



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

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

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

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE  
DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN**

**AUTORES:**

**XAVIER ALEXANDER CUENCA VERA  
JENNIFFER NICOLE MOREIRA DÍAZ**

**TUTORA:**

**LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, MG.**

**CALCETA, NOVIEMBRE DE 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Xavier Alexander Cuenca Vera, con cédula de ciudadanía 1722424668, y Jenniffer Nicole Moreira Díaz, con cédula de ciudadanía 1726256678 declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN** es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



---

**XAVIER ALEXANDER CUENCA VERA**

**CC: 1722424668**



---

**JENNIFFER NICOLE MOREIRA**

**CC: 1726256678**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Xavier Alexander Cuenca Vera, con cédula de ciudadanía 1722424668, y Jenniffer Nicole Moreira Díaz, con cédula de ciudadanía 1726256678 autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**XAVIER ALEXANDER CUENCA VERA**

**CC: 1722424668**



---

**JENNIFFER NICOLE MOREIRA DIAZ**

**CC: 1726256678**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Rossana Dolores Toala Mendoza, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN**, que ha sido desarrollado por Xavier Alexander Cuenca Vera y Jenniffer Nicole Moreira Díaz, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, MG.**

**CC: 1310973191**

**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **EVALUACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN**, que ha sido desarrollado por Xavier Alexander Cuenca Vera y Jenniffer Nicole Moreira Díaz, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**LIC. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES, PHD.**

**CC: 1305863415**

**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

---

**LIC. ANAMEY MENDOZA MERA, MG.**

**CC: 1308694965**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG.**

**CC: 1306854124**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

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

A Dios por bendecirnos cada día y permitirnos culminar con éxito nuestro trabajo de integración curricular,

A nuestros padres que han sido pilar fundamental en la vida y por apoyarnos incondicionalmente para cumplir todas las metas que nos proponemos, y

A nuestra tutora, por el tiempo dedicado y direccionamiento en el desarrollo del trabajo de integración curricular.

.

**LOS AUTORES**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y guiarme en cada paso que doy, a mi madre por ser un ejemplo de lucha incansable y brindarme su apoyo incondicional a pesar de las dificultades, gracias por la oportunidad de tener una buena educación y un mejor futuro. A mi tía Angelita mi segunda madre, sin su apoyo no hubiera sido posible estudiar, siempre desde el otro lado del mundo con su esfuerzo y trabajo me brindó una mano en este camino universitario, a mi hermano que siempre creyó en mí y por último en especial a mi hijo Iker que fue el motor que me dio fuerzas para salir adelante.

**XAVIER ALEXANDER CUENCA VERA**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia en mi Universidad ESPAM MFL y de este trabajo de integración curricular, gracias a mi madre María Díaz; mi padre Manuel Moreira y demás familiares quienes me apoyaron desde el principio para llegar a cumplir la meta de obtener un título universitario. A mi hijo Emilio por ser fuente de motivación y fortaleza para continuar en este sueño, gracias a cada tutor y maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto este trabajo culminado con excelencia, como recuerdo y prueba viviente en la historia.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitirme compartir mis experiencias y conocimiento. Gracias por ser parte del repertorio de información mental y educativa.

**JENNIFFER NICOLE MOREIRA DÍAZ**

## CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	2
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	3
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	4
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
DEDICATORIA .....	7
DEDICATORIA .....	8
CONTENIDO GENERAL .....	9
RESUMEN .....	13
PALABRAS CLAVE .....	13
KEY WORDS .....	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	20
1.4. IDEA A DEFENDER .....	20
2.1. EVALUACIÓN .....	22
2.1.1. MODELOS DE EVALUACIÓN.....	22
2.1.2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	23
2.2. SERVICIO.....	24
2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS .....	25
2.3. SERVICIO PÚBLICO .....	25
2.3.1. TIPOS DE SERVICIOS PÚBLICOS.....	27

	10
<b>2.4. SATISFACCIÓN</b> .....	28
<b>2.4.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .....	29
<b>2.4.2. SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> .....	29
<b>2.5. DIRECCIÓN DESARROLLO SOCIAL</b> .....	30
<b>2.5. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN</b> .....	31
<b>2.6. PLAN DE MEJORA</b> .....	33
<b>CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO</b> .....	35
<b>3.1. UBICACIÓN</b> .....	35
<b>3.2. DURACIÓN</b> .....	35
<b>3.3. POBLACIÓN</b> .....	36
<b>3.4. MUESTRA</b> .....	36
<b>3.5. VARIABLES DE ESTUDIO</b> .....	37
<b>3.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	37
<b>3.6.1. MÉTODO CUANTITATIVO</b> .....	37
<b>3.6.2. MÉTODO INDUCTIVO</b> .....	37
<b>3.6.3. MÉTODO DEDUCTIVO</b> .....	38
<b>3.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	38
<b>3.7.1. ENCUESTA</b> .....	38
<b>3.7.2. ENTREVISTA</b> .....	38
<b>3.8. TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	39
<b>3.8.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO</b> .....	39
<b>3.8.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA</b> .....	39
<b>3.9. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	39

3.9.1. FASE 1: ANALIZAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.....	40
3.9.2. FASE 2: DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.....	40
3.9.3. FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN. ....	40
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>42</b>
4.1. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.....	42
4.2. DIAGNÓSTICO EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.....	44
4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.....	52
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>
ANEXO 01. ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL.....	66
ANEXO 03. OFICIO DIRIGIDO AL SR. RODRIGO MENA RAMOS, ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN, PARA QUE SE DÉ LAS FACILIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS. ....	73
ANEXO 05. ENCUESTA .....	75

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Modelos de evaluación .....	23
<b>Tabla 2.</b> Tipos de servicios públicos .....	27
<b>Tabla 3.</b> Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen. ....	31
<b>Tabla 4.</b> Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen. ....	44
<b>Tabla 5.</b> Plan de Mejora. ....	55

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ubicación satelital del Municipio de El Carmen .....	35
---	----

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción ciudadana en relación con el servicio que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Carmen para la mejora de la atención a los usuarios. En el proceso se utilizó la investigación de campo y bibliográfica, de la misma forma los métodos que sirvieron para el desarrollo del estudio fueron el cuantitativo, inductivo y deductivo, mientras que las técnicas de recopilación de información que se utilizaron se encuentran la entrevista que fue realizada a la directora de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Carmen y la encuesta, fue aplicada a los servidores públicos que laboran en la institución. Por tanto, entre los principales resultados se destacó que 122 de las personas encuestadas indicaron que regularmente reciben un servicio de calidad, asimismo, 187 servidores mencionaron que regularmente los servicios que ofrece esta dirección cumplen con sus expectativas. De esta forma, se concluye que los servicios públicos son un aspecto de suma importancia para el bienestar de los ciudadanos del cantón El Carmen, por ello, la Dirección de Desarrollo Social del GAD de este cantón se preocupa por mejorar constantemente su atención y los procesos realizados, no obstante, los usuarios en varias ocasiones indican que existen falencias que intervienen en su satisfacción.

## **PALABRAS CLAVE**

Servicios Públicos, Satisfacción, Usuarios, Calidad, Gobierno Autónomo Descentralizado.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to evaluate citizen satisfaction in relation to the service provided by the Social Development Directorate of the Decentralized Autonomous Government in El Carmen Canton for the improvement of user service. In the process, field and bibliographic research was used, in the same way the methods that served to develop the study were quantitative, inductive and deductive, while the information gathering techniques that were used are the interview that was made to the director of the Directorate of Social Development of the Decentralized Autonomous Government in El Carmen Canton and the survey was applied to the public servants who work in the institution. Therefore, among the main results, it was highlighted that 122 of the people surveyed indicated that they regularly receive a quality service, likewise, 187 servers mentioned that the services offered by this address regularly meet their expectations. In this way, it is concluded that public services are an aspect of the utmost importance for the well-being of the citizens in El Carmen canton, therefore, the Social Development Directorate of the GAD of this canton is concerned with constantly improving its care and processes. carried out, however, users on several occasions indicate that there are shortcomings that intervene in their satisfaction.

## **KEYWORDS**

Public Services, Satisfaction, Users, Quality, Decentralized Autonomous Government.

## **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

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

Los servicios públicos constituyen un factor predominante en el desarrollo socioeconómico de la población de un país. Los gobiernos tienen la responsabilidad de garantizar el acceso y la calidad de los servicios gubernamentales para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Las investigaciones realizadas en varios países por el Banco Mundial (2020), determinan que la inversión en los servicios públicos ha disminuido por falta de control en el presupuesto invertido, como consecuencia de la privatización. Sin embargo, aunque existan estudios de este tipo no hay suficiente conocimiento sobre calidad en los servicios públicos y su repercusión con el grado de satisfacción ciudadana a nivel mundial.

En Latinoamérica, en especial en los países de desarrollo, la calidad de los servicios públicos, definen en un alto porcentaje el buen vivir de las personas, de igual manera las que habitan en el estrato más bajo de pobreza. No obstante, la globalización y las políticas públicas de algunos estados conducen que el acceso y la calidad de los servicios decaiga, lo que provoca insatisfacción en la población. De acuerdo con Serebrisky (2021), para alcanzar la provisión de los servicios públicos en la región se debe incrementar la inversión pública en un 70% para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, sin este incremento no es posible alcanzar los niveles de calidad y satisfacción planeados.

En la gestión pública, la satisfacción del servicio es considerada uno de los asuntos más relevantes, cuyo objetivo principal es cubrir las necesidades de la población y cerciorarse de que todos los procesos de las instituciones se desarrollen con calidad. La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 52 establece que “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, como también a la información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (p. 27).

En las instituciones del Estado es necesario definir instrumentos que permitan analizar la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios estatales. La evaluación de la satisfacción ciudadana constituye una pieza clave en el entramado de las políticas públicas. El Ministerio de Trabajo (2020), argumenta que en Ecuador la gestión pública busca constantemente promover una cultura que contribuya a la transformación y mejora del sector gubernamental, con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Dicho de otro modo, la administración pública tiene que promover la transparencia, eficiencia y eficacia en la calidad del servicio, todo esto es útil para entender los estándares de desempeño laboral o desde un punto de vista gerencial permiten determinar las falencias que existen en las organizaciones. La intención de la medición refleja el ánimo propio y real de los servidores públicos para encontrar mejores formas de servir a la ciudadanía.

Ayala y Gómez (2017), exponen que la medición y evaluación del desempeño ayudan a las organizaciones obtener información importante de las actividades pasadas y en curso. Sirven de sustento para ajustar la programación, reorientación y elaboración de la planificación estratégica de desarrollo institucional. Cabe mencionar, que la planificación, seguimiento y evaluación que se realiza de manera eficaz en las instituciones permitirá verificar si el trabajo está direccionado de manera correcta. Además, en los gobiernos autónomos descentralizados municipales, la disponibilidad del presupuesto es una problemática que dificulta cumplir con las actividades previstas.

La Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen fortalece las necesidades de la población en especial a los ciudadanos mayormente vulnerables que necesitan de manera emergente y prioritaria asistencia de salud, entre los

principales se citan: atención médica, odontológica, nutrición, pruebas rápidas de COVID-19 y conferencias de prevención, por lo que es importante evaluar la satisfacción de la ciudadanía ante los servicios públicos recibidos.

En un acercamiento aleatorio, se percibió que existe descontento en la ciudadanía; las personas que acuden a la institución pública determinan que hay problemas en el acceso y la calidad de los servicios; se conocieron algunos inconvenientes como: el servicio de salud, falta de turnos y escasa información de parte del municipio sobre los servicios que brinda. Esto provoca que la población sienta insatisfacción y se resista a acudir, esta problemática es mucho más álgida y latente en el centro de la ciudad.

Con base a lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo contribuirá la propuesta de un plan de mejoras en la atención a los usuarios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Teóricamente la presente investigación teórica es de suma importancia, dado que se recopiló información bibliográfica de diferentes autores y fuentes confiables, lo cual permitió sustentar los conceptos y definiciones de las variables de estudiadas. Por tanto, esta exploración servirá de guía o fundamento teórico para futuras investigaciones que estén relacionadas con tema propuesto.

En concordancia con lo antes expuesto, Bustamante *et al.*, (2020) argumenta que calidad es un concepto relativo al uso esperado y percibido de un bien o servicio que posee diferentes enfoques conceptuales. Algunos coinciden que se refiere a la conjunción de rasgos y características de los servicios, mientras que otros mencionan que es la capacidad relativa para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Por tal motivo, la acción de brindar un servicio de calidad a los usuarios en

una institución pública con la correcta gestión, contribuye a una administración eficaz y responsable, elementos de la gestión pública. El resultado de obtener un diagnóstico de las aspiraciones de los usuarios sobre el servicio, se reflejará en la eficiencia, eficacia y efectividad al momento de ofrecer un servicio.

Así también, para el Ministerio de Trabajo (2018), una institución pública es eficaz y eficiente cuando logra identificar los procesos sustantivos que llevan a cabo con el objetivo de prestar servicios y generar impacto, teniendo en cuenta las expectativas ciudadana, razón porque la naturaleza de estos métodos sean muy variados, desde acciones relativamente abstractas, como de soporte y política de desarrollo o hasta la regulación de actividades económicas muy concretas.

Sobre este enunciado se aborda el ámbito socioeconómico, dado que la propuesta de un plan de mejora permitirá el cumplimiento de los objetivos sociales de la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal del cantón El Carmen. Así también se vincularán las necesidades de la población con el propósito de cumplir con la satisfacción y bienestar de la comunidad vulnerable, crear una sociedad equitativa, mejorar la calidad de vida y la participación activa de los ciudadanos.

Adicionalmente a esto, proporcionar una correcta planificación estratégica en un determinado lapso de tiempo permitirá optimizar recursos económicos, materiales, humanos, tecnológicos, entre otros. Es fundamental recalcar que una excelente planificación y aplicación de estrategias sólidas permiten proyectar un servicio de calidad y calidez a la ciudadanía.

Es importante resaltar que el Departamento de Desarrollo Social del GAD de El Carmen debe estar en capacidad de reflejar mediante la mejora continua cada proceso que se lleva a cabo para el cumplimiento de los objetivos sociales de la dependencia, en los que se debe tomar en cuenta el ambiente externo e interno que se relacione

con aquello, a su vez es importante cumplir con las disposiciones legales vigentes en el país. Por tanto, en el ámbito legal la presente investigación se respalda en la Constitución de la República del Ecuador (2008), dado que en el artículo 53 estipula que:

Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (p.27)

Además, la propuesta de un plan de mejora en el Departamento de Desarrollo Social en el GAD Municipal del cantón El Carmen contribuirá de manera especial en las situaciones más vulnerables y en grados de marginación en el ámbito social de la comunidad, mediante la aplicación de principios institucionales y la correcta distribución de recursos en el fortalecimiento del Departamento Social, así como la programación y seguimiento de las acciones que se realizan en beneficio de la población.

Metodológicamente, la presente investigación contribuye de manera sustancial en los procesos evaluativos aleatorios de la Dirección de Desarrollo Social en el GAD Municipal del cantón El Carmen, mediante la aplicación de las dimensiones de calidad existentes que inciden directa o indirectamente en la satisfacción del servicio brindado por la dependencia del gobierno municipal.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la satisfacción ciudadana en relación con el servicio que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Carmen para la mejora de la atención a los usuarios.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los servicios públicos que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen.
- Diagnosticar el grado de satisfacción en los usuarios sobre los servicios públicos que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen.
- Proponer un plan de mejora que contribuya a optimizar la eficiencia del servicio de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen.

#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen contribuirá en la mejora de la atención ciudadana.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo al tema de estudio se presentan algunos antecedentes que respaldan las variables de estudio. Por tanto, la investigación de Candela y Constantine (2018) con el tema “Evaluación del nivel de satisfacción de los servicios brindados a usuarios externos del GAD del cantón Bolívar” tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos para la jerarquización de la calidad de los servicios brindados por el GAD del cantón Bolívar. La metodología utilizada se basó en un tipo de investigación de campo y bibliográfica, de la misma forma los métodos utilizados fueron el deductivo, inductivo y el analítico.

Entre los principales resultados se destacó que el 43,33% de usuarios encuestados indicaron estar insatisfechos con la calidad de los servicios que brinda el GAD del cantón Bolívar. En este sentido, se concluye que las principales causas de la insatisfacción del usuario por el servicio recibido se relacionan con el incumplimiento de planificación de obras públicas, además del desorden en documentos de servicios prestados, trato y comunicación inadecuada por parte del servidor público, entre otros. Cabe mencionar, que este antecedente contribuyó de manera fundamental a la investigación, dado que se tomó algunos aspectos importantes de la metodología y bases teóricas.

Asimismo, se toma como antecedente la investigación de Cordero (2019) titulada “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017”, en donde se planteó como objetivo fortalecer la calidad del servicio público mediante técnicas que ayuden a lograr la satisfacción ciudadana. Para esto, la metodología que se aplicó fue bajo una indagación descriptiva – exploratoria, a su vez se obtuvo como resultado principal que la entidad posee una débil motivación de los colaboradores, insuficiente

desempeño, y nula capacidad de respuesta. Por tanto, se concluye que indispensable la implementación de un plan estratégico que ayude a mejorar la eficiencia y eficacia del municipio de Santa Elena. Con relación a lo antes expuesto, se destaca que este antecedente fue de suma importancia para el presente estudio, puesto que se tomaron algunas conceptualizaciones para fundamentar teóricamente las variables de estudio.

## **2.1. EVALUACIÓN**

En concordancia con el criterio de Ochoa y Moya (2019), la evaluación es un proceso de aprendizaje que permite alcanzar, seleccionar y determinar información con el objetivo de emitir un diagnóstico sobre un determinado tema, dado que mediante este proceso se analizan varios parámetros y se obtiene información esencial para la toma efectiva de decisiones en diferentes aspectos, de tal forma se puede conocer el estado actual de una situación específica.

Por otra parte, Cabana *et al.* (2020), sostiene que evaluar a una institución es complicado, por ello es necesario utilizar varias herramientas e instrumentos eficaces que permitan analizar el desempeño de la organización y de todos los que la integran para que de esta manera se conozca la situación actual y generar resultados exactos con el fin de realizar los correctivos para mejorar la eficiencia de la organización.

Asimismo, Cabana *et al.* (2020), menciona que la evaluación es importante porque permite obtener datos reales al momento de la toma de decisiones, de igual manera es posible realizar evaluaciones como: establecer estándares de desempeño y verificar el cumplimiento de las metas y objetivos. Por tanto, es posible identificar los aspectos en los que se está fallando y establecer estrategias para la mejora continua de las instituciones.

### **2.1.1. MODELOS DE EVALUACIÓN**

Arias (2019), define modelo es toda representación en la que sea posible insertar

información y que ésta sea explicada de forma más eficiente y entendible. Se entiende como modelo de evaluación a las distintas formas en la que una organización evalúa de acuerdo con sus competencias y el servicio que brindan a la ciudadanía. A continuación, se presenta los diversos modelos:

**Tabla 1.** Modelos de evaluación

<b>Modelos de evaluación</b>	<b>Descripción</b>
<b>Modelo de Evaluación como Medición</b>	Este modelo se basa en la medición de sujetos externos en la cual califican el servicio en forma en la cual hayan sido atendidos sus requerimientos.
<b>Modelo de Evaluación como logro de objetivos</b>	Este modelo se fundamenta en la evaluación del alcance de los objetivos planteados, no se mide el cómo sino se centra en la verificación y la comprobación de las metas alcanzadas.
<b>Modelo de Evaluación como Análisis de Sistemas</b>	Este modelo trata de evaluar el resultado del trabajo, teniendo en cuenta los procesos que se han utilizado para el cumplimiento de los mismos.
<b>Modelo de Evaluación para la Toma de Decisiones</b>	Este modelo se basa en la evaluación de los objetivos cumplidos y se recoge la información para la oportuna toma de decisiones.
<b>Modelo de Evaluación Libre de Metas</b>	Este modelo se basa en la evaluación sin tomar en cuenta los objetivos y metas planteadas previamente establecidas dentro de una organización.
<b>Modelo de Evaluación Iluminativa</b>	Este modelo se basa en la evaluación con la observación de un evaluador el cual forma parte de juez y de forma imparcial determina la calificación de la evaluación.
<b>Modelo Democrático</b>	Este modelo se basa en evaluar acciones cualitativas, su fundamento se argumenta en los procesos de investigación se toma en cuenta la realidad ante todo como proceso en la toma de decisiones.
<b>Modelo de Evaluación para la Calidad</b>	Este modelo se basa en la autoevaluación de los integrantes de una organización lo cual determina el valor y la calificación de la evaluación.

*Fuente.* Datos tomados de Arias (2019)

## 2.1.2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La evaluación es fundamental para mejorar el servicio que reciben todos los ciudadanos, su aplicabilidad permite conocer si las instituciones cumplen con los requerimientos necesarios para satisfacer las necesidades de los usuarios. En este sentido Vila *et al.* (2021), sostiene que la evaluación de los servicios públicos posee relación con las políticas que un organismo promueve a través de sus planes estratégicos y las necesidades de la población, de esta manera afirma que para cumplir con el proceso es importante que las autoridades tengan el compromiso necesario para llevar a cabo de manera correcta cada una de las actividades de la entidad que representa.

Cabe mencionar, que la evaluación de los servicios públicos es primordial para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y las falencias que estos poseen, lo que permite proponer un plan de mejora que contribuya al adecuado funcionamiento de los mismos. En concordancia con el artículo 3 de la Normativa para Evaluación de los Servicios Públicos de Agua Potable (2018) es aquella que ofrece servicios públicos de la mano de los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, donde todos ellos ejercen una función positiva en pro de la ciudadanía en general.

