



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**INFORME FINEL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**TEMA**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

**AUTOR**

**JOSÉ LEONIDAS VILLAMAR CASAL**

**TUTORA:**

**MSC. MARIA ELENA SALAZAR SÁNCHEZ**

**LECTOR:**

**MSC. ALEX TOAPANTA SUNTAXI**

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2018**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**DEDICATORIA**

*A Dios y, a mi Familia.*

A mi hija, tesoro eterno en mi corazón, que ha sido el motivo y esfuerzo de inspiración para conseguir la meta propuesta.

*José Leónidas Villamar Casal*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**AGRADECIMIENTO**

A mi familia, por su valiosa comprensión e incentivarme en mi superación académica.

A mi Tutora Msc. Maria Elena Salazar Sánchez, por su constancia y sabiduría demostrada en la dirección de este trabajo de investigación.

A los Docentes y Directores de la Universidad Técnica de Babahoyo, por liderar esta fructífera oportunidad de una Licenciatura en Administración Ejecutiva y poder brindar los conocimientos adquiridos en esta prestigiosa Institución para luego ser aplicado en mi vida profesional.

A todos mi imperecedera gratitud.

*José Leónidas Villamar Casal*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

Babahoyo, 19 de octubre del 2018

**AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.

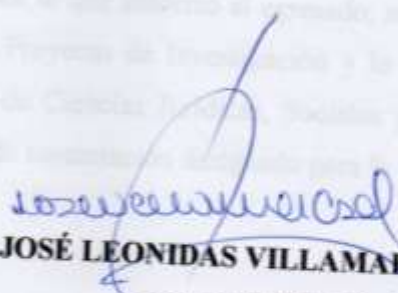
Yo, **JOSÉ LEONIDAS VILLAMAR CASAL**, portador de la cédula de ciudadanía **120278911-9**, en calidad de autor del Informe Final del Proyecto de Investigación, previo a la Obtención del Título de Licenciado en Administración Ejecutiva, declaro que soy autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:


**VILLAMAR CASAL, la desarticulación del Informe Final del Proyecto de Investigación titulado:**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

**ESTADIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

  
**JOSÉ LEONIDAS VILLAMAR CASAL**  
**C.I. 120278911-9**

  
**MSC. MARÍA ELENA SALAZAR SÁNCHEZ**  
**DOCENTE DE LA PCJPE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

Babahoyo, 19 de octubre del 2018

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

En mi calidad de Tutora del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo, con oficio N° 076, con fecha 9 de febrero del 2018, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-002-RES-001-2018, certifico que el Sr. **JOSÉ LEONIDAS VILLAMAR CASAL**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de investigación titulado:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

  
\_\_\_\_\_  
**MSC. MARIA ELENA SALAZAR SÁNCHEZ**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

Babahoyo, 22 de octubre del 2018

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL LECTOR DEL INFORME FINAL DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.**

En mi calidad de Lector del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 076, con fecha 9 de febrero del 2018, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-002-RES-001-2018, certifico que el Sr. **JOSÉ LEONIDAS VILLAMAR CASAL** ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas APA y demás disposiciones establecidas:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

Por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del Informe Final del Proyecto de Investigación y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el Tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

  
**LCDO. ALEX TOAPANTA SUNTAXI, MSC.**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**RESUMEN**

La institución pública no tiene por objetivo obtener beneficios, esto hace que no se le dé la suficiente importancia a factores claves como la mala calidad en la atención al ciudadano, teniendo en cuenta esto, el objetivo de la presente investigación consistió en analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos, para así determinar el nivel de satisfacción de los mismos y la posterior elaboración de propuestas de mejora sobre las dimensiones insatisfechas.

Para ello se utilizó la técnica de la encuesta, que buscaron medir cómo se percibe la calidad de servicio y cuáles son las expectativas del usuario; y entrevista realizada a empleados administrativos a fin de conocer e interiorizarse en la Institución y sus valores, lo que dio como resultado que dimensiones como la amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y transparencia son aspectos críticos a mejorar ya que han sido señaladas como pilares por los usuarios y tienen reducido el nivel de satisfacción. A ellas se les agrega la competencia que están ligadas a la Gobernación, que si bien el usuario se encuentre satisfecho, es la principal expectativa que se desea cumplir por lo que es necesario reforzarlo y no desatenderlo en pos de la mejora continua. Esto planteó el desafío de elaborar una propuesta alternativa con estrategias para mejorar la atención al usuario para que la Gobernación de Los Ríos pueda prestar un servicio de calidad.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, administración pública, satisfacción, percepción.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS.**


**PRESENTADO POR EL SEÑOR: JOSÉ LEONIDAS VILLAMAR CASAL**

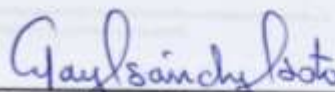
**OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:**

8,88 Ocho con ochenta y ocho

**EQUIVALENTE A:**

**TRIBUNAL:**

  
 \_\_\_\_\_  
**Msc. Alex Toapanta Suntaxi**  
**DELEGADO DEL DECANO**

  
 \_\_\_\_\_  
**Msc. Maya Sánchez Soto**  
**DELEGADO DEL**  
**COORDINADOR DE CARRERA**

  
 \_\_\_\_\_  
**Msc. Abel Romero Jácome**  
**DELEGADO DEL CIDE**

  
 \_\_\_\_\_  
**Ab. Isela Berruz M...**  
**SECRETARIA DE**  
**FACCC.JJ.J.S.S.L.A.**







Babahoyo, 23 de Octubre de 2018

INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación del Sr. JOSÉ LEONIDAS VILLAMAR CASAL, cuyo tema es: CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [2%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

The screenshot shows the URKUND interface with a document titled 'Informe Final de Villamar Casal' and a similarity percentage of 2%. A highlighted text box explains that the 2% similarity is due to a list of sources. The interface includes a 'Lista de fuentes' section with columns for 'Categoría' and 'Detalle/número de ocurrencias'. Below this, there are sections for 'Fuentes alternativas' and 'Fuentes no usadas'. A detailed explanation of the similarity percentage is provided in a text box at the bottom of the screenshot.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

MSC. MARIA ELENA SALAZAR SANCHEZ  
DOCENTE DE LA FCJSE.

