilidad de cada uno de los tramites solicitados.

9. La atención de los funcionarios es amable.

Tabla 10. Atención de los funcionarios

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	46	18%
En desacuerdo	35	14%
Neutral	51	20%
De acuerdo	72	28%
Muy de acuerdo	39	15%
N/A	11	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

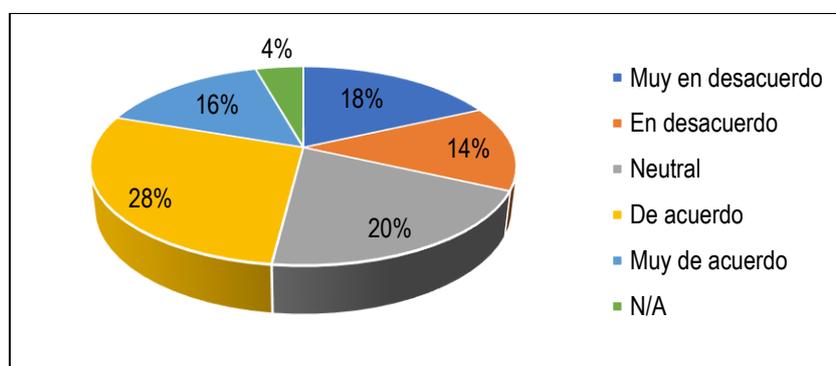


Figura 4.9. Atención de los funcionarios

Fuente: Elaborado por las autoras.

Con relación a la atención de los funcionarios si es amable en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente el 28% manifiesta que está de acuerdo, el 20% se muestra neutral, a diferencia del 18% que se presenta muy en desacuerdo, el 16% muy de acuerdo, el 14% en desacuerdo y el 4% no indica nada.

De esta forma el usuario interno, agente de cambio y promotor y actor de la producción, requiere tener las condiciones necesarias para desempeñarse motivado y con el mejor potencial, alineando sus expectativas con los objetivos estratégicos de la institución (Adler, 2021).

Analizando los resultados obtenidos de la percepción de los usuarios en base a la amabilidad es algo favorable, sin embargo, existe una relación brindada por parte de los técnicos de la unidad y los clientes es muy buena, en efecto no se descarta más adelante implementar mejoras para tener un mayor impacto positivo y aceptación de mayor credibilidad laboral.

10. Los funcionarios informan sobre el tiempo que toman los trámites

Tabla 11. Información sobre el tiempo de los trámites.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	50	20%
En desacuerdo	48	19%
Neutral	42	17%
De acuerdo	71	28%
Muy de acuerdo	26	10%
N/A	15	6%
TOTAL	252	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

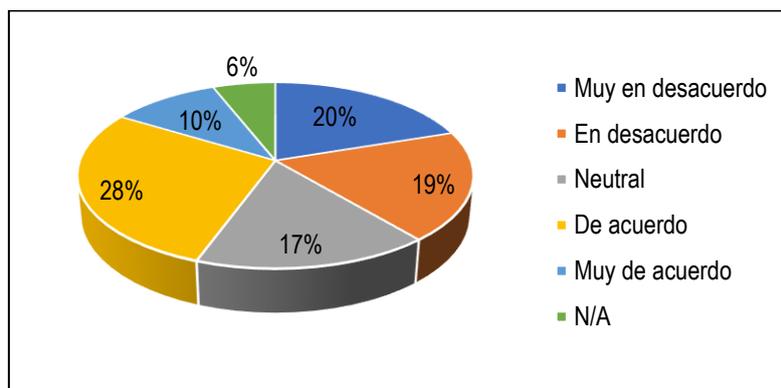


Figura 10. Información sobre el tiempo de los trámites.

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 28% de los usuarios encuestados indicaron que está de acuerdo sobre la información que brindan los funcionarios sobre el tiempo que toman los tramites, el 20% está muy en desacuerdo, el 19% se muestra en desacuerdo, el 17% se muestra neutral, el 10% está muy de acuerdo y el 6% no muestra ningún comentario.

Estos resultados no concuerdan con la investigación realizada por Rico (2020) sobre la calidad del servicio del Gobierno de Andorra donde los usuarios que fueron encuestados, el 15 % afirmó que no habían logrado finalizar un trámite dentro del área de estudio. De esta forma se consideró que el porcentaje ha sido bastante elevado dado que no se cumple con la optimización del tiempo establecido en la calidad del servicio.

11. Los funcionarios están disponibles para atender un requerimiento

Tabla 12. Funcionarios en atención de requerimiento

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	48	19%
En desacuerdo	36	14%
Neutral	58	23%
De acuerdo	75	30%
Muy de acuerdo	28	11%
N/A	9	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

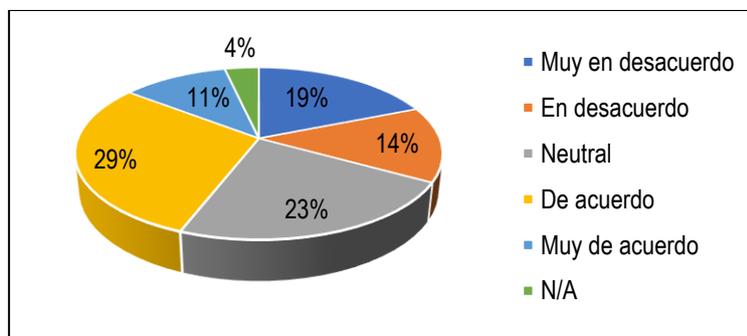


Figura 4.11. Funcionarios en atención de requerimiento

Fuente: Elaborado por las autoras.