De acuerdo con lo mencionado en las anteriores líneas, la evaluación de los servicios públicos tiene que ser de manera recurrente, planificada y controlada para obtener resultados exactos de la situación del servicio que se presta y tomar las mejores decisiones al momento de establecer correctivos, ya que la evaluación es primordial para definir el nivel de satisfacción de la población ante los servicios recibidos en las instituciones públicas.

## **2.2. SERVICIO**

De acuerdo con Arciniegas y Mejías (2017), mencionan que los servicios tienen como objetivo brindar una atención de calidad a las personas, estas acciones se llevan a cabo en las organizaciones públicas o privadas para que de esta manera ofrecer un buen servicio a la ciudadanía. Asimismo, López (2018), define al servicio como un conjunto de actividades que produce una determinada empresa ya sea pública o privada con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y a su vez incrementar sus beneficios cumpliendo los objetivos propuestos.

Morales (2018), argumenta que los servicios corresponden a “un conjunto de actividades que realiza una empresa para poder satisfacer las necesidades de un cliente, y que es el conjunto de actividades que se desarrollan por personas o

máquinas con la suficiente tecnología”. Es importante mencionar que los servicios son brindados por organismos públicos o por empresas privadas, a continuación, se listan los siguientes: salud, educación, electricidad, agua, limpieza, Internet, entre otras, para el beneficio del ser humano.

### **2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

De acuerdo con Méndez (2020), la característica fundamental que ayuda a diferenciar un bien de un servicio es la tangibilidad, dado que los servicios no se pueden tocar y los bienes sí son perceptibles a la vista y al tacto humano; no obstante, ambos satisfacen una necesidad. Asimismo, Tamayo y Tabares (2018) exponen que otra característica primordial que poseen los servicios es la heterogeneidad, dado que éstos son brindados mediante la gestión del talento humano, de la misma forma, son heterogéneos, porque su desempeño se transforma de acuerdo a la situación que se suscita. Por tanto, se destaca que el conocimiento de los usuarios y de sus necesidades, es fundamental para el éxito de las instituciones públicas, ya que éstas pueden determinar los métodos a realizar para lograr la eficiencia de los servicios públicos para satisfacer las necesidades de la población.

### **2.3. SERVICIO PÚBLICO**

Los servicios públicos son aquellos que se ofrecen en entidades públicas de acuerdo a sus competencias, con la finalidad de atender los requerimientos que solicitan los usuarios y satisfacer sus necesidades para garantizar su bienestar y a su vez contribuir a la mejora de su calidad de vida, además, se considera que es obligación del Estado brindarlos. En este sentido, Tamayo y Tabares (2018) mencionan que:

Es el conjunto de prestaciones que el Estado ofrece mediante la Administración Pública, la cual esta actividad es desarrollada por una institución pública con el fin de satisfacer una necesidad social determinada, por tanto, deben favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un

carácter gratuito y tienen una presencia significativa en los países que siguen modelos políticos-económicos orientados hacia el bienestar social (p.27).

Por un lado, Villa (2017) plantea que los servicios públicos se refieren a las actividades que se efectúan por organismos dirigidos por el Estado y a su vez se rigen a todas las leyes pertinentes de acuerdo a sus objetivos y competencias. Asimismo, este autor hace referencia a las características más importantes de los servicios públicos, entre éstas la satisfacción de los servicios básicos que brindan las instituciones públicas. De igual modo, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010) explica en su artículo 2 que:

El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (p.5).

Los servicios públicos son aquellos que responden a las necesidades de una colectividad, cuya atención sostiene en una democracia moderna y constitucional, de esta manera lograr satisfacer una mejor calidad de vida en la ciudadanía. Además, estos servicios los brinda el Estado o las municipalidades, ya que estos son importantes para los objetivos que se impone un Gobierno como por ejemplo los servicios básicos, agua potable y alcantarillado.

De acuerdo con el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018), la calidad de un servicio público es el cumplimiento de los requisitos de las normativas legales en un país y de la gestión de las actividades que contribuyen en la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, la calidad del servicio público depende de varios factores y de los actores involucrados.

### 2.3.1. TIPOS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Según Brito (2017), el servicio público es una actividad que se ofrece de forma continua, ininterrumpida y uniforme para satisfacer las necesidades de carácter general, este se sujeta a un régimen de derecho público. Por otra parte, la Constitución del Ecuador (2008), en el artículo 314, estipula que el Estado es responsable de proveer los servicios públicos de agua potable, saneamiento, electricidad y telecomunicaciones; entre ellos el servicio público de telefonía fija, y de disponer que sus precios y tarifas sean equitativos, de establecer el control y regulación de los mismos, además de garantizar que estos servicios y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. ( Sección sexta Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera)

Asimismo, la Carta Magna reconoce como servicios públicos el alcantarillado, la depuración de aguas residuales, el manejo de desechos sólidos y las actividades de saneamiento ambiental. Razones por las cuáles especifica su prestación en competencia exclusiva de los GAD municipales. Por su lado, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD (2010), en el artículo 54, dispone a los GAD municipales prestar los servicios públicos de competencia exclusiva reconocida en la Constitución con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad. (Sección Cuarta Del Viceprefecto o Viceprefecta ). En este sentido, la Defensoría del Pueblo (s.f), muestra que servicios públicos previstos en la Constitución, en las leyes de la materia, y que son tratados, son los siguientes:

**Tabla 2.** Tipos de servicios públicos

<b>Tipo de servicios públicos</b>	<b>Descripción</b>
<b>Agua potable</b>	Este implica su distribución y vigilancia de las calidades del agua y de las condiciones sanitarias que están dentro de su distribución.
<b>Alumbrado público</b>	Consiste en iluminar las dependencias y áreas públicas ante los programas de mantenimiento de las redes de alumbrado público.
<b>Alcantarillado</b>	Comprende dos aspectos: el drenaje sanitario y el pluvial.

	El sanitario tiene por finalidad la eliminación de aguas negras. El drenaje pluvial la conducción del agua de lluvias para evitar su estancamiento.
<b>Telefonía</b>	Servicio de telecomunicaciones prestado en los domicilios por el Gobierno central a través de empresas públicas, mixtas y excepcionalmente de los GAD municipales o empresas privadas.
<b>Recolección de basura</b>	Es el proceso de recolección de residuos sólidos en el domicilio, provisto por la institución.
<b>Seguridad pública</b>	Comprenden la disponibilidad de una convivencia plena dentro de una situación de respeto en lo individual y colectivo.

*Fuente. Defensoría del Pueblo (s.f)*

El Estado es el encargado de ofrecer servicios públicos para satisfacer necesidades básicas y asegurar el acceso mínimo de sus habitantes, entre ellos el agua y la electricidad. El buen funcionamiento y manejo de los servicios públicos está profundamente relacionado con el concepto de la calidad de vida de cada ciudadano y el disfrute de las condiciones básicas y esenciales de vida para que cada sujeto pueda vivir de forma digna.

## 2.4. SATISFACCIÓN

La satisfacción es un estado en donde el ser humano tiene sensación de sentirse bien consigo mismo. Moreno *et al.* (2018), determinan que “desde el punto de vista del trabajador es una actitud que los individuos tienen sobre sus experiencias, puede considerarse como un momento placentero o positivo resultante de la propia experiencias laborales” (p.15). Desde la perspectiva de la satisfacción referente a los servicios públicos que se brinda a la población, es importante que sean eficientes y cumplan con las expectativas del usuario.

Para la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público (2020), “la calidad en la gestión pública promueve una cultura transformadora que impulsa al sector público en la mejora permanente, con el fin de satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades de la ciudadanía” (p. 3). Por su parte, Medina *et al.* (2021) indican que es un estado psicológico de bienestar y de disposición positiva, además, los ciudadanos deben estar convencidos que el uso de los servicios públicos es efectivo para resolver

sus problemas o satisfacer sus necesidades en un tiempo determinado con éxito.

#### **2.4.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción del usuario es importante para el crecimiento de una organización pública o privada, es así como Tompson (2019), afirma que es un requisito indispensable para su salud emocional, sintiéndose contentos por la atención brindada por las distintas instituciones públicas. Asimismo, Cisneros (2018), afirma que “es un término propio del marketing que se relaciona a la satisfacción que tiene un cliente respecto a un producto o servicio que ha recibido” (p. 38).

Por otro lado, Ramírez *et al.* (2020), señalan que es la respuesta del usuario que evalúa sus expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio. Por esta razón, se ha tomado imprescindible que la satisfacción del ciudadano como un componente importante para que una institución sea considerada de calidad. Este término aparece cuando una persona llena todas sus expectativas con referencia a un producto o servicio que les ofrecen, por ello, la satisfacción ciudadana es un indicador que mide la eficiencia de las instituciones públicas, estos servicios públicos determinarán si la institución está realizando buena gestión con base a las necesidades de sus habitantes.

#### **2.4.2. SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

La satisfacción de los servicios públicos es primordial para el desarrollo de la población más vulnerable de un país, permite medir la eficiencia en relación al tiempo de atención, trato al cliente y si el usuario satisface su necesidad. La Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público (2020), menciona que “la gestión pública y los conceptos de calidad apuntan hacia la evolución de una mejora continua dentro de un Estado, con el objeto de incrementar la satisfacción del ciudadano, y por consecuencia de la confianza en el sector público” (p. 3).

Asimismo, el Estado y los GAD tienen el deber de asegurar la calidad de los servicios y a su vez garantizar que estos satisfagan las exigencias de los usuarios, por eso es primordial recalcar la importancia de la creación de políticas públicas que beneficien a la ciudadanía en general, en consecuencia, es fundamental para el desarrollo social y económico de una población.

La satisfacción con los servicios se considera un resultado clave de la actividad gubernamental influenciada por cómo los gobiernos producen y prestan servicios. Por tal motivo, más allá de las métricas de satisfacción hasta hoy, no existe un método estandarizado internacionalmente para realizar encuestas de hogares sobre atributos clave (por ejemplo, acceso, capacidad de respuesta, calidad) que conforman la satisfacción con los servicios (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2017).

## **2.5. DIRECCIÓN DESARROLLO SOCIAL**

De acuerdo con el GAD del cantón El Carmen (2019), la Dirección de Desarrollo Social se rige por los siguientes principios: Calidad, calidez, Eficiencia, Precaución, Universalidad, Accesibilidad, Continuidad, Equidad, Inclusión, Solidaridad, Subsidiariedad, Interculturalidad, Participación Ciudadana, Complementariedad y Sustentabilidad del Desarrollo con enfoque de género, generacional y territorialidad. Asimismo, este departamento se encarga de fortalecer el desarrollo integral y sostenido de la población con énfasis en grupos de atención prioritaria; promover procesos de desarrollo social local; y, el impulso al deporte recreativo con la participación de sectores públicos, privados y comunitarios.