## ÍNDICE DE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificado de autoría intelectual.....	iv
Certificación del Tutor del Informe Final.....	iv
Certificación del Lector del Informe Final.....	vi
Resumen.....	vii
Resultados del Trabajo de Graduación.....	viii
Informe final del Sistema Urkund.....	ix
Índice general.....	xii
Índice de Tablas .....	xiii
Índice de Gráficos.....	xiv
Índice de figuras.....	iv
1. Introducción.....	1

### CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA

1.1.	Idea o Tema de investigación.....	3
1.2.	Marco Contextual.....	3
1.2.1	Contexto internacional .....	3
1.2.2.	Contexto nacional.....	3
1.2.3.	Contexto local.....	7
1.2.4.	Contexto institucional.....	8
1.3	Situación problemática.....	8
1.4	Planteamiento del problema.....	11
1.4.1.	Problema General.....	11
1.4.2.	Subproblemas o derivados.....	11
1.5	Delimitación de la investigación.....	11
1.6	Justificación.....	12
1.7	Objetivos de Investigación.....	13
1.7.1	Objetivo general.....	13

1.7.2	Objetivos específicos.....	13
-------	----------------------------	----

## **CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

2.1.	Marco Teórico.....	14
2.1.1.	Marco Conceptual.....	11
2.1.2.	Marco Referencial sobre la problemática de investigación.....	40
2.1.2.1.	Antecedentes investigativos.....	40
2.1.2.2.	Categoría de Análisis.....	42
2.1.3.	Postura Teórica.....	43
2.2.	Hipótesis.....	44
2.2.1.	Hipótesis General o Básica.....	44
2.2.2.	Sub-hipótesis o Derivadas.....	44
2.2.3.	Variables.....	45

## **CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Resultados obtenidos de la investigación.....	46
3.1.1.	Prueba estadística aplicada.....	46
3.1.2.	Análisis e interpretación de datos.....	47
3.2.	Conclusiones específicas y generales.....	53
3.2.1	Específicas.....	53
3.2.2.	General.....	54
3.3.	Recomendaciones específicas y generales.....	54
3.3.1.	Específicas.....	54
3.3.2.	General.....	55

## **CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN**

4.1.	Propuesta de aplicación de resultados.....	56
4.1.1.	Alternativa obtenida.....	56
4.1.2.	Alcance de la alternativa.....	56
4.1.3.	Aspectos básicos de la alternativas.....	57
4.1.3.1	Antecedentes.....	57

4.1.3.2	Justificación.....	58
4.2.	Objetivos.....	59
4.2.1.	General.....	59
4.2.2.	Específicos.....	59
4.3.	Estructura general de la propuesta.....	60
4.3.1.	Título.....	60
4.3.2.	Componentes.....	60
4.4.	Resultados esperados de la alternativa.....	89
	Bibliografía.....	90
	Anexos	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1: Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Gubernamentales.....	22
Tabla N° 2: Solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida.....	47
Tabla N° 3: Calidad de Servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos.....	48
Tabla N° 4: Organizaciones de la Gobernación de Los Ríos.....	49
Tabla N° 5: Trato de atención gestión que realiza en la Gobernación de Los Ríos.....	50
Tabla N° 6: Componentes.....	60
Tabla N° 7: Plan de acción.....	62
Tabla N° 8: Matriz de contribución.....	66
Tabla N° 9: Matriz de objetivos.....	68
Tabla N° 10: Servicios que ofrece la Gobernación de Los Ríos.....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Categoría de análisis.....	42
Gráfico N° 2: Solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida.....	47
Gráfico N° 3: Calidad de Servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos.....	48
Gráfico N° 4: Organizaciones de la Gobernación de Los Ríos.....	49
Gráfico N° 4: Trato de atención en la gestión que realiza en la Gobernación de Los Ríos.....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Brechas del Modelo SERVQUAL.....	13
Figura # 2: Mejorar la calidad del servicio.....	15
Figura # 3: Capacitación.....	75
Figura # 4: Diez técnicas para una Comunicación Asertiva.....	77
Figura # 5: Diagrama de Flujos.....	83
Figura #6: Tecnología .....	85

## INTRODUCCIÓN

El presente informe final se llevó a cabo con la finalidad de conocer ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos?, cuyo propósito fue mejorar la calidad de servicios a los usuarios que asisten a la Gobernación de Los Ríos. Cabe mencionar que el principal problema durante varios años en las entidades públicas ha sido brindar una atención de calidad al usuario, a pesar de que algunas han tratado de mejorar sus servicios aún existen falencias en el área de atención al público.

La calidad de servicio es conceptualizada como el nivel apropiado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio. La calidad de servicio es intangible, se percibe al momento de recibirlos, está se relaciona con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, eficacia, corrección y rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que brindar los servidores públicos de la Gobernación de Los Ríos.

El problema principal por la cual se optó por desarrollar esta investigación fue porque existe una mala calidad de atención a los usuarios dentro de las instituciones públicas, a diario se pueden ver quejas en los medios de comunicación, de casos como que no atendieron su solicitud, le faltaron el respeto, no hay preferencia a los discapacitados, no hay solución a sus pedidos, mucha demora en la atención a trámites, los trabajadores son incapaces, entre otros problemas.

La investigación surgió a raíz de realizar las prácticas pre profesionales en esta institución, en el cual se evidenció la pésima atención que existe dentro de la Gobernación de Los Ríos, las quejas de los ciudadanos de que sufrieron maltratos, discriminación, o que no respondieron a sus demandas, es la triste realidad del sector público, y fue motivo para dar a conocer la importancia de la calidad de servicio y como esto afecta en la satisfacción de las necesidades principales de los usuarios.



El objetivo principal del proyecto fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio que se está brindando en la Gobernación de Los Ríos, y conocer en que está fallando para de esta manera proponer estrategias de gestión que permitieron mejorar la calidad de los servicios, y un ambiente agradable para todas las personas que asisten a realizar sus trámites en la Gobernación, se aplicó la metodología de la investigación con la modalidad de campo, las técnicas para recopilar la información fueron analizadas e interpretados y finalmente los resultados esperados que se fundamentan en la propuesta. El trabajo de investigación se desarrolló en cuatro capítulos:

**Capítulo I:** Se desarrolló el marco contextual relacionado con las dos variables de estudio en este caso la calidad del servicio en el contexto internacional, nacional, local y el institucional, hablar sobre la situación problemática que se vive en la actualidad, el problema general y derivados, la delimitación, la justificación y objetivos de estudio que ayudaron a solucionar la problemática planteada.

**Capítulo II:** Se desarrollaron las variables independiente y dependiente acerca de calidad de servicio y su importancia, calidad de servicio en las instituciones públicas, y la satisfacción del usuario, elementos que conforman la satisfacción de los usuarios, los antecedentes, con aportes de estudios referentes al tema tratado, la categoría de análisis indica los puntos relevantes que se investigaron relacionados a los problemas planteados, la postura teórica se refiere a la posición del investigador y las hipótesis planteadas.