Los usuarios encuestados sobre si los funcionarios están disponibles para atender un requerimiento el 30% indicaron que están de acuerdo, el 23% se muestra neutral, a diferencia del 19% muy en desacuerdo, el 14% está en desacuerdo, el 11% muy de acuerdo y el 4% no presenta ningún tipo de acuerdo.

De esta forma dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Abad y Pincay (2019) en la empresa de Seguros de Guayaquil, donde los inconvenientes encontrados en atención al usuario se producen debido a que la entidad no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por eso la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería de ser excelente.

12. Los funcionarios brindan información previa de los trámites que solicitan los usuarios.

Tabla 13. Información de trámites a los usuarios.

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	44	17%
En desacuerdo	43	17%
Neutral	52	20%
De acuerdo	82	32%
Muy de acuerdo	25	10%
N/A	8	3%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

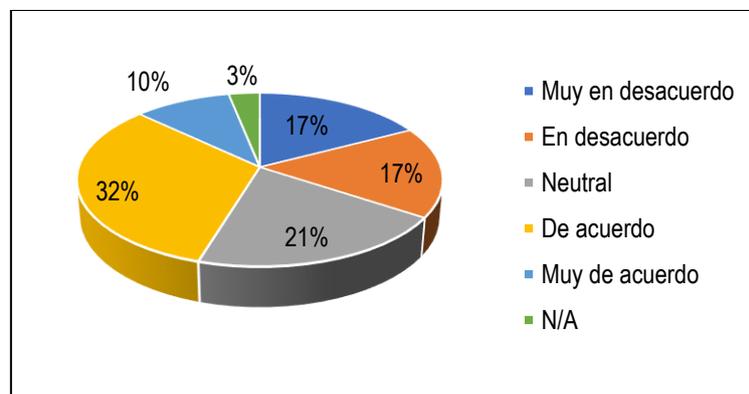


Figura 12. Información de trámites a los usuarios.

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 32% de los encuestados manifiestan que esta de acuerdo con relación a la información que brindan los funcionarios previa a los tramites que realizan los mismos, el 21% se muestra neutral, a diferencia del 17% que se presentan en desacuerdo y muy en desacuerdo, el 10% muy de acuerdo y el 3% no mantienen ningún tipo de acuerdo.

Dichos datos obtenidos concuerdan con lo establecido en la investigación de Salazar y Villegas (2019) en un centro de atención ciudadana de Milagro donde el 38,5 de los encuestados indicaron estar de acuerdo sobre la institución si brinda información previa de los procedimientos por cada trámite solicitado, el 26,32% se muestra en desacuerdo, el 7,20% totalmente de acuerdo, el 5,54% en desacuerdo y el 31,30% de acuerdo.

13. Los funcionarios del área de Turismo tienen un comportamiento correcto.

Tabla 14. Funcionarios tienen comportamiento correcto

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	42	17%
En desacuerdo	42	17%
Neutral	44	17%
De acuerdo	82	32%
Muy de acuerdo	36	14%
N/A	8	3%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

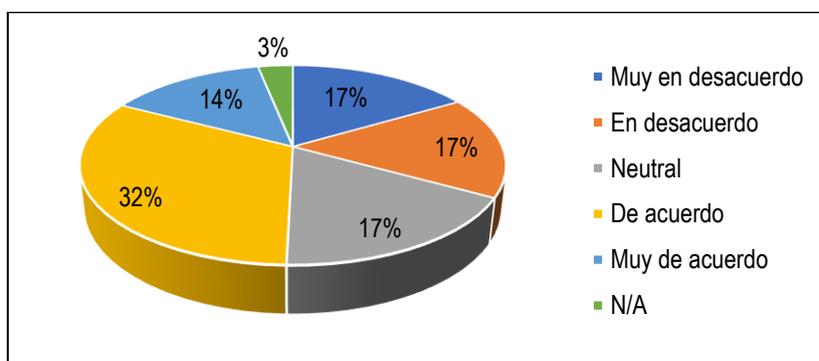


Figura 4.13. Funcionarios tienen comportamiento correcto

Fuente: Elaborado por las autoras.

Con base a el comportamiento que muestran los funcionarios del área de Turismo si es correcto, el 32% indica que están de acuerdo, el 17% se muestra muy en desacuerdo, en desacuerdo y neutral, a diferencia el 14% que se genera muy de acuerdo y el 3% no presenta ninguna opinión.

Analizando resultados de los usuarios encuestados manifestaron que los funcionarios dentro del área han mostrado cortesía en su atención y el debido interés por el problema del usuario externo; a diferencia de un cierto porcentaje que manifiesta no haber sido atendidos con la debida cortesía que se necesita; lo que da como resultado que los usuarios no se encuentran conformes con la atención brindada en cada uno de sus requerimientos.