El Banco Mundial (2019), prioriza a las personas en los procesos de desarrollo. De igual forma, la pobreza, no solo se refiere a los bajos ingresos; sino a la vulnerabilidad, y exclusión dentro de las instituciones, además poco transparente, ante los proyectos que se emplean en pro de los ciudadanos, así mismo, la exposición de la violencia. En

la actualidad, se trabaja arduamente para que exista la inclusión social con las personas más vulnerables en la sociedad.

El desarrollo social es fundamental para el crecimiento humanitario de la población de un país. Las políticas y leyes son importantes para determinar un camino hacia la estabilidad económica y el buen vivir. Actualmente en el contexto de la pandemia COVID-19, la salud se ha internado en este ámbito mediante programas sociales en las instituciones públicas con el objetivo de beneficiar a toda la colectividad con la oportunidad de acceder a servicios públicos de calidad y calidez.

## **2.5. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN**

Según la Constitución del Ecuador (2008) en el artículo 238 establece que: “Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana” (p. 121). Así también, el GAD del cantón El Carmen en el marco de sus competencias territoriales determinan que: la planificación y el ordenamiento de un territorio es responsabilidad para salir adelante. En favor de todo el pueblo. Donde algunos elementos del diagnóstico muestran tendencias fundamentales relacionadas con las dinámicas socio territoriales y demográficas de todo el cantón. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón El Carmen, 2015)

**Tabla 3.** Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen.

<b>Misión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Liderar el desarrollo local desde una perspectiva de inclusión, innovación, participación y corresponsabilidad para favorecer desde lo económico, productivo, comercial”.</li> </ul>
---------------	--

<p><b>Visión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser una Municipalidad más eficaz y eficiente en brindar obras y servicios públicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través de la gestión administrativa inteligente, apropiada y transparente de los recursos, impulsora de la actividad productiva y turística, convirtiendo El Carmen en el año 2030 en polo de desarrollo, referente nacional como cantón moderno, seguro y ordenado.</li> </ul>
<p><b>Objetivos Institucionales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Mejorar las capacidades y potencialidades de los ciudadanos, liderando el fortalecimiento del sistema económico social y sostenible, en alianza público-privada y de la economía popular y solidaria”.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Cumplir estrictamente y hacer cumplir las competencias y responsabilidades de la Municipalidad en materia de planeación, urbanismo, obras públicas, servicios públicos, higiene, asistencia social, turismo, cultura, ordenamiento, justicia, seguridad y atención de emergencias ciudadanas”.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser responsables con los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable para todos sus habitantes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la vigencia de los derechos constitucionales hace cumplir los deberes ciudadanos.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la desconcentración de servicios públicos y asumir competencias en base a la capacidad municipal.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr una administración pública inteligente basada en las habilidades del ser humano, tecnologías de la información y utilización eficiente en todos sus proyectos.</li> </ul>

*Fuente.* Gobierno Autónomo Descentralizado El Carmen (2019)

Las instituciones públicas son aquellas que cuentan con autonomía administrativa, y financiera, donde tienen la capacidad de desarrollar sus propios proyectos institucionales mediante recursos que son destinados para el desarrollo de la población de cada cantón; de tal forma, es imprescindible trabajar bajo principios de solidaridad, interculturalidad, equidad y de participación ciudadana, tal como lo dispone la Carta Magna del Ecuador.

## 2.6. ESCALA DE LIKERT

De acuerdo con Bedoya (2017) la escala Likert es uno de los instrumentos de medición más utilizados en las investigaciones de carácter cuantitativa, dado que ésta es una escala aditiva que se basa en un nivel de medición ordinal, a su vez está compuesto

por ítems a modo de afirmación, ante los cuales se solicita el juicio del sujeto y estos se enfocan de acuerdo al interés del investigador.

Las respuestas son solicitadas en grado de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la afirmación en particular. A cada categoría de respuestas se le asigna un valor numérico que llevará al sujeto a una puntuación total. La puntuación final indica la posición del sujeto en la escala, lo ordena acorde con el grado con el cual presenta la actitud o la variable a medir. (Bedoya, 2017, p.30)

Por otro lado, Matas (2018) menciona que las escalas Likert son instrumentos psicométricos donde, el cual busca mediante una encuesta conocer el grado de acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, que es realizado mediante una escala ordenada y unidimensional. Además, estas escalas suelen incluir un punto medio neutral que originalmente se puede escoger las opciones de desacuerdo y de acuerdo, donde existe un intervalo de entre uno a cinco.

## **2.6. PLAN DE MEJORA**

El plan de mejora es una herramienta de apoyo que tiene medidas que optan para desarrollar un cambio positivo en las distintas áreas de trabajo de una institución, todo esto con el propósito de mejorar las falencias detectadas. Para Proaño *et al.* (2017), es un proceso que las instituciones públicas implementan para obtener resultados eficientes y eficaces en la prestación de servicios, es así, que al conseguir una relación entre los procesos y el personal ayuda a mejorar una sinergia que contribuyan al progreso constante.

## **2.7. BASES LEGALES**

La presente investigación titulada “Evaluación del servicio que brinda la dirección de desarrollo social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen”, desde el marco legal se basó en las regulaciones vigentes en el país, las cuales están

enfocadas a la calidad del servicio en las instituciones públicas, tales como: la LOSEP (2010), la cual en su título V de la Administración Técnica del Talento Humano, capítulo seis del Subsistema de Evaluación del desempeño establece que:

Artículo 76.- Subsistema de evaluación del desempeño. - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. Esta se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales. (p. 34-35)

Por otro lado, se encuentra el Acuerdo Ministerial 0065, que expide según La Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para la Instituciones de la Administración Pública Central Institucional (2017), la cual en el capítulo I del Objeto, Ámbito y Administración estipula en su artículo 1 que “la presente Norma Técnica tiene como objeto establecer los lineamientos, políticas, norma y procedimientos de carácter técnico y operativo para evaluación, certificación y mejora de la calidad de los servicios públicos en las instituciones del Estado”. Asimismo, la Constitución de la República (2008) en su título II derechos, capítulo tercero derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, sección novena sobre las personas usuarias y consumidores menciona que:

Artículo 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. “El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo por la carencia de servicios que hayan sido pagados”. (p.25)

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en la Dirección de Desarrollo Social del GAD del Cantón El Carmen, provincia de Manabí, en la Av. Chone, Km 33 y calle Libertad; las instalaciones de esta institución se encuentran en el Patronato Municipal. Asimismo, en este capítulo se detalla el cumplimiento de cada una de las fases con sus respectivas actividades.



Figura 1. Ubicación satelital del Municipio de El Carmen  
Fuente. Google Maps

### 3.2. DURACIÓN

El estudio de la evaluación de la satisfacción ciudadana en relación con el servicio que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD del Cantón El Carmen, tuvo un tiempo de nueve meses luego de su aprobación respectiva, por ende, se efectuaron los procedimientos correspondientes para lograr obtener los resultados esperados.

### 3.3. POBLACIÓN

El estudio está direccionado a los habitantes del cantón El Carmen, por lo que de acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial actualmente existen 99.828 habitantes en esta ciudad. Ventura (2017), hace referencia que la población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar. La muestra tiene carácter inductivo de lo particular a lo general, esperando que la parte observada (muestra) sea representativa de la realidad para de forma garantizar las conclusiones extraídas en el estudio.

### 3.4. MUESTRA

En la investigación se tomó una muestra estadística que teóricamente “es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado” (Ventura, 2017). Para el cálculo de la muestra se utilizó el siguiente tipo de muestreo:

En donde:

N= población (99,828)

Z= nivel de confianza (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)

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

$$n = \frac{99,828 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.06)^2 (99,828 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{99,828 * 3.84 * 0.25}{0.0036 * 99,827 + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{95,834.88}{359.38 + 0.96}$$

$$n = \frac{95,834.88}{360.34}$$

$$n = 266$$

### 3.5. VARIABLES DE ESTUDIO

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Evaluación de la satisfacción ciudadana.

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Servicio de atención al usuario que brinda la Dirección de Desarrollo Social.

### 3.6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.6.1. MÉTODO CUANTITATIVO

En esta investigación, se realizaron operaciones matemáticas y estadísticas, a través de ponderaciones numéricas y análisis de datos sobre las variables en estudio, así también se elaboraron cuadros y gráficos para interpretar los resultados. Autores como Escudero y Cortez (2017), argumentan que el método cuantitativo permite realizar un estudio de la realidad objetiva, mediante el establecimiento de mediciones y valoraciones numéricas que permiten recabar datos fiables, con el propósito de buscar explicaciones contrastadas y generalizadas, en el campo de la estadística.

#### 3.6.2. MÉTODO INDUCTIVO

Este método permitió observar directamente el objeto de estudio, y su respectivo análisis, al mismo tiempo, se logró determinar la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal del cantón El Carmen. Cabezas *et al.* (2018), afirman que “es el razonamiento que orienta a partir

de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados particulares para generalizarse” (p.17).

### **3.6.3. MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método permitió conocer nuevos conocimientos y deducir conclusiones lógicas a partir de la suposición de investigación, por ende, ayudó a validar el objeto de estudio en función de los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal del cantón El Carmen, y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. De acuerdo con Cabezas (2018), este método permite obtener información científica, aplicada a las ciencias formales (lógica, matemática, filosofía). La observación ayudó a descubrir la hipótesis para explicar el objeto en estudio, además de las consecuencias más elementales para su verificación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

## **3.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.7.1. ENCUESTA**

Mediante la aplicación de la encuesta se logró conocer el grado de satisfacción de los usuarios con relación al servicio que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen. Para Katz *et al.* (2019), la encuesta es una técnica de recolección de datos que permite investigar temas de cualquier índole social, toma en cuenta varias variables como son los hechos, creencias, actitudes y las opiniones de cada uno de los encuestados existiendo distintas maneras de implementarlas.

### **3.7.2. ENTREVISTA**

Se entrevistó a la encargada de la Dirección de Desarrollo Social del GAD Municipal del cantón El Carmen, la misma que permitió obtener información respecto a los servicios que brinda el departamento y las estrategias que están utilizando para contribuir a la total satisfacción del usuario. Según Folgueiras (2018), la entrevista es

una técnica de recolección de información utilizadas en procesos de investigativos, y tiene un valor en sí misma, por eso, es importante para los investigadores ya que a través de esta herramienta pueden obtener datos reales con relación al objeto de estudio.

### **3.8. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.8.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La investigación de campo sirvió para recopilar la mayor cantidad de información con respecto a la atención al usuario en el GAD Municipal del cantón El Carmen, y conocer la situación sobre la calidad de los servicios brindados. Para Escudero y Cortez (2017), es el procedimiento que emplea el método científico para la obtención de nuevos conocimientos sobre algún tema en específico, todo esto se realiza en el lugar de los hechos, es decir, donde se suscita la problemática identificada.