**Capítulo III.-** Se detallaron los resultados obtenidos de la investigación, el análisis e interpretación de datos mediante la redacción de las tabulaciones, así como también se determinaron las conclusiones y recomendaciones de las encuestas.

**Capítulo IV.-** Se elaboró la propuesta teórica de aplicación, con la alternativa obtenida de la calidad de servicio que se brinda en la Gobernación de Los Ríos, los antecedentes que se encontraron durante el proceso investigativo, la justificación de la propuesta, los objetivos y los alcances de la alternativa permitieron desarrollar los resultados obtenidos de la investigación.

# **CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA**

## **1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos.

## **1.2. MARCO CONTEXTUAL**

### **1.2.1. Contexto Internacional**

En el País Chileno las provincias y sus gobernaciones parecen haber quedado en el limbo del olvido y del silencio, en la Gobernación Provincial de Magallanes, buscan analizar el centralismo y proponer medidas de descentralización administrativa, ante la falta de descentralización o, dicho en otros términos, la persistencia del centralismo, afecta por igual a las Intendencias regionales de las gobernaciones provinciales. La desigualdad territorial tiene un correlato en el servicio público, asociado a la carencia de atribuciones y facultades suficientes para la toma de decisiones de asuntos, problemas y demandas a nivel de provincias y de gobernaciones (Pinto, 2015)

Por ello buscan proponer que la recepción de la documentación original se haga desde cada gobernación. Que se fije un calendario y se fije un plazo de respuesta cuando la ciudadanía solicita algún trámite. Traspasar la decisión de permanencia a la propia Gobernación, digitalizar las solicitudes de los ciudadanos, cuando las gobernaciones estén dispuestas a dedicar parte de su tiempo a entender que la calidad de servicio esa la parte fundamental para la comunidad, y mejorar sus calificaciones y desarrollar planes significativos y realistas para mejorar la gestión administrativa de sus organizaciones. Si el personal administrativo o quienes estén a cargo de la atención al público tuviesen conocimiento de este tema podrían cooperar a que los prestadores trabajen para prestar servicios de mejor calidad.

En España las diferentes administraciones públicas, han puesto en marcha sistemas de gestión de calidad con la finalidad de brindar al usuario una buena atención, que en concreto con la Agencia Española de Evaluación de las políticas públicas y la calidad de los Servicios (AEVAL), ofrece un marco común para la autoevaluación de la calidad en la administración pública, al desarrollar una guía de evaluación, aprendizaje y mejoras. En el año 2005 presentaron la norma ISO las Gobernaciones Provinciales (ISO IWA 4), cuyos ejes son desarrollo institucional para las comunidades, desarrollo ambiental sustentable, económico sostenible y desarrollo social incluyente.

Sin embargo, la gestión de esta calidad no ha sido aplicada en los diferentes organismos locales, por lo tanto esperan que Las Gobernaciones estén dispuestas a dedicar parte de su tiempo a entender estos criterios para mejorar sus calificaciones, y puedan desarrollar planes significativos y realistas para mejorar la gestión administrativa de sus organizaciones. (Ruano, 2013)

A nivel europeo, la Fundación Europea para mejora de las condiciones de vida y de trabajo, en su informe “Quality in Social Public Services”, publicado en el 2001, sobre las reformas y cambios de las Gobernaciones que están produciéndose en los servicios públicos y las repercusiones que han tenido las iniciativas destinadas a mejorar la calidad sobre el servicio ofrecido y sobre las condiciones de trabajo del personal, constata que aunque se ha progresado en la mejora de calidad de los servicios, es necesario perfeccionar los indicadores y los sistemas de garantía de calidad. (Ruano, 2013, p.22)

Por ello se considera que se deben establecer mínimos comunes de atención y calidad al usuario, y de introducir espacios de participación que permitan capitalizar el conocimiento de los diferentes agentes que operan en el sistema en pro de mejoras en las instituciones públicas, los usuarios que acuden a la Gobernación de Los Ríos esperan contar con servicios accesibles, en lo referente a los trámites requeridos para poder disponer de ellos de forma amable y oportuna.

### **1.2.2. Contexto Nacional**

Actualmente en el Ecuador existen 22 Gobernaciones Provinciales, las mismas que son controladas por el Ministerio del Interior y fueron creadas con la finalidad de acatar órdenes del Gobierno Central, actuando como voceros principales del Presidente de la Republica. Dichas Gobernaciones están ubicadas en las diferentes provincias del Ecuador, a excepción de las provincia de Pichincha y Galápagos, ahí se encuentra el despacho presidencial. Las Gobernaciones fueron creadas para trabajar por la ciudadanía, por el bienestar, seguridad, integridad, ejecución de planes y proyectos que vayan en beneficio de la colectividad y los cuales son promovidos por el Ministerio del Interior, a través de una gestión eficiente, efectiva, transparente y pública. (Tirira, 2015)

Pese a los esfuerzos por crear en las instituciones públicas servicios de calidad, se puede apreciar que es importante lograr la relación con los usuarios, desglosada en agilidad de sus procesos y relación con otras unidades, más la medición y análisis de la experiencia del usuario que acude a los servicios de la Gobernación. Es por ello fue importante destacar que el modelo planteado por esta investigación aborda la gestión relacionada a los usuarios y la calidad de servicio que se brinda en la Gobernación de Los Ríos.

### **1.2.3. Contexto Local**

La Gobernación de Los Ríos al igual que todas las Gobernaciones, tienen la obligación de cumplir con los lineamientos establecidos por el Ministerio del Interior, entre ellas está la de contar con una excelente planificación estratégica, que ayude a mejorar los procesos internos y externos que se deben tener dentro de la institución y de esta manera contar con una eficiente administración de las diferentes dependencias como son: Intendencia de Policía, Comisaría Nacional, Tenencia Política, Jefatura Política, Comunicación Social. Tiene como misión direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia, los planes y proyectos promovidos por el Ministerio del Interior a nivel provincial, a través de una gestión eficiente, eficaz, efectiva, transparente y pública, para fortalecimiento de la gobernabilidad y seguridad interna para el buen vivir.

La Gobernación de Los Ríos, fue constituida bajo el cumplimiento de normas regidas por el estado y bajo mandato constitucional, actualmente está representada por el Dr. Camilo Salinas, según el decreto N°52 el Presidente Lenin Moreno lo faculta como Gobernador de la provincia de Los Ríos, quién trabaja por el progreso, seguridad.(Click, 2017)

#### **1.2.4. Contexto Institucional**

En la ciudad de Babahoyo una de las instituciones públicas que no cuentan con una planificación estratégica es la Gobernación de Los Ríos y la problemática existente es el no contar con una misión, visión, valores, que le permita enfocarse a alcanzar ciertos objetivos y a mejorar como institución. La carencia de una Planificación Estratégica provoca un desconocimiento de los procesos internos y externos, y por ende fallas en las actividades a ejecutarse en cada una de las dependencias con las que cuenta la institución. La falta de una planificación estratégica en la Gobernación de Los Ríos ha influido en la estructura organizacional ya que no se encuentran definidos los puestos de trabajo en las diferentes dependencias, provocando una mala atención a los usuarios.