14. Los funcionarios tratan respetuosamente a los usuarios

Tabla 15. Funcionarios trato respetuoso

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	50	20%
En desacuerdo	25	10%
Neutral	50	20%
De acuerdo	81	32%
Muy de acuerdo	40	16%
N/A	8	3%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

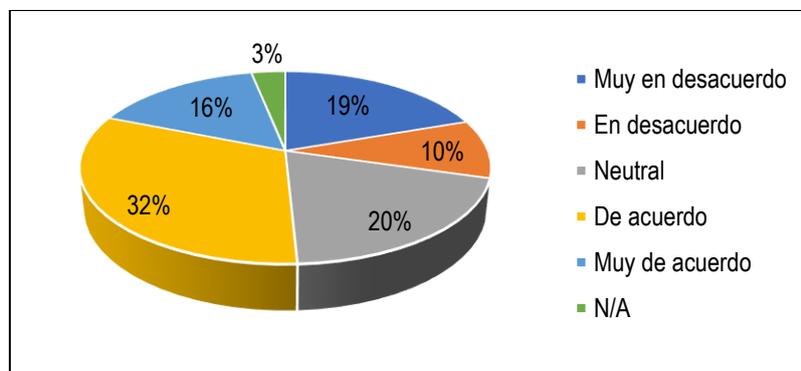


Figura 4.14. Funcionarios trato respetuoso

Fuente: Elaborado por las autoras.

Los encuestados indican sobre si los funcionarios tratan respetuosamente a los usuarios, con el 32% que está de acuerdo, a diferencia del 20% se muestra neutral y el 19% se presenta muy en desacuerdo, el 16% está muy de acuerdo, el 10% en desacuerdo y el 3% se presenta sin ninguna respuesta.

Como se puede observar dichos resultados concuerdan con los obtenidos en la investigación de Abad y Pincay (2019) en la empresa de Seguros de Guayaquil, donde el 40% de los encuestados indicaron que la atención y la cortesía brindada por parte de los ejecutivos es buena, calificación que no es aceptable para una entidad que lo comercializa es un intangible, es el servicio finalmente lo que el asegurado adquiere.

15. Entiendo claramente la información que me brindan los funcionarios

Tabla 16. Información a los funcionarios

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	45	18%
En desacuerdo	34	13%
Neutral	46	18%
De acuerdo	75	30%
Muy de acuerdo	44	17%
N/A	10	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

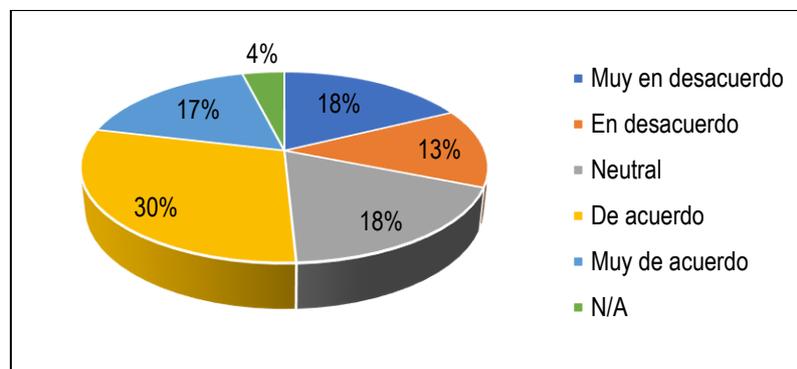


Figura 4.15. Información a los funcionarios

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 30% se presentan de acuerdo con relación si entienden claramente la información que brindan los funcionarios, a diferencia del 18% estuvo muy en desacuerdo y neutral, el 17% muy de acuerdo, el 13% en desacuerdo y el 4% no mantienen ningún tipo de opinión.

Esta información concuerda con los datos obtenidos en la investigación Salazar y Villegas (2019) donde el 32,69% de los usuarios encuestados indicaron que están de acuerdo con relación sobre si la información brindada por los funcionarios es entendible, a diferencia del 21,33% se mostró totalmente desacuerdo.

16. El personal muestra una actitud comprensiva y tolerante.

Tabla 17. Personal con actitud comprensiva y tolerante

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	45	18%
En desacuerdo	36	14%
Neutral	57	22%
De acuerdo	75	30%
Muy de acuerdo	35	14%
N/A	6	2%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

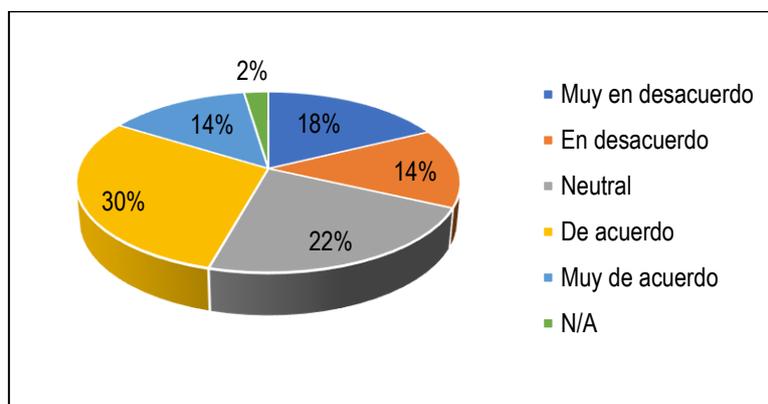


Figura 4.16. Personal con actitud comprensiva y tolerante

Fuente: Elaborado por las autoras.

Con relación si el personal del área de Turismo se muestra con actitud comprensiva y tolerante, el 30% indicó que están de acuerdo, el 22% se mostró neutral, el 18% muy en desacuerdo, el 14% muy de acuerdo y en desacuerdo, a diferencia del 2% que no mostró ninguna respuesta.