#### **3.8.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Para este estudio se desarrolló la búsqueda de información de carácter secundaria con relación al servicio de atención al usuario en el GAD Municipal del cantón El Carmen. Ante esto, diversas fuentes como revistas, artículos de alto impacto, sirvieron de patrón para analizar y discutir los resultados obtenidos en la indagación. De acuerdo con Calero (2018), la investigación bibliográfica posee aspectos teóricos que ayudan a recopilar argumentos de diferentes autores sobre un tema determinado, mediante la búsqueda científica en diferentes opciones académicas como la web, libros, revistas indexadas, entre otras.

### **3.9. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.9.1. FASE 1: ANALIZAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.**

El estudio tiene corte cuantitativo con un método inductivo-deductivo, realizado en tres etapas, que se detallan a continuación: en la primera etapa se elaboraron las preguntas de la entrevista mediante una guía semiestructurada. La aplicación de esta técnica se realizó a un número determinado de servidores públicos con la finalidad de identificar los servicios que brinda Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen a la ciudadanía; lo que contribuyó significativamente en la obtención de datos cualitativos.

### **3.9.2. FASE 2: DIAGNOSTICAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.**

En la segunda fase apoyados en los datos obtenidos en la primera, se aplicó la encuesta, técnica cualitativa que tuvo la finalidad de diagnosticar el grado de satisfacción en los usuarios respecto a los séricos que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen, para luego estudiarlos en profundidad.

### **3.9.3. FASE 3: PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.**

Con los resultados obtenidos de las actividades realizadas en las anteriores fases, se logró determinar los principales problemas del tema de estudio, con ello- se elaboró un plan de mejora considerando las novedades encontradas en la Dirección de Desarrollo

Social del GAD del cantón El Carmen, con la finalidad de contribuir con estrategias para el buen funcionamiento de la dependencia pública, por último, se entregó el ejemplar con los involucrados.

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

Esta investigación permitió evaluar los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD El Carmen con el propósito de mejorar la atención de los usuarios. A continuación, se presenta el proceso de cada una de las fases y las actividades que se desarrollaron en las mismas, para la ejecución del trabajo de investigación en el que mediante los resultados obtenidos, se efectuó la correspondiente discusión.

### **4.1. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.**

De acuerdo con el resultado del análisis obtenido sobre los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD El Carmen, estos indicaron que el departamento cuenta con varios servicios importantes para la población Carmense, los cuales contribuyen a la prevención y atención ciudadana en varios aspectos como salud, educación y deporte, aportando de una manera notable al desarrollo social de la población. De acuerdo a la información recolectada con la aplicación de la entrevista (Anexo 1) a la encargada de la Dirección de Desarrollo Social, se efectuó el siguiente análisis:

La Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Carmen ofrece servicios de salud, vinculación con personas con discapacidad, deporte, desarrollo comunitario, educación y cultura. En cada uno de estos servicios se han establecido diferentes proyectos para cumplir con cada uno de los objetivos propuestos, garantizando el bienestar de los ciudadanos.

Es importante mencionar que para la Dirección de Desarrollo Social todas sus competencias son de suma importancia y cumplen rol indispensable para el cumplimiento de los objetivos institucionales; sin embargo, entre los principales

proyectos que desarrolla este departamento es el centro médico municipal en donde se brinda servicios de salud gratuitos en la clínica móvil. Asimismo, la escuela de bellas artes municipal, en donde se imparten clases de danza, teatro, entre otros.

Por tanto, para garantizar la participación de los ciudadanos en los diferentes beneficios que ofrece este departamento, los encargados se preocupan por dar a conocer constantemente los servicios ofrecidos a cada uno de los ciudadanos para que estos tengan el conocimiento necesario y puedan ser partícipes de los proyectos planificados.

Cabe mencionar, que anualmente se planifican proyectos para beneficio de los ciudadanos, los cuales se toman en cuenta en la elaboración del POA y ser considerados en el presupuesto y de esta forma llevarlos a cabo, no obstante, en muchas ocasiones existe limitaciones económicas que no permiten desarrollar a cabalidad todos los proyectos planteados, sin embargo, la Dirección de Desarrollo Social mediante gestiones busca culminar todo la planificado.

Además, en la Dirección de Desarrollo Social existe un adecuado ambiente laboral y trabajo en equipo, lo que influye positivamente al momento de brindar los servicios que se imparten en este departamento. Al mismo tiempo, los servidores públicos que laboran en este departamento reciben constantemente capacitaciones sobre liderazgo, atención al usuario, entre otros; con la finalidad de incrementar sus conocimientos para beneficio de su desempeño laboral.

Asimismo, la Dirección de Desarrollo Social del GADdel cantón El Carmen busca servir totalmente a la comunidad y desarrollar estrategias para llegar a cada uno de los hogares de los ciudadanos, de esta forma dar a conocer la propuesta de la municipalidad con referencia a los servicios que ofrecen, los cuales están relacionados con la salud, vinculación con personas con discapacidad, deporte, desarrollo comunitario, educación y cultura.

## 4.2. DIAGNÓSTICO EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.

Para la ejecución de esta fase se realizó la encuesta a 266 personas que accedieron a los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen. A continuación, se presentarán los datos obtenidos mediante el modelo de la escala de Likert y el análisis de la información recolectada a través de la encuesta realizada.

**Tabla 4.** Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen.

Preguntas	Nunca	Algunas veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre	Total	Porcentaje
1.- Considera usted que: ¿Los servidores públicos de la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen poseen la formación aparente al cargo que desempeña?	8	7	14	120	117	266	100%
2.- Considera usted que: ¿El servidor público tiene experiencia en las funciones que realiza?	3	4	2	180	77	266	100%
3.- ¿Los servidores públicos que atienden sus requerimientos son educados y amables?	0	147	58	45	16	266	100%
4.- ¿Recibe un servicio rápido y eficaz?	25	54	119	18	50	266	100%
5.- Cree usted que: ¿El personal de la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen está comprometido y motivado?	13	23	56	147	27	266	100%
6.- ¿Los servidores públicos que laboran en la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen le inspira confianza?	0	12	1	189	64	266	100%
7.- ¿Sus requerimientos son atendidos sin errores?	2	34	98	92	40	266	100%

8.- ¿El trato que recibe como usuario es cordial y amable?	0	13	45	65	143	266	100%
9.- ¿Los servidores públicos entienden de manera oportuna las necesidades del usuario?	3	67	56	68	72	266	100%
10.- ¿La infraestructura de la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen se encuentra en buen estado?	6	24	12	196	28	266	100%
11.- ¿Las oficinas poseen los equipos necesarios para brindar adecuadamente cada uno de sus servicios?	1	205	6	34	20	266	100%
12. ¿El horario de atención es adecuado y se ajusta a su tiempo?	0	25	39	202	0	266	100%
13. ¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio que solicita es el adecuado?	0	8	178	80	0	266	100%
14. Cree usted que: ¿La atención en la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen es rápida y no tiene la necesidad de hacer colas?	0	6	39	190	31	266	100%
15. ¿Recibe un servicio de calidad?	0	43	122	101	0	266	100%
16. ¿Cree usted que existe una mejora constante en los servicios que se ofrecen?	0	67	189	10	0	266	100%
17. ¿Los servidores públicos están predispuestos a atender quejas y reclamos de manera oportuna?	0	32	134	100	0	266	100%
18. ¿Se encuentra conforme con la atención que le brindan el personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen?	0	0	218	48	0	266	100%
19. ¿Los servicios que ofrece la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen cumple con sus expectativas?	0	0	187	79	0	266	100%
20. ¿La información que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen es oportuna y permanente?	0	0	22	244	0	266	100%

Fuente. Usuarios de los servicios de la Dirección de Desarrollo Social.

**ANÁLISIS:**

1. Con relación a la pregunta número uno, el 55% de los usuarios mencionaron que no todos los profesionales tienen la capacidad para solucionar las inquietudes que presentan. Mientras tanto, el 45% de los encuestados consideraron que el personal destinado a la atención de la ciudadanía está capacitado para ofrecer estos servicios públicos, proyectando seguridad ante la población. En concordancia los resultados de la investigación guardan relación con los datos de Solórzano y Villa (2021), quienes determinaron que el 73% de la muestra valora que los empleados públicos poseen conocimientos para prestar los servicios públicos, no obstante, el 27% indicó que están insatisfechos con el servicio que se recibe de la dependencia pública.
2. Los usuarios califican con el 68% que el personal de la Dirección Social del GAD del cantón el Carmen sí ha tenido experiencia laboral en el cargo que ellos desempeñan, asegurando que la atención es acogedora y amable en todo aspecto. En cambio, el 32% mencionó que algunos servidores públicos aún le faltan mucho por mejorar en ofrecer servicios de calidad y calidez. Estos resultados son similares con los de Camacaro (2017), donde reveló que el 61% de las instituciones públicas cuentan con profesionales con habilidades, capacidades, destrezas, conocimientos, y experiencias, para lograr la productividad que se mide en términos de desempeño laboral.
3. Los resultados obtenidos reflejan que el 55% del personal del departamento de Dirección Social a veces tiene carácter amable hacia los ciudadanos. Así también, el 45% indicó que algunos profesionales no tienen una actitud positiva para atender sus solicitudes e inquietudes. Bajo este contexto, los resultados se relacionan con los de López y Jaramillo (2021), quienes determinaron en un 54% que los servicios que presta el GAD del cantón El Carmen son recibidos por servidores públicos amables, respetuosos y cordiales.

4. La interrogante cuatro, refleja que el 55% de los encuestados manifestó que la atención es lenta y que en ocasiones les toca esperar horas para ser atendidos situación que les ocasiona insatisfacción, en cambio, el 45% de usuarios señaló que regularmente obtienen un servicio inmediato y eficaz en el GAD del cantón El Carmen. Por tanto, estos resultados tienen relación con la investigación de López (2018), dado que el 49% de encuestados indicaron que falta mucho por trabajar en cuestión de eficiencia, eficacia y rapidez en la atención de los servicios públicos que se ofrecen a la ciudadanía.
  
5. Asimismo, de los 266 encuestados el 55% mencionó que los servidores públicos de la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen mantiene en sus objetivos el compromiso de servir a la población y lograr la excelente en atención. Por otro lado, el 45% de usuarios expresó que falta mucho compromiso y motivación para que el personal sea más ágil en realizar las actividades establecidas en la institución. A su vez, tiene similitud con los resultados presentados por Hernández (2018), el 51% de los empleados consideran que el manejo administrativo es bueno, mientras que el 32% lo considera regular. Por lo que es importante revisar los procesos administrativos, para determinar en qué se pueden mejorar.
  
6. El 71% que corresponde a la mayoría de ciudadanos encuestados, determinan que los servidores públicos de la Dirección de Desarrollo Social del GAD El Carmen atienden favorablemente a las personas que visitan el departamento antes mencionado. Pero el 29%, expresaron que no todos los empleados les inspira la suficiente confianza para los trámites que presentan. De esta manera, los resultados se relacionan con la investigación de Chávez (2021) en donde el 53% de las personas que fueron encuestas manifestaron que el comportamiento de los servidores públicos si demuestra confianza en el desarrollo de las funciones del Área. De igual forma un 47% indicaron estar

satisfechos, por tanto, existe un ambiente ameno para cumplir la función pública.