### **1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En el Ecuador las empresas públicas presentan un descuido en la atención que deben brindar a los clientes, para que queden satisfechos de los servicios que ofrecen, más sin embargo es preocupante cuando la calidad de atención en las instituciones públicas son deficientes. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable de la Gobernación de Los Ríos, esta tarea es una responsabilidad en conjunto tanto de todos los servidores públicos, como de la autoridad máxima de la Gobernación, toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto implica la mejora de las condiciones de atención al usuario cosa que está muy alejada de la realidad, por cuanto existen numerosas quejas de los usuarios que acuden a la Gobernación de Los Ríos, sin que exista autoridad alguna que se responsabilice de las quejas de los ciudadanos y se dé pronta solución a sus problemas.

Durante las practicas realizadas en la Gobernación, los usuarios manifestaron que sus necesidades no son atendidas, y si fueron atendidas les demora mucho tiempo, así mismo se observó que algunos servidores públicos o trabajadores, desconocen sus funciones, no están capacitados en el área que se desempeñan, porque en realidad actualmente, los trabajadores de las instituciones públicas como la gobernación y otras, son contratados por favores políticos, y no así por una adecuada selección de personal.

Finalmente, es preciso señalar que, por todos los motivos expuestos, se decidió analizar los paradigmas más importantes surgidos, de los ciudadanos que al salir de la gobernación se quejan de la demora, el trato, que no fueron atendidas sus demandas y consideran que el servicio que se brinda es pésimo, existen muchos trámites burocráticos de sus documentos la cual no contribuye a la rápida atención de las demandas de los usuarios. La calidad de servicio en la institución pública ya no se pueden basar únicamente en mejoras de planificación, organización, dirección y control, como se observa actualmente, sino que hay que mejorar, desde el talento humano, materiales de trabajo, infraestructura, preparación psicológica de los trabajadores, trato a los usuarios y procurar hacer coincidir todo lo ejecutado con lo programado.

## **1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos?

### **1.4.2. Sub-problemas o derivados**

¿Cuál es la situación actual en las áreas estratégicas de la atención a los usuarios en la Gobernación de Los Ríos?

¿Cuáles son los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios?

¿En qué forma los factores organizacionales influyen en la percepción de satisfacción del usuario otorgados por la Gobernación de Los Ríos?

¿Qué tipo de gestión se debe realizar para dar celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos?

## **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

**Línea de investigación de la Universidad:** Educación y Desarrollo Social.

**Línea de investigación de la Facultad:** Talento Humano, Educación y Docencia.

**Línea de investigación de la carrera:** Gestión Administrativa.

**Sub línea de investigación:** El desarrollo humano, como base de la gestión empresarial.

**Área:** Talento Humano

**Aspecto:** Gestión Documental

**Delimitación Espacial:** La investigación se realizó en la Gobernación de la Provincia de Los Ríos.

**Delimitación Temporal:** La presente investigación se llevó a cabo en el periodo 2017-2018

**Delimitación Demográfica:** Se la aplicó a 5 empleados internos de la Gobernación de Los Ríos del Cantón Babahoyo, y 103 usuarios.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se justificó ante la necesidad de buscar alternativas que mejoren la calidad de servicio de la institución pública y la satisfacción del usuario debido a los acontecimientos frecuentes de los problemas que aquejan los usuarios de los malos servicios que reciben cuando asisten a solicitar servicios de atención en la Gobernación de la Provincia de Los Ríos, hablar de calidad en una institución pública hace referencia a la calidad de vida de la población ante cualquier cambio o plan de mejoras para la comunidad, por lo tanto debe apoyarse en los términos de la eficacia y la eficiencia.

Fue importante, porque permitió conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, donde se tomó en cuenta las quejas de los malos servicios que recibieron los ciudadanos, para lo cual se busca determinar la eficacia a través de un modelo de gestión estratégica de organización pública, y de esta manera optimar la calidad de servicios, mejorar la atención en los usuarios, dándoles pronta solución a los problemas que aquejan.

Fue factible con la ayuda del personal administrativo y usuarios, así como también se contó con la información pertinente para dar solución a la problemática planteada la misma que depende en gran medida de la calidad de atención y los servicios que provee la Gobernación, mediante un conjunto de estructura, procesos y resultados que debe brindar la institución.

Los beneficiarios de esta investigación fueron directamente la ciudadanía que asisten a la Gobernación en busca de una calidad óptima que les permita garantizar la atención y el interés de un cambio positivo, y que sus pedidos sean atendidos de manera amable y oportuna, a fin de elevar la calidad del usuario y la satisfacción en la atención, la



investigación cuenta con una propuesta alternativa sobre estrategias que se vean reflejados en la misión, visión y objetivos de la institución, se tomó en cuenta la calidad de servicio que brinda la institución con el fin de ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, e indirectamente los servidores públicos.

## **1.7. OBJETIVOS**

### **1.7.1. Objetivo General**

Analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar la situación actual en las áreas estratégicas de la atención a los usuarios en la Gobernación de Los Ríos.

Identificar los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, mediante el análisis de sus discursos.

Determinar cuáles son los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción del usuario otorgados por la Gobernación de Los Ríos.

Diseñar una guía de estrategias de gestión, para la celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos

## **CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1. Marco Conceptual**

##### **Calidad de Servicio**

Se define como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompañan a la prestación principal, ya sea de un producto o un servicio, es decir actividades secundarias que realiza una empresa para optimizar la satisfacción que recibe el cliente de sus actividades principales. Según lo que indica el autor un servicio de calidad no puede apoyarse de manera permanente en un mal producto o servicio principal, cuando la prestación principal encuentra dificultades de comprensión y percepción en el cliente, éste tiende a ser impactado por la percepción del servicio. En concordancia con el párrafo anterior la calidad del servicio promete alcanzar el éxito entre los servicios en competencia, es decir que un determinado número de empresas ofrece un servicio igual compiten en un área pequeña, debido que al establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse.(Larrea, 2015)

“Gap existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido”(Larrea, 2015). Por lo tanto de acuerdo al autor para mejorar la calidad de servicio se deben ajustar las expectativas que el cliente tiene gestionándolas adecuadamente, puede disminuir o mejorar su percepción de la realidad, es decir que un servicio es catalogado de excelente cuando sobrepase las expectativas que el cliente necesita satisfacer.