Dicha información establece una comparación hacia lo definido por, Sedetur (2016) considera que para ofrecer un valor agregado más allá y no restringirse simplemente a satisfacer al cliente, se debe demostrar un aporte adicional que permita despertar sensaciones positivas, ya que así, se pueden minimizar los efectos negativos causados por inconvenientes

17. Los funcionarios prestan atención a mis necesidades y me orientan ante mis dudas.

Tabla 18. Funcionarios prestan atención a mis necesidades

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	51	20%
En desacuerdo	37	15%
Neutral	58	23%
De acuerdo	68	27%
Muy de acuerdo	31	12%
N/A	9	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

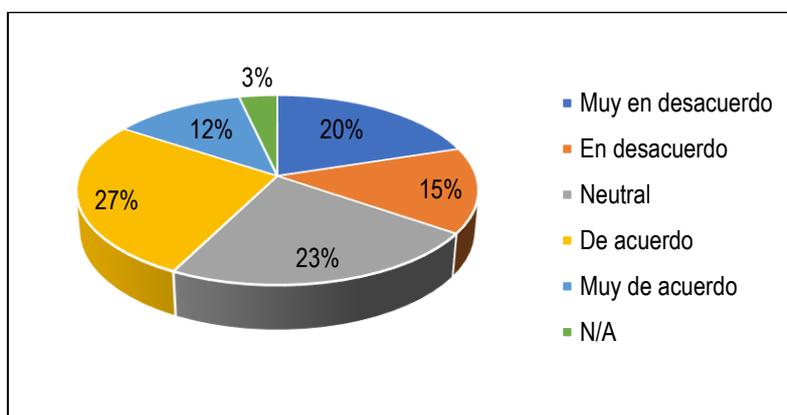


Figura 4.17. Funcionarios prestan atención a mis necesidades

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 27% de los encuestados indicaron que están de acuerdo sobre si los funcionarios prestan atención a sus necesidades y los orientan ante sus dudas, a diferencia del 23% que se mostró neutral, el 20% muy en desacuerdo, el 12% muy de acuerdo y el 3% no generó opinión.

De esta forma se determina que, si existe una atención o preocupación sobre las necesidades de los usuarios, dicha información discrepa con la investigación realizada por Vera y Mendoza (2019) en el GAD del cantón Chone, dado que el 28,81 de los encuestados indicó estar totalmente en desacuerdo a diferencia del 5,26% se mostró en desacuerdo sobre lo indicado.

18. La atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida.

Tabla 19. La atención que brinda el área de turismo

OPCIÓN	N°	%
Muy en desacuerdo	51	20%
En desacuerdo	37	15%
Neutral	49	19%
De acuerdo	45	18%
Muy de acuerdo	63	25%
N/A	9	4%
TOTAL	254	100%

Fuente: Elaborado por las autoras.

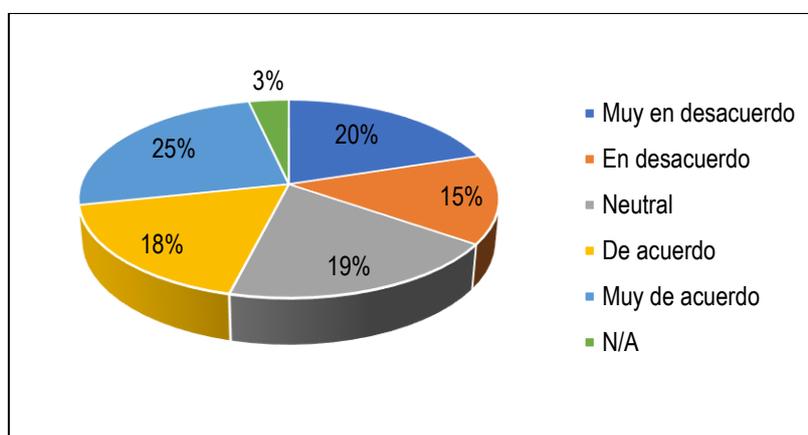


Figura 4.18. La atención que brinda el área de turismo

Fuente: Elaborado por las autoras.

El 25% está muy de acuerdo con relación a la atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida, a diferencia del 20% que está muy en desacuerdo, el 19% se muestra neutral, el 18% está de acuerdo, el 15% en desacuerdo, el 3% no mantuvo respuesta alguna.

Analizando los resultados obtenidos los clientes califican que el servicio es eficiente y rápido, fue realizado en el tiempo acordado en que se planificó y tan sólo una pequeña muestra manifiesta que no. Mostrando que el servicio se lo cumple a cabalidad durante un tiempo establecido entre el cliente y el área de turismo; quien estaría representada por los técnicos que brindan el servicio.

VALORACIÓN MEDIANTE PROMEDIO DE LAS PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS.

Para realizar la valoración sobre el promedio de las percepciones y expectativas y dar fiabilidad y validez a los resultados se aplicó el método de Alfa de Cronbach mediante el sistema SPSS, en el cual debe de ser mayor a 0,70 para ser confiable, en esta investigación el resultado fue 0,983.

Tabla. 16. Resumen de procesamientos de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	244	90,7
	Excluido ^a	25	9,3
	Total	269	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	18
Servqual	Alfa de Cronbach
Expectativas	0,893
Percepciones	0,955

Los resultados de la tabla como se puede observar obtuvieron con el análisis de las preguntas de las expectativas y percepciones en conjunto e individualmente, el resultado de los 18 ítems fue de 0,983 es por eso que se puede afirmar que los ítems están relacionados entre sí es decir el resultado es eficiente.