7. El 63% de la muestra respondió que los requerimientos son atendidos sin presentar errores ya que la ciudadanía merece lo mejor en atención, no obstante, el 37% de los funcionarios no demuestran preocupación por el bienestar de los ciudadanos del cantón, situación que se refleja a diario ante la inconformidad de los usuarios. Ante ello, estos datos tienen relación con los de Gonzáles (2021), en donde el 60% de la muestra reconoce la existencia de factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales que afectan directamente el clima laboral, alterando la correlación entre compromiso, motivación y clima organizacional.
8. El 54% de los ciudadanos sostienen que siempre reciben un trato cordial por parte de los servidores públicos del GAD, ya que todos merecen ser tratados con respeto y cordialidad, en todo caso, el 46% restante sostuvieron que falta mucho por mejorar en temas de relaciones interpersonales, ética profesional y paciencia para atender sus requerimientos. De modo similar, en los resultados de Bravo y Loo (2022) se determinó que, el 32.18% (121 personas) de los funcionarios de la Unidad de Atención Ciudadana siempre muestran cortesía y amabilidad, y el 7.97 % (30 personas) indicaron que casi nunca.
9. El 73% de los encuestados sostienen que los servidores públicos atienden de manera oportuna las necesidades del usuario para solucionar los problemas que presentan, en caso contrario el 27% expresaron que ciertos funcionarios no tienen la misma iniciativa de ayudar con las consultas que derivadas a los trámites en el GAD. Por tal razón, tiene similitud con los datos determinados por Flores (2018), en el que el 69% de las actividades que atienden los profesionales del cabildo municipal están dirigidos a los planes, programas y

proyectos, que permiten cubrir las necesidades de la mayoría de población, evidenciándose la satisfacción de sus necesidades.

- 10.** Con una mayoría del 74% los usuarios respondieron que la infraestructura de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen se encuentra en buen estado, por tanto, se puede laborar en un ambiente ameno y confortable, sin embargo, el 26% expresaron que en ocasiones no hay medicinas en el departamento médico, de igual manera, la falta de herramientas hace que exista deficiencias para llevar a cabo proyectos institucionales planteados. Por tanto, estos resultados es lo opuesto a la investigación de Carvajal y González (2021) porque el 67% señalaron que el establecimiento no es lo suficiente amplio para brindar atención de calidad a la ciudadanía, por eso, lo califican como totalmente en desacuerdo.
- 11.** El 77% de los ciudadanos respondieron que a veces el área de desarrollo social tiene todos los equipos necesarios para la atención de las personas que visitan el departamento, es necesario optimizar recursos y realizar una planificación y repartimiento respectivo para el área social. Así lo manifiesta Morales (2018), “Los recursos del proyecto pueden incluir tanto miembros del equipo como suministros, materiales, equipamientos, servicios e instalaciones, resultando imprescindible tener en cuenta la disponibilidad de los mismos puesto que los recursos suelen ser escasos en las organizaciones”.
- 12.** De acuerdo con los resultados obtenidos, el 76% de encuestados indicó que casi siempre el horario de atención que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen es adecuada y se ajusta a su tiempo; mientras que el 15% de encuestados manifestaros que esto sucede regularmente y el 9% restante considera que a veces el horario de atención es adecuado y se ajusta a su tiempo.

En concordancia con estos datos, se deduce que el mayor porcentaje de encuestados considera que el horario de atención casi siempre es adecuado, oportuno y que se adapta a su tiempo, por ello, esto se asemeja a lo investigado por Sánchez y Sánchez (2018), ya que en su estudio comprobaron que el 86% está conforme con los horarios de atención establecidos en el GADM del cantón Santa Lucía, dado que se acoplan en sus necesidades y tiempo.

- 13.** El 30% de encuestados manifestaron que casi siempre el tiempo de espera por todo el trámite del servicio que solicita es el adecuado, asimismo, el 67% dio a conocer que regularmente es adecuado y el 3% restante indicó que a veces. Por tanto, estos resultados son semejantes a los datos obtenidos en la investigación de Gancino (2020), en donde el 75% de los encuestados establecieron que casi nunca el tiempo de espera es adecuado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ambato, dado que la atención es lenta, por ende, existen retrasos al momento de solicitar algún servicio.
- 14.** El 12% de los ciudadanos encuestados, dio a conocer que siempre reciben una atención rápida y que no tienen que hacer colas, de la misma forma el 71% indicó que esto sucede casi siempre; sin embargo, el 15% dice que regularmente la atención es rápida y el 2% indicó que a veces. Por tanto, estos resultados son similares a los obtenidos por Vélez (2021), ya que el 61% de participantes en la encuesta realizada indicaron estar medianamente satisfecho con la atención recibida en el GAD del cantón Pichincha.
- 15.** En concordancia con los datos obtenidos, el 38% de participantes de las encuestas aplicadas manifestaron que casi siempre reciben un servicio de calidad, el 46% indicó que regularmente y el 16% mencionó que algunas veces recibe un servicio de calidad. Por ello, estos resultados poseen una cierta semejanza a los adquiridos en el estudio de Sánchez y Sánchez (2018), dado

que el 36% de encuestados indicaron que la calidad del servicio que han recibido en el GADM del cantón Santa Lucía es regular.

**16.** Según el 4% de los encuestados casi siempre los servicios de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen están en constante mejora, el 71% indicó que regularmente sucede lo antes mencionado, mientras que el 25% considera que a veces; por tanto, se evidencia que debe existir una mejora en estos servicios y en la gestión realizada. Con relación a estos resultados, Solórzano (2021) dio a conocer en su investigación que el 68% de usuarios encuestados están parcialmente de acuerdo con que el GAD parroquial San Antonio del cantón Chone mejoran constantemente sus procesos y servicios.

**17.** EL 38% de usuarios encuestados dieron a conocer que casi siempre los servidores públicos están predispuestos a atender quejas y reclamos de manera oportuna, asimismo el 50% indicó que regularmente y el 12% manifestó que a veces suelen tener una buena atención de quejas y reclamos. Con relación a estos datos, Galarza (2017) en su investigación menciona que el 61% de usuarios encuestados indicaron que la atención de quejas y reclamos que reciben en el GAD del cantón La Maná es regular.

**18.** De acuerdo con los resultados obtenidos se deduce que el 18% de encuestados casi siempre está conforme con la atención que le brindan el personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen y el 82% regularmente se encuentra conforme. De esta manera, los datos se relacionan con los adquiridos en la investigación de Solórzano (2021), dado que el 70% de usuarios encuestados indicaron que la atención recibida en el GAD parroquial San Antonio del cantón Chone es buena, por tanto, se encuentran parcialmente conformes en este aspecto.

- 19.** Según el 30% de encuestados casi siempre los servicios que ofrece la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen cumple con sus expectativas, mientras que el 70% regularmente el servicio que adquieren cumple con las expectativas planteadas. Por tanto, estos resultados se contrarrestan a los de la investigación de León (2018), en esta indagación el 53% de usuarios encuestados establecieron que en ciertas ocasiones el servicio que reciben cumple sus expectativas.
- 20.** El mayor porcentaje de encuestados que equivale al 92%, indicó que casi siempre la información que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen es oportuna y permanente, mientras que el 8% restante opina que esto sucede regularmente. Estos resultados son similares a los datos mostrados en el estudio de Galarza (2017), ya que el 83% de usuarios encuestados dieron a conocer que la información que se brinda en el GAD del cantón La Maná es clara y precisa.

#### **4.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN.**

##### **INTRODUCCIÓN**

En esta actividad se procedió a la propuesta de un plan de mejora que aporte a un servicio eficiente hacia los ciudadanos del cantón El Carmen, tomando en cuenta las necesidades que se dan periódicamente por parte de las personas que visitan el Departamento de la Dirección de Desarrollo Social del GAD. Sin embargo, se fundamenta en las etapas precedentes y particularmente, en la participación de todos los integrantes del departamento donde se efectuó la investigación.

### **PROPÓSITOS DEL PLAN DE MEJORA**

- Concentrar a los responsables del Departamento como principales protagonistas en la mejora de la calidad del servicio público brindado.
- Crear criterios de calidad semejantes a partir de las propuestas de los miembros del departamento y ciudadanía en general.
- Incentivar al trabajo en equipo y la mejora de la actividad social, de investigación a las necesidades actuales, extensión y gestión de los integrantes del departamento.
- Responder a las expectativas actuales por parte de los ciudadanos del cantón El Carmen en cuanto a calidad y desarrollo social.
- Aportar a la motivación y satisfacción de los empleados, con el propósito de brindar un buen servicio de calidad a los clientes exteriores de la institución.
- Tomar en cuenta los criterios y la participación de todos los integrantes tomando en cuenta preocupaciones en las actividades de mejora para la inclusión y desarrollo social del cantón.

### **JUSTIFICACIÓN**

El proceso de la mejora continua aporta a un cambio en las conductas de las personas que conforman una institución como es el GAD Municipal del cantón El Carmen, mismo que debe incentivar las modificaciones requeridas en los métodos sociales y objetivos proyectados en este ámbito. Por lo tanto, es fundamental para determinar acciones pertinentes en el diseño de un plan continuo de calidad al servicio social.

Asimismo, se especializa a los responsables con el apoyo de desarrollo social, coadyuvando a la consecución del Buen Vivir a partir de una adecuada gestión que aporte al aseguramiento de su calidad. En el ámbito social permitirá la vinculación del Departamento con el desarrollo del entorno, cultural y productivo, a partir de las exigencias de la sociedad a través de la transferencia de recursos tecnológicos y

humanos. Finalmente, el plan de mejora es una herramienta eficaz que aportará a fortalecer las debilidades encontradas en la indagación.

Tabla 5. Plan de Mejora.