Se puede decir que la calidad de servicio percibida por el cliente es concebida como la valoración que éste hace de excelencia o superioridad del servicio. Las percepciones de

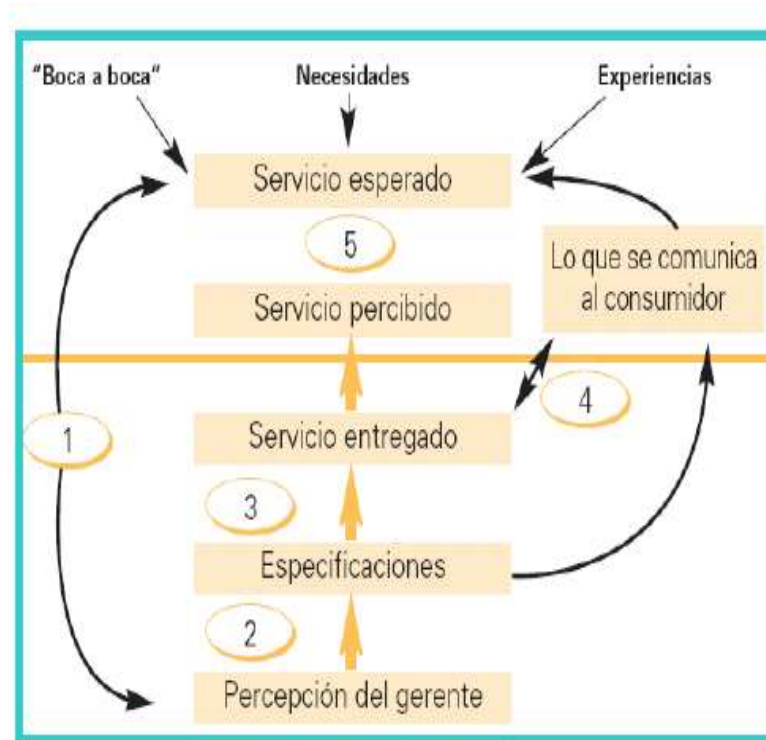
calidad derivan de la comparación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio. En consecuencia, la calidad de servicio se puede definir como la comparación entre lo que el cliente espera recibir (sus expectativas) y lo que realmente recibe o él percibe que recibe (desempeño o percepción del resultado del servicio). “La calidad se ha convertido en un pieza clave dentro del sector público y privado, su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos de la misma”(Martínez & Mosquera, 2015, pág. 15)

En una investigación realizada por Colmenarez, O. y Saavedra, J. (Como se citó en Álvarez, 2012) trataron de agrupar los modelos conceptuales de la calidad de servicio según los aportes realizados a través de dos grandes escuelas de conocimiento de pensamiento académico: la norteamericana o americana y la nórdica o norteeuropea. Reseñan que la escuela nórdica de la calidad de servicio, está encabezada por las contribuciones realizadas por Gronroos, & Lehtien, sus aportes fueron fundamentadas en unos modelos basados en la tridimensionalidad de la calidad de servicio, se encuentra encabezada por los aportes realizados por Parasuraman, Zeithami y Berry creadores del modelo SERVQUAL o modelo de deficiencias, que define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia de ambos conceptos.(p.95)

En otras palabras cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor es la calidad. Los autores suponen que los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones o criterios considerados clave en la experiencia del servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). En el entorno político actual, la calidad de servicio se convierte en una de las variables consideradas clave para la gestión de las instituciones gubernamentales. Los consumidores o usuarios de los servicios son dolientes de los productos que otorga el gobierno. Esto debe motivar a las instituciones gubernamentales a ofrecer productos o servicios que satisfagan las características que los clientes requieran para cumplir con las expectativas y en la medida posible superarlas.(Alvarez, 2012)

En el intento por medir la calidad de servicio percibida por el cliente. El instrumento de mayor aceptación y difusión es la escala SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeithamiy Berry a finales de la década 1980. Cuya escala intenta medir la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes a partir de las dimensiones que los mismos autores identifican como clave en la evaluación de un servicio. El modelo identifica cinco brechas en la calidad de servicio. (Alvarez, 2012)

Figura N° 1 Brechas del Modelo SERVQUAL



Fuente: Gelsi Álvarez UCAB (2012)

El análisis exhaustivo de cada una de las brechas a saber:

La primera brecha evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el gerente tiene de éstas. La segunda brecha ocurre entre la percepción que el gerente tienen de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos. La tercera brecha se produce entre lo especificado en las normas de servicio y el servicio prestado. La cuarta brecha se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. La quinta brecha es la más importante: la diferencia entre las expectativas que tiene el cliente y su percepción del servicio recibido. (Alvarez, 2012)

El modelo permite concluir que servicio comienza en la cima de las organizaciones “Sin una percepción social de que hay mejores servicios, la calidad no sirve a los gobiernos. Se puede decir que sin credibilidad no hay calidad” (Alvarez, 2012, p. 62)

### **Importancia de la calidad en el servicio**

La importancia de la calidad en el servicio es indiscutible. Angélica de la Vega/Directora Fundadora de ADV Comunicación Inteligente en su publicación de la Revista Especificar (2017) menciona: Para el consumidor, en el sentido de recibir un excelente trato que resuelva su necesidad (que va de la mano con sus expectativas); para la empresa, en cumplir con su cometido asegurando una larga y fructífera relación con sus clientes. Las empresas suelen cometer dos pecados capitales cuando se trata de calidad en el servicio. (p.36)

Sin embargo menciona que existen pocas oportunidades para abrir espacios de comunicación y tratar el tema con sus colaboradores y cuando llegan a hablar sobre calidad en el servicio, no son claros sobre lo que significa para la empresa y menos en como traducir ese valor en comportamientos, bajo este orden de ideas sería deseable que la empresa defina claramente lo que significa "calidad en el servicio", para la organización. Y eso se consigue construyendo una descripción sencilla y clara, prácticamente que cualquier persona logre entender. Posteriormente, se debe traducir esa descripción en "comportamientos deseables" por parte de los colaboradores: es decir, procure decir a su equipo que exactamente qué es lo que deberían hacer para que usted confirme que están cumpliendo con los estándares de calidad en el servicio de la empresa.(Vega, 2017, pág. 17)

En otras palabras si se logra que el equipo de colaboradores de la empresa que admita desde su perspectiva la trascendencia de un buen servicio, que se construya un sistema en el que los comportamientos son simplemente consecuencia de una filosofía corporativa orientada a la alta calidad de servicio. Recomendaciones prácticas para mejorar la calidad del servicio.(Vega, 2017)