De esta forma las expectativas y percepciones que fueron analizadas una cada una, establecieron valores superiores a 0,6 es decir, tienen alta fiabilidad.

Dimensión	Alfa de Cronbach	
	Expectativas	Percepciones
Fiabilidad	,725	,840
Sensibilidad	,824	,896
Seguridad	,802	,876
Empatía Elementos tangibles	,822	,822

Fuente: Elaborado por las autoras.

CREACIÓN DE MATRIZ DE PONDERACIÓN DE EXPECTATIVAS, PERCEPCIONES Y VALOR.

	Dimensiones				
	1	2	3	4	5
Me encuentro satisfecho con los servicios brindados por el área de Turismo	,845				
El servicio brindado por los funcionarios del área de Turismo es de calidad.	,834				
Los formularios y comunicados del área de Turismo me informan sobre el servicio que se ofrece.	,831				
Las instalaciones físicas del área de Turismo son cómodas	,815				
Los problemas son resueltos por los funcionarios de manera eficaz.	,796				
Los funcionarios del área de Turismo prestan sus servicios en el tiempo establecido.		,754			
Los funcionarios dan respuesta a las inquietudes de los usuarios.		,741			
Los funcionarios son profesionales y conocen de sus funciones.		,799			
La atención de los funcionarios es amable.		,784			
Los funcionarios informan sobre el tiempo que toman los trámites			,770		
Los funcionarios están disponibles para atender un requerimiento			,773		
Los funcionarios brindan información previa de los trámites que solicitan los usuarios.			,735		
Los funcionarios del área de Turismo tienen un comportamiento correcto.			,724		
Los funcionarios tratan respetuosamente a los usuarios				,684	
Entiendo claramente la información que me brindan los funcionarios				,741	
El personal muestra una actitud comprensiva y tolerante.				,796	
Los funcionarios prestan atención a mis necesidades y me orientan ante mis dudas.				,698	
La atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida.				,617	

Fuente: Elaborado por las autoras.

Como los resultados obtenidos anteriormente, no coincide con la estructura de las dimensiones del Modelo Servqual, dado que las personas que fueron encuestadas del cantón San Vicente, no tienen las mismas perspectivas. De esta forma se puede apreciar que la estructura de algunas dimensiones se asemeja a la estructura del modelo.

Dimensión	Ítems	Puntaje		
		Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	Me encuentro satisfecho con los servicios brindados por el área de Turismo	7,88	6,95	-0,93
	El servicio brindado por los funcionarios del área de Turismo es de calidad.	7,67	7,31	-0,36
	Los formularios y comunicados del área de Turismo me informan sobre el servicio que se ofrece.	7,65	6,78	-0,87
Elementos tangibles	Las instalaciones físicas del área de Turismo son cómodas	7,67	6,67	-1
	Los problemas son resueltos por los funcionarios de manera eficaz.	6,56	6,89	0,33

Capacidad de respuesta	Los funcionarios del área de Turismo prestan sus servicios en el tiempo establecido.	6,89	7,56	0,67
	Los funcionarios dan respuesta a las inquietudes de los usuarios.	6,78	8,57	1,79
	Los funcionarios son profesionales y conocen de sus funciones.	8,67	7,67	-1
	La atención de los funcionarios es amable.	6,89	7,98	1,09
	Los funcionarios informan sobre el tiempo que toman los trámites	8,98	7,89	-1,09
Seguridad	Los funcionarios están disponibles para atender un requerimiento	8,76	7,34	-1,42
	Los funcionarios brindan información previa de los trámites que solicitan los usuarios.	8,57	7,34	-1,23
	Los funcionarios del área de Turismo tienen un comportamiento correcto.	6,67	7,56	0,89
Empatía	Los funcionarios tratan respetuosamente a los usuarios	7,30	6,89	-0,41
	Entiendo claramente la información que me brindan los funcionarios	7,56	8,56	1
	El personal muestra una actitud comprensiva y tolerante.	6,89	8,56	1,67
	Los funcionarios prestan atención a mis necesidades y me orientan ante mis dudas.	8,69	7,56	-1,13
	La atención que brinda el área de turismo es eficiente y rápida.	7,89	8,34	0,45

Fuente: Elaboración propia con base al programa SPSS

Como se puede apreciar en la tabla los resultados obtenidos de las brechas entre percepciones y expectativas de los clientes, agrupadas en cinco dimensiones, de esta forma de 18 ítems, 10 resultaron negativos, por lo que se consideró que los clientes de alguna forma se sienten insatisfechos con lo que reciben de los requerimientos. El ítem con el mayor número de brecha, corresponde a la pregunta 3 de empatía.

Es así una vez obtenido el resultado de las brechas de las percepciones y expectativas se tomó en cuenta cada una de las ponderaciones de cada dimensión. Esta ponderación se realiza distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones. Se distribuyeron con relación a la importancia que le dio los usuarios a cada dimensión.

Dimensión	Ponderación
Fiabilidad	26
Sensibilidad	15
Seguridad	22
Empatía	14
Elementos tangibles	23
Total	100

Fuente: Elaborado por las autoras.

Como se observa en la tabla la dimensión con mayor importancia para los clientes del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente, fue la de fiabilidad, seguido por elementos tangibles, seguridad, sensibilidad. La menos relevante por los usuarios externos es la empatía. De esta forma cada una de las ponderaciones que los clientes dieron a cada dimensión son importantes para el cálculo de la brecha ponderada.