PLAN DE MEJORA					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
-Poca capacitación para servidores públicos sobre temas de conductas personales y profesionales para brindar atención de calidad y calidez a la ciudadanía.	-Optimizar la atención al usuario por parte del personal administrativo.	-Capacitación a los servidores públicos de la Dirección de Desarrollo Social.	-Seminario al personal sobre atención al usuario. -Talleres de atención al usuario. -Evaluación al personal administrativo cada tres meses.	-Alcalde del GAD. -Talento Humano. - Departamento Financiero.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Servicio Público ineficiente reflejado en las inconformidades de la ciudadanía.	-Disminuir las quejas e inconformidades de la ciudadanía a través de un mejor servicio público que brinda el GAD.	-Amplificar más profesionales para dar una respuesta inmediata a las inquietudes de los ciudadanos.	-Extender más canales de atención al usuario para brindar información veraz a toda la ciudadanía. -Capacitar a todos los servidores públicos para que su trabajo sea más ágil al momento de atender a los usuarios.	-Alcalde del GAD. -Departamento Financiero. -Talento Humano. -Departamento de Planificación.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Déficit en los requerimientos que solicitan los ciudadanos/a en algún trámite en específico.	-Mejorar la interacción laboral de los trabajadores en el área al que pertenecen.	-Ejecutar un programa interno para mejorar las funciones laborales de los servidores.	-Gestión para implementar el programa de gestión administrativa en el GAD. -Aprobación del programa presentado. -Ejecución del programa con todos los miembros de la institución.	-Alcalde del GAD. -Departamento Financiero. -Talento Humano	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-La Dirección de Desarrollo Social no dispone con equipos necesarios para brindar adecuadamente sus servicios.	-Incorporar equipos tecnológicos para brindar un mejor servicio público a la ciudadanía del cantón.	-Adecuación de todos los equipos necesarios en el área de Desarrollo Social.	-Incorporación de nuevos equipos tecnológicos en el área de Desarrollo Social por parte de la directora encargada dirigido para la directora financiero del GAD. -Aprobación presupuestaria para la adecuación de los equipos. -Acomodamiento de los nuevos equipos de trabajo en el área.	-Alcalde del GAD. -Departamento Financiero. -Talento Humano	- Económico -Humano -Material -Tecnológico

Fuente. Elaboración propia

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Luego de aplicar los instrumentos de investigación a los clientes internos y externos de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado El Carmen, se evidencia mediante los resultados los puntos críticos que se deben fortalecer para la total satisfacción de la ciudadanía ante los servicios que brinda la dependencia objeto de estudio, razones por las que se concluye que:

- Mediante la entrevista a la encargada de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen, se determinó que este departamento brinda varios servicios que ayudan a la ciudadanía en general, como; servicios de salud, desarrollo comunitario, educación y cultura. Todos muy importantes e indispensables para la comunidad dado que son totalmente gratuitos y contribuyen al desarrollo social del cantón El Carmen.
- Una vez analizados los factores que inciden en la satisfacción de los usuarios sobre los servicios públicos que brinda la Dirección de Desarrollo Social de El cantón El Carmen, se concluye que a veces el personal tiene un carácter amable, esto deriva a que los usuarios se sientan descontentos, ya que los funcionarios no atienden sus requerimientos de manera educada produciendo malestar en las personas que acceden a los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD El Carmen.
- Con la elaboración del Plan de Mejora se busca corregir las falencias que inciden en la insatisfacción de la ciudadanía que acceden a los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del cantón El Carmen, este plan cuenta con la descripción del problema, objetivos, responsables y las estrategias a implementar para mejorar la calidad de

los servicios que brinda la dirección, y ascender la satisfacción de los usuarios que acceden a estos beneficios.

## **RECOMENDACIONES**

- La Dirección de Desarrollo social debe implementar estrategias de comunicación entre la municipalidad y la ciudadanía del cantón El Carmen para que la población conozca todos los servicios que brinda la dependencia y a su vez hacer un diagnóstico de la prestación de los servicios para determinar los errores que se están cometiendo y dirigir acciones que permitan corregir las debilidades encontradas.
- Es importante implementar estrategias dirigidas a la selección y evaluación del personal, que conduzcan la satisfacción ciudadana con relación a la atención del servicio prestado y monitorear el cumplimiento de los planes y los objetivos planteados.
- Se debe considerar el plan de mejora propuesto a la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado de El Carmen, para establecer acciones que garanticen la satisfacción de las personas que acceden a los servicios que brinda la dependencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álava, L. (2017). El perfil profesional de los trabajadores sociales del siglo XXI. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-15. <https://utm.edu.ec/investigacion/phocadownload/publicaciones/PublicacionesRegionales/2017/FCHS/2017.FCHS.%20EL%20PERFIL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20SOCIALES%20DEL%20SIGLO%20XXI.pdf>
- Arias, J; Villacís, M & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, A. Labrador, N y Gaméz, B. (2019). Modelos y épocas de la evaluación educativa. *La Revista Venezolana de Educación*, 23(75), 3017-322. <https://www.redalyc.org/journal/356/35660262007/html/>
- Arciniegas, J. & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y desarrollo*, 8 (1), 26-36. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Ayala, S y Gómez, R. (2017). *Las encuestas de satisfacción y su relación con la evaluación del desempeño municipal* [Archivo PDF]. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/172334641CC142AB0525822B007A44C6/\\$FILE/ayalaser.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/172334641CC142AB0525822B007A44C6/$FILE/ayalaser.pdf)
- Banco Mundial. (2019). *Desarrollo Social*. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/topic/socialdevelopment/overview>
- Banco Mundial. (2020). *Informe Doing Business 2020: mantener el ritmo de las reformas para mejorar el clima de negocios* [Archivo PDF]. [https://espanol.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Subnational-Reports/DB2020\\_Peru\\_Full-report\\_Spanish.pdf](https://espanol.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Subnational-Reports/DB2020_Peru_Full-report_Spanish.pdf)
- Bravo, V; Loor Saltos M (2022). Evaluación De La Eficiencia Y Eficacia De La Unidad De Atención Ciudadana Como Servicio Público Del Distrito De Educación 13d06 Junín-Bolívar. [Tesis de Pregrado]. [https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1836/1/TIC\\_AP35D.pdf](https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1836/1/TIC_AP35D.pdf)
- Bedoya, C. (2017). *Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá* [Tesis de Maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6881/Bedoya>

LagunaCrihstianAlberto2017.pdf;jsessionid=BB189EF3BDFC91466903  
F388DFB173C0?sequence=1

- Bustamante, A; Zerda, E; Obando, F y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cabana, S; Cortés, F, Contreras, F & Vargas, V. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103-116. Recuperado de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200103&script=sci_arttext)
- Cabezas, E. Andrade, D y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Candela, G y Constanntine, R. (2018). *Evaluación del nivel de satisfacción de los servicios brindados a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar* [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/758/1/TAP115.pdf>
- Carvajal, S; González, L. (2021). Diagnóstico De La Calidad Del Servicio Del Área De Dirección De Gestión Ambiental E Higiene Del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantón Rocafuerte. Tesis De Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí]. <https://Repositorio.Espam.Edu.Ec/Bitstream/42000/1476/1/TTAP47D.Pdf>
- Camacaro, M. (2017). Competencias gerenciales para la gestión de empresas manufactureras del Municipio Libertador del estado Mérida-Venezuela. *Revista Actualidad Contable Faces*, 20(34). 5-26. <https://www.redalyc.org/journal/257/25749951003/html/>
- Calero, A. Chávez, E. Cullanco, G. Gonzales, D. Huayanay, D. Palmomino, R. Purca, G. Sáenz, J. y Vilcamahuaman, R. (2018). *Investigación académica y su planificación*. Universidad SEL. <http://repositorio.usel.edu.pe/bitstream/USEL/1111/1/002%20INVESTIGACION%20ACADEMICA%20Y%20SU%20PLAN>
- Cisneros, L. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salus de la Clínica Good Hope, Lima, 2017* [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión].

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1701/Liseth\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1701/Liseth_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008*. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Cordero, D. (2017). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017* [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4692/UPS-E-TAE-2019-0037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, k. (2021). *Evaluación Del Servicio De Atención Al Usuario En El Área De Dirección De Tránsito Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Tosagua*. [Tesis de Pregrado]. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1467/1/TTAP38D.pdf>

Escudero, C. y Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Folgueiras, P. (2018). *La entrevista* [Archivo PDF]. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Flores, Y. (2018). *Políticas Sociales: una mirada desde Trabajo Social*. <https://www.celats.org/publicaciones/121-politicas-sociales-una-mirada-desde-trabajo-social>

García, M. (2018). (9 de abril del 2019). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>

Galarza, M. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Maná año 2015* [tesis de posgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1823/1/T-UTEQ-0047.pdf>

Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del*

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gómez, G. (2020). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(1), 115-127. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7706797.pdf><https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7706797.pdf>
- González, O. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.*, 5(1), 1157. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>
- Hernández, B. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y Desarrollo Educativo*, 8(16), 1-27. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>
- Informe de Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Carmen. (2019). *Cien días de Gobierno Ciudadano*. <https://elcarmen.gob.ec/publicaciones/actualidad/%20GOBIERNO%20CIUDADANO.pdf>
- LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO. (2017). Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- León, P. (2018). *Calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional* [tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf#page=109&zoom=100,129,152>
- López, P, y Jaramillo, J. (2021). Evaluación Del Servicio Brindado Por El Área De Avalúos Y Catastros A Usuarios Externos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Sucre. <https://repositorio.esPAM.edu.ec/bitstream/42000/1478/1/TTAP49D.pdf>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital

UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

López, P y Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa* [Archivo PDF]. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)

López, H. (2018). Del manejo de personal a la dirección de personas. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.*, 21(40). 67-79. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81822453006.pdf>

López, F (9 de febrero del 2019). El Servidor Público. *El Telégrafo*. <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/el-servidor-public>

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tIng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&tIng=es).

Medina, J, Almazán, A. Ríos, A. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa.*, 50, (127). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>

Ministerio de Trabajo. (2018). Modelo Ecuatoriano de excelencia. <https://www.trabajo.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/08/MODELO-ECUATORIANO-DE-EXCELENCIA-MDT.pdf>

Morales, A. (2018). Gestión de recursos. [https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp\\_direccion\\_proyectos\\_pmi\\_ii/clase3\\_pdf1.pdf](https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/dgp_direccion_proyectos_pmi_ii/clase3_pdf1.pdf)

Morales, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *Portal deRevistas e-ciencias de la información*, 8(2),16-42. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v8n2/1659-4142-eci-8-02-64.pdf>

Brito, M. (2017). El Servicio Público y su Importancia en el Bienestar. <https://gradoceroprensa.wordpress.com/2017/11/09/el-servicio-publico-y-su-importancia-en-el-bienestar/>

Norma Técnica de Certificación de Calidad de Servicio para la Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional. (2017). *Acuerdo*

*Ministeria No MDT – 2017- 0065.* <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/06/A-0065-2017.pdf>

Normativa para Evaluación de los Servicios Públicos de Agua Potable. (2018). *Registro Oficial Suplemento 357 de 29-oct.-2018.* <http://www.regulacionagua.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/11/NORMATIVA-PARA-EVALUACION-DE-LOS-SERVICIOS-P%C3%9ABLICOS-DE-AGUA-POTABLE....pdf>

Ochoa Sierra, L. y Moya Pardo, C. (2019). La evaluación docente universitaria: retos y posibilidades. *Folios, 49*, 41-60. doi: 10.17227/Folios.49-9390

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) . (2017), *How's Life? 2017: Measuring Well-being.* OECD. [https://www.oecd-ilibrary.org/economics/how-s-life-2017\\_how\\_life-2017-en#:~:text=Measuring%20Well%2Dbeing-,How's%20Life%3F,and%20including%20changes%20since%202005.](https://www.oecd-ilibrary.org/economics/how-s-life-2017_how_life-2017-en#:~:text=Measuring%20Well%2Dbeing-,How's%20Life%3F,and%20including%20changes%20since%202005.)