Figura # 2: Mejorar la calidad del servicio



Fuente: <http://digital.especificarmag.com.mx/app.php?RelId=6.9.3.0.1&BookCode=20170301&lang=esn>

## Proceso de la calidad de servicios

Existen tres procesos de calidad de servicios:

- La definición de los criterios de calidad

- La puesta en práctica y medición del grado en que se alcanzan los criterios de calidad definidos.
- Y evaluación y retroalimentación de los procesos a partir de la medición.(Ruano, 2013)

### **Factores que intervienen en la calidad de servicios**

La tangibilidad de la acción prestadora, puesto que se trata de un servicio: La idea de calidad y de garantía de calidad tienen su origen en el sector privado mercantil productor de bienes. Sin embargo, el Sistema de Servicios Sociales es responsable de la provisión de servicios, en la mayoría de los casos, no de bienes tangibles. La prestación y consumo del servicio son simultáneos, por lo que no pueden ser producidos con antelación, ni el usuario puede realizar una comprobación previa de su calidad, antes del consumo.

La identificación de la clientela clave: Supone identificar sus expectativas y necesidades para que la organización establezca el nivel de servicio que quiere alcanzar. En los servicios sociales la dificultad surge porque los sectores de población objeto de su acción son muy heterogéneos, especialmente en los Servicios Sociales Generales o de Atención Primaria que son servicios de orientación polivalente. La consideración de los servicios sociales en una doble vertiente: por un lado, prevalece todavía una visión que los concibe como servicios dirigidos a excluidos, en los que la inversión en áreas distintas a la mera asistencia es considerada un lujo; por otro lado, se trata de servicios con una dotación presupuestaria bastante inferior a la de los sistemas educativos. De este modo ambos aspectos se retroalimentan y dificultan la opción por la calidad.

Los prejuicios de empleadores y trabajadores de la institución pública respecto a la calidad que resulta percibida como un concepto ligado a una filosofía económica de corte liberal procedente del ámbito empresarial. El escaso nivel de exigencia responsabilidades en la prestación de los servicios sociales por parte de las personas usuarias de los mismos, al menos hasta la fecha.(Ruano, 2013)

## **Dimensiones de la calidad de servicio**

Algunos estudios ponen de relieve que para poder cuantificar la calidad se hace necesario contar con un conjunto de dimensiones que puedan proporcionarnos un reflejo real. Los referentes más prácticos sobre dimensiones de calidad que pueden extrapolarse y servir de inicio en un plan de medida que serían las mencionadas por Eiglier y Langeard (1989) y Berry (como de citó en Ruano, 2013), presentan las siguientes variables:

**Fiabilidad:** Referida a la consistencia de la ejecución de la tarea, con precisión y en el tiempo establecido. La responsabilidad viene a ser la disposición positiva del prestador de servicios. Así mismo la Competencia se refiere a la posesión y aplicación adecuada de los conocimientos y habilidades necesarios para dar el servicio, con aspectos técnicos y de las relaciones interpersonales. Accesibilidad: en la obtención de los servicios y en una rápida y sencilla localización, recepción y consecución del servicio. Cortesía: Comprende los aspectos orientados al respeto y la consideración hacia el usuario que suponga una buena relación interpersonal. Disponibilidad como la actitud orientada al servicio en función de los requerimientos del usuario.

**Comunicación:** Comprende la información de referencia que consiste en expresar los objetivos del servicio con un lenguaje adecuado a los conocimientos del usuario y la de retorno, que supone saber escuchar a este último. Credibilidad: Significa la honestidad, confianza y prestigio de la institución y de su personal. Seguridad: incluye la seguridad física, funcional, social, financiera y la confidencialidad. (Ruano, 2013)

## **Servicio público**

Es una actividad exclusiva del Estado, organizado conforme a las disposiciones legales reglamentarias, vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una calidad



que se denomina consistencia. Es decir que debe ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continúa a lo largo del tiempo. (Goytia, 2014,p.4)

Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. Las instituciones públicas deben de dar atención personalizada, preferencial y única. Así como también celeridad en la atención, porque todo usuario necesita atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.(Goytia, 2014)

### **Calidad en los servicios públicos**

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. Es responsabilidad aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes. (Ruano, 2013, p. 62)

De algo se debe estar seguro y es que el concepto deservicio público no debe seguir devaluándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado. Esta tarea es una responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio.(Goytia, 2014)

Es importante que considere que:

La calidad es fácil de lograr, porque la hacen cada una de las personas, la calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización. La mejora constante es la base de la calidad en una organización. Trabajar con calidad implica trabajar con firmeza,

agilidad y eficiencia. La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad, es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos. El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.(Ruano, 2013)

Las diferentes administraciones públicas, aunque con un mayor retraso temporal, también han puesto en marcha sistemas de gestión de la calidad que ha propiciado el desarrollo de diversos medios de apoyo. Dicho esto y centrándose en los servicios sociales, se puede afirmar que la planificación y la gestión de la calidad se van convirtiendo en una exigencia para la contratación y para la concertación de servicios con la empresa privada(Ruano, 2013, pág. 15). El informe establece una serie de factores clave que contribuyen al éxito de la calidad de los servicios, mencionando los siguientes:

Servicios orientados al usuario que promuevan su implicación y su empoderamiento (empowerment). Sistemas de calidad nacionales o regionales, pero flexibles, adaptables y relevantes para las necesidades locales para permitir su aplicabilidad local. Participación de todos los interesados en el proceso de definir y concretar la calidad y sus indicadores (empleadores, empleados y usuarios). Se pone un énfasis especial en la participación en el diseño, puesta en práctica y evaluación de los sistemas de calidad de las personas usuarias y del personal. La calidad de los servicios está indiscutiblemente ligada a la calidad de la vida laboral, constatándose que cuando se instauran buenas prácticas laborales y buenas condiciones de trabajo, la satisfacción profesional y la gratificación de carácter no económico son elevados. (Ruano, 2013)

### **La calidad en los servicios públicos y las expectativas de los ciudadanos.**

La calidad de los servicios públicos presenta un papel fundamental de apoyar, como facilitador y coordinador de un modelo de gestión de calidad, todas aquellas acciones que lleven adelante las Unidades de Organización que la componen, a los fines de alcanzar los resultados pretendidos. El convencimiento de que el sector público debe tener un papel primordial en la renovación económica, social y medioambiental por tratarse del principal

protagonista económico que impulsa el crecimiento en la sociedad es cada vez mayor. La Administración Pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios, no obstante, todas estas metas deben alcanzarse con los mismos presupuestos o incluso, en algunos casos, con presupuestos más bajos. De allí la importancia de que los servicios públicos de la Administración Pública, se brinden con calidad. (Goytia, 2014, p.29)