Dimensión	Peso	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
		Expect	Percep	Brecha	Expect	Percep	Brecha
Fiabilidad	26	6,68	6,54	-0,14	173,68	170,04	-3,64
Sensibilidad	15	7,41	6,41	-1	111,15	96,15	15
Seguridad	22	6,98	6,45	-0,53	153,56	141,9	-11,66
Empatía	14	6,45	6,12	-0,33	90,3	85,68	-4,62
Elementos tangibles	23	7,12	6,85	-0,27	163,76	157,55	-6,21
	100			-2,27			-11,13

Fuente: Elaborado por las autoras.

La tabla corresponde a un análisis específico de las brechas tomando en cuenta las ponderaciones de cada dimensión, que fueron proporcionadas por los usuarios. De esta forma se puede determinar que de acuerdo con el estudio la calidad del servicio las brechas más significativas fueron las dimensiones fueron la sensibilidad, seguridad establecida, con un resultado de 15 y -11,66 individualmente, es por esta razón que se deben de establecer estrategias de optimar para estas dimensiones definidas. Con relación a la dimensión de elementos tangibles, se puede observar que la brecha es positiva, es decir que

ellos usuarios se sienten satisfechos con lo que reciben del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.

4.3. DISEÑAR UN PLAN DE MEJORA PARA EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN VICENTE EN EL ÁREA DE TURISMO

Con relación a los resultados obtenidos se evidenciaron la situación actual del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente en el que todas las dimensiones mostrarán su valoración (positiva o negativa) con respecto al servicio brindado, de esta forma se implementaron estrategias de mejora de la calidad del servicio para todas las dimensiones con el fin de lograr una situación futura favorable que permita minimizar posibles falencias detectadas. Por último, se socializó el mismo con el director del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y por tanto es una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. La elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables que tengan relación con la unidad o del servicio (Saíz, 2019, p. 51).

Ante lo expuesto se define que el plan de mejoras completa la decisión importante sobre cuáles son los cambios definidos que corresponden hacia los diferentes procesos planteados de la organización, para que sean vueltos en un mejor servicio percibido. De esta forma este plan mucho mas de servir de base para el descubrimiento de mejoras, permite el control y seguimiento efectivo de los diferentes ejercicios a desplegar, así como la incorporación de las acciones supervisoras ante posibles contingencias no previstas. Para su producción será necesario instituir los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

Con relación a lo expuesto y relacionado a la definición del autor con la investigación se establece claramente que para las entidades como las pertinentes del sector público, como el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente, el mejoramiento continuo es fundamental para conseguir de forma eficiente y eficaz la deflación del nivel de insatisfacción de los usuarios con relación a los servicios ofertados por el área, además de mejorar la percepción de estos.

OBJETIVO GENERAL

Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofertados del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente, con implementación de las acciones que ayuden a la mejorar y eficiencia en la prestación de los servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Regularizar claramente de forma conjunta el cumplimiento efectivo de los ejercicios enfocadas en la mejora de los servicios ofertados.
- Desplegar las acciones previstas definidas en el plan de mejora.
- Vigilar el cumplimiento efectivo de las actividades del plan de mejora.

- Realizar sistema de evaluación para el conocimiento de las necesidades de los usuarios externos, así como para su satisfacción.

DISEÑO DE PLANES DE MEJORA

Tabla 20. Diseño de plan de mejora del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.

Área de Turismo- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Vicente					
Propuesta de plan de mejora					
Descripción del problema	Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsables	Recursos
Falta de capacitación a los funcionarios del área de Turismo sobre actividades de atención en calidad del servicio.	Capacitar al personal del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente para mejorar la calidad de atención del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar cada dos meses capacitaciones sobre atención al usuario. Evaluar cada 3 meses la atención de calidad del servicio que le brindan a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Planificar la temática de las capacitaciones a los servidores. Analizar el tiempo de las capacitaciones. Implementar herramientas tecnológicas para la promoción de las capacitaciones. 	Directora del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> Tecnológicos Físicos Humanos
Escases de recursos tecnológicos en el área de Turismo para agilizar requerimientos de usuarios.	Disponer de recursos tecnológicos de calidad para cumplir de manera eficiente con los requerimientos de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Creación de proyectos hacia el Estado para promover el uso de recursos tecnológicos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar recursos tecnológicos para agilizar tramites de los requerimientos de los usuarios. Realizar actualización sobre los recursos tecnológicos en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente. 	Directora del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> Tecnológicos Físicos Humanos
Falta de adecuación y traslado de las instalaciones físicas del área de Turismo.	Adecuar y trasladar las instalaciones físicas con relación a los requerimientos de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Promover proyecto para adecuación física de las instalaciones del área de Turismo del GAD del cantón Sn Vicente. Realizar trámite para el traslado de las oficinas del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente en un lugar estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades de adecuación de las instalaciones físicas. Promover a los usuarios el nuevo espacio físico de las instalaciones del área de Turismo. 	Directora del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> Tecnológicos Físicos Humanos