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2020.* [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_734456/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_734456/lang--es/index.htm)

Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón El Carmen.* <https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2019/04/PDOT-CANTON-EL-CARMEN-2015-2019.pdf>

Pérez, M. y Maldonado, A. (2019). Rol del líder del área de recursos humanos y su influencia en la competitividad de las MIPYMES. *Revista UIDE, 4(3).* <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1077/1593>

Ramírez, A. Maguiña, M y Huerta, S. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía., 10(20), 329-345.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504564380008>

Sánchez, L y Sánchez, G. (2018). *Diseño de proceso de mejoras para la gestión administrativa y operativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Lucía* [tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27485/1/Dise%C3%B1o-de-proceso-de-mejoras-GAD-SantaLucia-SanchezLuisa-SanchezVanessa.pdf>

Serebrisky, T. (2021). (6 de diciembre del 2021). *¿Cuánto debe invertir América Latina y el Caribe para contar con servicios públicos de calidad y para todos?*. <https://blogs.iadb.org/agua/es/servicios-publicos-inversion-lac/>

- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2018). Calidad en los servicios públicos. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Solórzano, S. (2021). *Evaluación en la Gestión Administrativa del GAD parroquial San Antonio del cantón Chone* [tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3255/1/SOLORZANO%20MACIAS%20SCARLETH%20LILIBETH.pdf>
- Solórzano, N; Villa, E, (2021). Evaluación de la Calidad del Servicio de Atención al Usuario del Mies en Personas con Capacidades Especiales, Cantón Chone [Tesis de grado, ESPAM MFL de Manabí]. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1474/1/TTAP45D.pdf>
- Tamayo, P. Tabares, N. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina.*, 6(1), 9-10. [.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322018000100007&lng=pt&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000100007&lng=pt&nrm=iso)
- Tamayo, N. & Tabares, N. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. Realidades. Estudios del Desarrollo Social:Cuba y América Latina, 7(1) 131-142.<http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v6n1/reds07118.pdf>
- Tumipamba, V. (2015). *“Control del estrés laboral mediante la aplicación de técnicas de relajación vía intranet y su impacto en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Administración Zonal Eloy Alfaro”*. (Tesis de la Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas).<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7654/1/T-UCE-0007-355i.pdf>
- Riquelme, M. (2021). Metodología de la Investigación (definición y conceptos). <https://www.webyempresas.com/metodologia-de-la-investigacion/https://www.webyempresas.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- Uribe, C. (2019). Desarrollo social y bienestar. *Revista Universitas Humanística*, 31(58). 11-25. <https://www.redalyc.org/pdf/791/79105802.pdf>
- Velázquez, F. (2018). Informe final de Conclusiones y Recomendaciones del IV Encuentro Iberoamericano de Escuelas e Institutos de Administración Pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. (70). 235-258. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357559200008>
- Vélez, M y Zambrano, K. (2020). *Estudio de la demanda laboral de los profesionales egresados de la carrera de Administración Pública de la*

*Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López en el período 2017-2018.* (Tesis de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López Carrera De Administración Pública).

- Vila, E. González, P y Solbes, V. (2021). Transferencia social desde la evaluación de políticas públicas: la construcción compartida de un plan estratégico municipal de servicios sociales y acción comunitaria desde un enfoque pedagógico. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales.*, 16(1), 191-208. <https://www.researchgate.net/publication/348857945>
- Villa, H. Cando, A. Alcoser Cantuña, F y Ramos, R (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la satisfacción de los usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico.*, 32(6), 55-71. <<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.060432.55-71/>>.

## ANEXOS

### ANEXO 01. ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL.



**Entrevista dirigida a la directora encargada de la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen con el objetivo de analizar los servicios públicos que brinda la dependencia.**

1. ¿Cuáles son los servicios que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen?
2. ¿Cuáles son las competencias más importantes del área para usted como responsable de la Dirección de Desarrollo Social?
3. ¿De qué modo se vincula la Dirección de Desarrollo Social con las personas beneficiarias?
4. ¿Cuándo se tiene un objetivo en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen, pero no se tienen las herramientas o los medios para alcanzarlo, ¿cómo se procede?
5. ¿Cómo es el ambiente laboral y la cultura organizacional en la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen?
6. ¿La Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen ofrece capacitación o entrenamiento a sus empleados? (Si) o (No)

Si su respuesta fue (Si) ¿Qué tipos de capacitaciones o entrenamiento ofrecen a los empleados?

7. ¿Cuáles son los beneficios económicos adicionales que ofrece la Dirección de Desarrollo Social? (caja de ahorro, bonos adicionales, etc.).
8. ¿Cuál es la Visión de desarrollo social integral que tiene en mente para el futuro?

9. ¿Cómo se inserta la propuesta concreta dentro de esta Visión de desarrollo social?
10. ¿Cuál es la propuesta que define los objetivos y metas de La Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Carmen para dar un mejor servicio a la ciudadanía?

**ANEXO 02: Encuesta dirigida a los habitantes del Cantón El Carmen para diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios públicos que brinda la Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón.**



FIABILIDAD						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Considera usted que: ¿Los servidores públicos de la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen poseen la formación aparente al cargo que desempeña?					
2	Considera usted que: ¿El servidor público tiene experiencia en las funciones que realiza?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
3	¿Los servidores públicos que atienden sus requerimientos son educados y amables?					
4	¿Recibe un servicio rápido y eficaz?					

5	Cree usted que: ¿El personal de la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen está comprometido y motivado?					
---	--	--	--	--	--	--

SEGURIDAD						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
6	¿Los servidores públicos que laboran en la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen le inspira confianza?					
7	¿Sus requerimientos son atendidos sin errores?					

EMPATÍA						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
8	¿El trato que recibe como usuario es cordial y amable?					
9	¿Los servidores públicos entienden de manera oportuna las necesidades del usuario?					

ELEMENTOS TANGIBLES						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
10	¿La infraestructura de la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen se encuentra en buen estado?					
11	¿Las oficinas poseen los equipos necesarios para brindar adecuadamente cada uno de sus servicios?					

EXPECTATIVAS						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
12	¿El horario de atención es adecuado y se ajusta a su tiempo?					
13	¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio que solicita es el adecuado?					
14	Cree usted que: ¿La atención en la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen es rápida y no tiene la necesidad de hacer colas?					

PERCEPCIONES		
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA

		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
15	¿Recibe un servicio de calidad?					
16	¿Cree usted que existe una mejora constante en los servicios que se ofrecen?					

ATENCIÓN DE QUEJAS						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
17	¿Los servidores públicos están predispuestos a atender quejas y reclamos de manera oportuna?					

CONFORMIDAD						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
18	¿Los servicios que ofrece la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen cumple con sus expectativas?					
19	¿Se encuentra conforme con la atención que le brindan el personal que labora en la Dirección de Desarrollo Social del					

	GAD del cantón El Carmen?					
--	---------------------------	--	--	--	--	--

ATENCIÓN DE QUEJAS						
N°	PREGUNTAS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		NUNCA	A VECES	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
20	¿La información que brinda la Dirección de Desarrollo Social del GAD del cantón El Carmen es oportuna y permanente?					

## ANEXO 03. OFICIO DIRIGIDO AL SR. RODRIGO MENA RAMOS, ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN, PARA QUE SE DÉ LAS FACILIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.

República del Ecuador



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



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2022-049-OF  
Calceta, 14 de enero de 2022

**ASUNTO:** Solicitud autorización y aplicación de entrevista y encuesta.

Señor Abogado  
Rodrigo Mena Ramos, Mg.  
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN EL CARMEN**  
El Carmen.

Señor Alcalde:

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

Mediante solicitud, **Jennifer Nicole Moreira Diaz** con C.I. 172625667-8; y, **Xavier Alexander Cuenca Vera** con C.I. 172242466-8, estudiantes de Décimo Semestre A de la Carrera de Administración Pública, solicitamos muy comedidamente autorice y brinde las facilidades necesarias para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular "**LA SATISFACCIÓN CIUDADANA Y EL SERVICIO QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN EL CARMEN**".

De ser aprobada la solicitud, sírvase autorizar a la Ing. Evelin Bernal, Directora de Dirección de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chone, para que se dé las facilidades en la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos; así mismo, sírvase proponer fecha para la obtención de la información. Cabe destacar que la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos (entrevista y encuesta), sirvan para el desarrollo y la ejecución del Trabajo de Integración Curricular, que se encuentra bajo la tutoría de la Mg. Rossana Dolores Toala Mendoza.

Atentamente,



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



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

EDM/igc

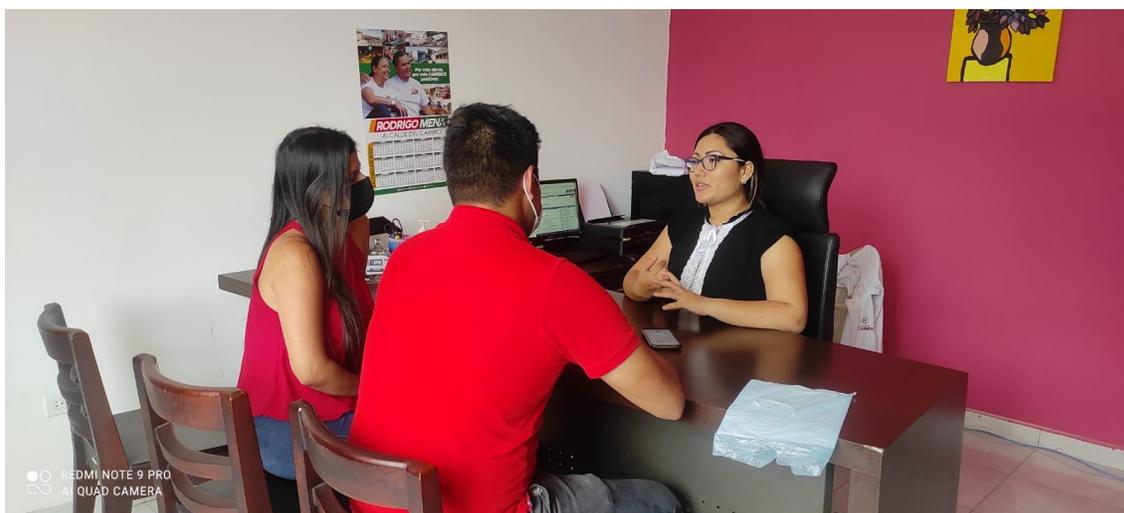
**ANEXO 04. EVIDENCIAS DE LA ENTREVISTA**

Foto 1. Entrevista a la Directora de la Dirección de Desarrollo Social del GAD El Carmen.

## ANEXO 05. ENCUESTA



Foto 2. Encuesta a los usuarios de Dirección de Desarrollo Social del GAD El Carmen.