Las nuevas modalidades de atención, las tecnologías de la información y la comunicación ayudan a la Administración Pública a enfrentarse a los numerosos retos que se le presentan. Sin embargo, no hay que centrarse en ellas, sino en la utilización de estas tecnologías, conjuntamente con el cambio organizativo y con los nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas. Las buenas prácticas ya han demostrado en la actualidad que una administración pública ejercida con calidad es sin duda, una manera muy eficaz de prestar los servicios públicos, porque reduce los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento, aumenta la productividad y mejora la transparencia y la responsabilidad. La administración pública debe tender a lograr un enfoque estratégico buscando la consecución de sus objetivos, la implantación eficaz de sus políticas y el desarrollo regional para toda la comunidad en su conjunto. (Goytia, 2014)

La calidad en los servicios públicos de una administración a veces no resulta demasiado fácil, porque para poder ofrecer servicios centrados en el usuario es imprescindible que todas las distintas Unidades de Organización compartan criterios comunes sobre la calidad en los servicios públicos, los asuman con la responsabilidad que merecen y los sostengan en el tiempo. Muy a menudo esta responsabilidad supone un cambio organizativo que requiere la disposición de replantearlos modos de trabajo ya establecidos y a veces, esto suele crear resistencia. Se debe conceder mucha importancia a las Unidades de Organización que trabajan con calidad, porque deben ser consideradas como la mejor manera posible de lograr que dichas administraciones sean más eficientes y contribuyan enteramente con la estrategia de sus políticas a través de nuevos y mejores servicios públicos para con los ciudadanos. (Goytia, 2014, p.31)

Las administraciones públicas se enfrentan a los desafíos que suponen los cambios que se producen a su alrededor, los cuales abarcan desde las principales tendencias sociales y económicas hasta las expectativas crecientes de lograr unos servicios de mayor calidad para los ciudadanos. Al mismo tiempo deben hacer frente a unos presupuestos más ajustados y a las exigencias de sus propios trabajadores.

### **Desarrollo de la calidad a través de la gestión de calidad total**

El desarrollo de la calidad a través de la gestión de calidad total es el estadio más evolucionado de una Administración Pública dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido la Calidad a lo largo del tiempo en el Ecuador. En un primer momento se habla de Calidad en los servicios y esa es la primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas que mejoran el desempeño en los servicios. Posteriormente nace la Calidad continua, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad de servicio proporcionado. (Goytia, 2014)

Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, y que significa un sistema de gestión íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores (Goytia, 2014). Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- La obtención de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario interno y externo.
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la Unidad de Organización (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.(Goytia, 2014)

- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.(Goytia, 2014)
- Involucramiento de los proveedores en el sistema de Calidad Total de la Unidad de Organización.(Goytia, 2014)

### **Principios (o constructos) del modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Gubernamentales**

Tabla # 1: Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Gubernamentales

<b>Principios</b>	<b>Definiciones</b>
Liderazgo y compromiso de la dirección superior,	Delinear los objetivos y lineamientos de la planificación estratégica para que toda la organización trabaje en función de ella.
Compromiso y desarrollo de las personas	Formación y desarrollo de las personas; Participación del personal y sus representantes en el proceso de gestión de calidad; Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo
Recursos financieros y materiales	Planificación y gestión del presupuesto; Gestión de recursos materiales, equipos e infraestructura

Fuente: Consistorial, E., pinto, J. E. R., Carvajal, S. A., Guzmán, C. A., & acuña, V. V. Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Gobernación. (2015)

En otras palabras, el modelo se reparte entre los aspectos dirigidos a mejorar la gestión, desde aspectos estratégicos, personales y logísticos; mientras que existe un área preocupada sólo de la relación con el usuario y desarrollo de la calidad del servicio y satisfacción de usuario.(Consistorial & Acuña, 2015)

## **Procesos Internos y Externos de las Gobernaciones Provinciales en el Ecuador**

En las entidades públicas del Ecuador se ejecutan diferentes procesos que permiten brindar de mejor manera un servicio, entre los procesos que maneja las instituciones públicas y en específico las Gobernaciones Provinciales se encuentran: **Procesos Gobernantes:** orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización. (Interior, 2012)

**Procesos Agregadores de Valor:** Implementan políticas, administran y controlan la generación del portafolio de productos destinado a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional, denotan su especialización y constituyen la razón de ser de la institución.

**Procesos Habilitantes:** están encaminados a generar el portafolio de productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional. Procesos Habilitantes de Apoyo permiten que los procesos se ejecuten, su función es proveer y administrar los recursos, facilitando todo lo necesario para la operatividad de los procesos, lo que facilita el cumplimiento de la misión de la organización. (Interior, 2012)

**Procesos desconcentrados:** están encaminados a generar el portafolio de productos y prestar servicios de manera desconcentrada y directamente al cliente usuario; coordinan, implementan y ejecutan programas y proyectos en el ámbito de su competencia. (Interior, 2012)

**Usuarios internos:** es el agente receptor del portafolio de productos y servicios generados por otros procesos relacionados de la organización y que son utilizados como insumos de trabajo para la generación de productos terminales. Usuarios externos que identifican al cliente final que se beneficia del portafolio de productos o servicios y que es

externo a la organización. Los diferentes procesos tanto internos como externos están guiados por el Ministerio del Interior y permiten a las instituciones públicas cumplir con el objetivo principal que es brindar bienes y servicios de calidad a la colectividad, basándose siempre en la razón de ser de la empresa (misión) y que de esta manera se cumpla con los objetivos planteados como institución. (Interior, 2012)

### **Clasificación del procedimiento administrativo**

Antes de ingresar al análisis para aplicar reingeniería resulta necesario que el lector tenga un breve conocimiento de la clase de procedimiento en el que está trabajando. Recuerde siempre que la administración pública se caracteriza por su legalismo, característica que lo obliga a tener siempre en cuenta a la norma vigente. Jamás la soslaye ni peque de ignorancia, porque podría estar regulando un procedimiento plagado de inseguridad jurídica. Este es el reto que se le presente frente a una probable actuación en la actividad privada. El procedimiento administrativo puede ser clasificado desde distintos puntos de vista. (Tapia & Quispe, 2017)

Así, el procedimiento administrativo, **por su origen** presenta dos sentidos en su aplicación:

**a. Interno:** Es el que permite a la administración pública realizar sus funciones operativas o administrativas internas, dinamizan internamente a la entidad, se realizan de oficio por ello se les denomina adjetivos, y

**b. Externo:** Es el que permite al usuario el ejercicio del derecho constitucional de petición y al trámite de la solicitud. Se le denomina sustantivo, porque se trata de un conjunto de acciones y diligencias que debe realizar el interesado o titular del derecho accionado, ante la entidad, con el objeto de obtener de ésta un determinado pronunciamiento, y además porque es la razón de ser del estado. (Tapia & Quispe, 2017)

También, el procedimiento administrativo **por su naturaleza** se divide en:

**Adjetivo:** Las organizaciones realizan procedimientos que les permite desarrollar sus proyectos y programas, apoyan a la realización del procedimiento sustantivo.