Poca satisfacción del servicio brindado por el área de Turismo.	Obtener mayor satisfacción en la calidad del servicio en el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la satisfacción de los usuarios cada 3 meses. • Diseñar estrategias para mejorar la calidad del servicio en el área de Turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar evaluaciones de los usuarios y servidores con relación a la satisfacción del servicio. • Aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio en el área de Turismo. 	Directora del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Físicos • Humanos
Escasez de material promocional, para informar a los usuarios de competencias de la dirección de turismo	Promocionar a los usuarios las competencias del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente mediante materiales informativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el uso de materiales informativos para difundir los servicios que brinda el área de Turismo. • Diseñar estrategias para el diseño materiales informativos sobre las competencias del área de Turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y diseñar la promoción de material de información para mejorar la calidad del servicio en el área de Turismo. 	Directora del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Físicos • Humanos
Falta de atención a los usuarios al momento de atender los requerimientos.	Mejorar la atención del servicio hacia los usuarios en cada uno de los requerimientos del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar mediante estrategias la atención del usuario sobre la calidad del servicio. • Diseñar evaluación de los servidores del área de Turismo para mejorar la atención de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plantear evaluación del servicio cada 4 meses sobre los requerimientos que son atendidos en el área de Turismo. 	Directora del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Físicos • Humanos

Fuente: Elaborado por las autoras

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Al identificar el estado de arte sobre la relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio en la gestión pública, se realizó una descripción científica basada de teorías de autores y en antiguas investigaciones donde se basó en aplicación de técnicas como resultados de entrevista o encuesta; al igual del diseño del modelo SERVQUAL donde se detalló claramente las características que posee el mismo.
- Al aplicar el modelo seleccionado para la valoración de la calidad del servicio que brinda el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente por medio de entrevista y encuesta, se determinó que necesita una adecuación en cuanto a recursos tecnológicos de última generación, dado que no son los más adecuado dado que con equipos de mayor tecnología ayudará la calidad del servicio; de igual forma los usuarios determinaron que el área de Turismo no promueve información adecuada sobre los requerimientos que necesitan los mismos al momento de solicitar un servicio, por último la carencia de atención y satisfacción del servicio para atender sus solicitudes.
- Al diseñar la propuesta del plan de mejora dentro del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente se estableció que falta capacitación a los funcionarios sobre atención en calidad del servicio, escasez de recursos tecnológicos para agilizar los requerimientos de los usuarios, falta de adecuación y traslado de las instalaciones físicas y poca satisfacción del servicio brindado por el área de Turismo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es recomendable que en una investigación al inicio de desarrolle y diseño un estado de arte donde se especifique cada una de las teorías descriptivas que serán utilizadas para el proceso de la misma. De igual forma plantear el proceso de las técnicas que han sido utilizadas en

antiguas investigaciones y los resultados que se han obtenido en beneficio del desarrollo de la investigación.

- Es importante que al momento de aplicar un modelo SERVQUAL se implemente procesos hacia el progreso de la atención de calidad del servicio como la ejecución de capacitaciones que son fundamental para el desarrollo laboral y personal que permiten ayudar a mejorar la calidad de los servicios y tipos de requerimientos de los usuarios, fortalece las capacidades. De igual forma con relación a los resultados de entrevista es aconsejable que las oficinas se ubiquen más cerca de la ciudad dado que actualmente se encuentran retiradas provocando molestias en los usuarios.
- Es recomendable que se aplique y sociabilice las actividades diseñadas en el plan de mejora, dado que permitirá incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de que ofrece el área de Turismo del GAD del cantón San Vicente mediante las acciones que contribuyan a la mejora de prestación de los servicios. Al igual de un sistema de evaluación sobre los procesos donde ha existido mayor inconveniente de la satisfacción de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Hitt M., Ireland, A., Duane y Hoskisson R. (2003). *Administración Estratégica*. Editorial Thomson. México.
- Camisón, C, Cruz, S y Gonzáles, T. (2017). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Chanes, J. (2017). Los servidores de la administración pública en la Constitución. *Espacios Públicos*, 20(50).
- Ginesti, Caldarelli, & Zampella. (2018). *Evaluación de la calidad del servicio*. México: Ediciones Pae.
- Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad del servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. IIESCA, 2-25.
- Cherres, T. (2021). *La percepción de la calidad del servicio que reciben los usuarios del GAD de Ambato en el área de información general*. Tesis de Postgrado. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32909/1/027%20ADP.pdf>
- Jain, S y Gupta, G. (2019). *Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales*. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.
- Mendoza, F. (2016). *La gestión para resultados del desarrollo y el presupuesto para resultados*. México: D.F.
- Ferraz, J., D. Kupfer y L. Haguenuer (1996), *Made in Brazil: desafios competitivos para a indústria*, Río de Janeiro, Campus
- Ibarra-Morales, E. y Casas-Medina, E. V. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. *Contaduría y Administración*. 60(1): 229-260.
- Kumar, V. and Hundal, B. S. (2019). *Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model*. *International Journal of Energy Sector Management*. 13(3): 670-693
- Aiteco Consultores. (2017). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Granada: Atalaya.
- Lai, C. and Nguyen, M. (2017). *Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam*. *International Journal of Organizational Innovation*. 10(2): 75-85.
- Maggi, W. (2018). *Evaluacion de la calidad de atencion en relacion con la satisfaccion de los usuarios de emergencia*. Tesis de Maestria. Obtenido

de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., y Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Revista Dominio. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627>

Cordero, J. (2018). Los servicios públicos como derechos de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, 16(9), 6-56.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Sección novena personas usuarias. Artículo 52: Registro Oficial No. 449.

Lovelock. (2019). Metoo SERVQUAL. *Revista Dialnet*, 5-6.

Duque. (2017). Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del management. . *Dialnet*, 5(17), 11-45.

EPG Universidad Continental. (2020). Características del funcionario público. España: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-caracteristicas-tiene-un-funcionario-publico-moderno>.

Ormaza, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una Dirección Financiera Municipal. *Revista Sinergia*, 1-24.

Eslafon. (28 de Noviembre de 2020). Ventajas del plan de mejora. Obtenido de <https://www.eslabon.com.mx/es/articulo/56-ventajas-de-la-mejora-continua-en-las-empresas>

Estrada, S., & Arias, G. (2017). Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento., (págs. 45-67). México. Obtenido de <https://scholar.google.com/citations?user=D7oPy38AAAAJ>

Fernández, L. (1997). Régimen jurídico del servicio público y de la empresa pública en el sector de la energía” en Regulación del sector energético. . *Revista Redalyc*, 32-34.

Garvin. (20 de Septiembre de 2017). Gestión de operaciones. Obtenido de Gestión de operaciones: <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>

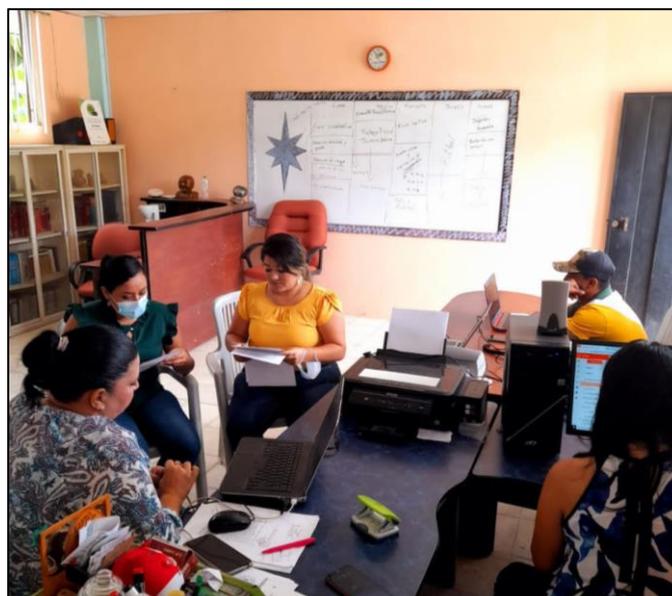
Gill, M. (28 de 10 de 2017). Monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios financieros. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

- Granja, G. (2019). Fundamentos de Derecho Administrativo. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador.
- González, J. (2019). Think and Sell : Marketing, más aplicaciones y menos anuncios.
- Berry, C. (2018). Calidad del servicio: Un buen servicio ya no basta. España: Ediciones Deusto.
- Hernández, H., & Barrios, I. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 169-185. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Jaramillo, H. (2018). Tipos de servicios públicos. Derecho público, 45-23.
- Jaramillo, M. (2019). Manual de Derechon Administrativo (5ta ed.). Loja: Unidad de Publicaciones Jurídica Administrativa y Social de la Universidad.
- Lee, Y., Choi, B., Kim, D. J., y Hyun, S. S. (2017). Relational benefits, their consequences, and customer membership types. The Service Industries Journal, 34(3), 230-250.
- Ley Órgánica del Servidor Público. (28 de 11 de 2020). Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Mankiw. (2019). Economía (3era ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Muñoz, A. (1999). La gestión de la calidad total en la adminsitración pública. Madrid: Díaz de Santo.
- Morales , V. (2019). Evaluacion de la calidad en orgnizacione deportivas: Analisis de Generalizabilidad. Revista Psicologia Genera Aplicada, 99-110.
- Sotolongo, J. (2015). Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. Calidad, 5(12), 45-56.
- Ruiz, C., & Ojeada, M. (2019). La participación del sector privado en la financiación de infraestructuras y equipamientos públicos. . Madrid: Civitas Ediciones
- Ochoa, L., & Moya, C. (2019). La evaluación docente universitaria: retos y posibilidades . Folios , 41-60.
- Pascal, O., Pelayo, M., & Serra, D. (2019). "Introducción a la Ingeniería de la Calidad". Universidad Nacional de Lomas de Zamora, 56-78.
- Pérez, E. (2019). Manual de Derecho Administrativo. Bogotá: Editorial Temis S.A.

- Aidí. (2018). Medición de la calidad de los servicios. Dialnet, 4-23. Obtenido de https://www.ucema.edu.ar/posgradodownload/tesinas2003/MADE_Weil.pdf
- Rodríguez. (28 de Noviembre de 2017). Ventajas y Desventajas del Mejoramiento Continuo. Obtenido de Ventajas y Desventajas del Mejoramiento Continuo: <https://www.multycasetas.com/ventajas-desventajas-del-mejoramiento-continuo/>
- SERVQUAL. (2010). CALIDAD DE SERVICIO. Modelo-servqual, pág. 40.
- Sotolongo, J. (2015). Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. *Calidad*, 5(12), 45-56.
- Velasco, X. (2019). Análisis jurídico de la evaluación del desempeño de los servidores sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público, como herramienta de gestión en la actuación. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 45-34.
- Zill, M. (2019). Servidor Público. *Redalyc*, 45-56. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87622620002>
- Equipo Vértice. (2019). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. . Málaga: Editorial Vértice.

ANEXOS

Anexo 1. Aplicación de la entrevista a los servidores del área de Turismo del GAD del cantón San Vicente.



Anexo 2. Aplicación de encuesta a los usuarios externos del GAD del cantón San Vicente.