**Sustantivo:** Jurídicamente, la ley de simplificación administrativa se refirió expresamente a los procedimientos sustantivos; no obstante, se encuentra una implícita mención a los procedimientos adjetivos, iniciados de oficio. Los sustantivos, son procedimientos cuyos resultados se dirigen hacia afuera, hacia los sectores sociales con los que se relacionan en el cumplimiento de sus atribuciones.

## **Competencias a cargo de la Gobernación de Los Ríos**

### **Secretaria General**

Encargada de la recepción, despacho y certificación de documentos, en coordinación con el Gobernador de la Provincia, así también atención a usuarios internos y externos.(Ríos, 2016)

### **Intendencia general de policía**

Administra justicia en bien de la ciudadanía de la provincia y el cantón, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo al mejoramiento de sus competencias con mayor calidad, agilidad y respeto.(Ríos, 2016)

Entre otras atribuciones y responsabilidades están:

Ejecutar las disposiciones del Gobernador de la provincia y demás superiores jerárquicos.

Planificar, coordinar y ejecutar operativos de control de precios de los productos que por ley le corresponda.



Conferir el permiso anual de funcionamiento a los establecimientos contemplados en el Acuerdo Ministerial 08-87 y ejercer su control de conformidad con la ley.

Ejercer el control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia.

Ejercer las atribuciones contempladas por la Ley de Venta por Sorteo para el Control de la Legalidad de Rifas y Sorteos.

Permiso anual de funcionamiento a los establecimientos de diferentes categorías contemplados en el Acuerdo 08-87. (Ríos, 2016)

### **Subintendencia general de policía**

Ejerce las mismas atribuciones y responsabilidades que el Intendente General de Policía dentro del ámbito de su circunscripción territorial. (Ríos, 2016)

### **Jefaturas políticas**

Representan al ejecutivo provincial, controlan el accionar administrativo de la organización pública cantonal para el eficiente cumplimiento de los objetivos institucionales, además articulan a la Gobernación con los niveles de Gobierno y la ciudadanía en el ámbito local, promoviendo procesos de participación social y política, manteniendo la gobernabilidad. Los responsables de estas unidades de gestión son los Jefes/as Políticos/as. (Ríos, 2016)

### **Atribuciones y responsabilidades entre otras:**

Supervisar las dependencias a su cargo en su respectivo cantón.

Cumplir las disposiciones emanadas de sus superiores.

Ejercer todas las atribuciones que competen al Gobernador, en la circunscripción del cantón, bajo directa obediencia a éste y con informes mensuales de las acciones ejecutadas.

Presentar al Gobernador, hasta el 30 de mayo de cada año un resumen de sus actuaciones.

Suscribir los listados de socios para la formación de cooperativas en su jurisdicción.

Difundir, coordinar y controlar la implementación de las políticas, planes y proyectos del Gobierno Nacional, dentro del cantón.

Apoyar al Consejo Electoral para la correcta realización de los procesos electorales.

Otorgar certificados de residencia a los ciudadanos domiciliados en el cantón.

Promover y coordinar con las dependencias públicas y privadas, programas en las áreas: política, social, económica, de infraestructura y productiva.

Receptar denuncias por violación a los derechos humanos y canalizar hacia las autoridades competentes.

Coordinar y orientar a los tenientes políticos para que realicen el control de locales y establecimientos de cada jurisdicción, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias.

Intermediar en la solución de los conflictos sociales y culturales que produzcan en las comunidades y recintos.(Ríos, 2016)

## **Tenencias Políticas**

En Los Ríos las Tenencias Políticas, que representan al ejecutivo provincial y cantonal, suministrando servicios de calidad a la ciudadanía a través del cumplimiento de las disposiciones legales que lo rigen y propender a la eficiencia y eficacia de sus atribuciones y responsabilidades(Ríos, 2016). Los responsables de estas dependencias son los Tenientes Políticos.

Son responsables de: Ejercer en su jurisdicción las facultades del/la Jefe/a Político/a.

Presentar al Jefe/a Político/a un resumen de sus actuaciones y actividades.

Cumplir todas las órdenes que emanen de los/las jefes/as políticos/as y más superiores jerárquicos.

Coordinar el plan de desarrollo parroquial, receptando y canalizando las necesidades de la parroquia.

Coordinar los operativos de control de la delincuencia con la fuerza pública.

Controlar el desarrollo de espectáculos públicos en los parques de diversión y juegos mecánicos.

Ejercer el control para evitar la especulación con apoyo de la fuerza pública, por delegación del/la Intendente de Policía.(Ríos, 2016)

Ejercer el control del cumplimiento de los permisos anuales de funcionamiento en los establecimientos de la parroquia e informar periódicamente al/la Jefe/a Político/a.

Apoyar al Consejo Electoral en los procesos electorales; entre otras.(Ríos, 2016)

### **Comisarías Nacionales de Policía**

**Misión:** Administrar justicia en bien de la provincia y cantón, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo al mejoramiento de sus competencias con mayor calidad, agilidad y respeto.(Ríos, 2016)

**Responsable:** Comisario/a Nacional de Policía.

## **Atribuciones y responsabilidades.**

Ejecutar las disposiciones de los superiores jerárquicos, en las provincias del Gobernador.

Planificar, coordinar y ejecutar operativos de control de precios de los productos que por ley le corresponda.

Apoyar con la fuerza pública los operativos de control que realicen las entidades públicas por solicitud expresa de éstas.

Ejercer el control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia.

Controlar las actividades que ejercen hechiceros, adivinos y centros esotéricos con sujeción a la Constitución y la ley.

Autorizar y controlar el desarrollo de espectáculos públicos, parques de diversión y juegos mecánicos, por delegación del/la Intendente/a.

Informar a la autoridad competente sobre el cometimiento de las infracciones que no fueren de su competencia.(Ríos, 2016)

Apoyar a las autoridades judiciales y fiscales en las tareas que administran justicia. Conocer y resolver las causas contravencionales previstas en el Código Penal común.

Ejercer las demás atribuciones y cumplir los deberes que le señalen las autoridades, Constitución y las leyes.(Ríos, 2016)

Con la finalidad de que esta investigación sirva para futuras investigación y que los funcionarios de la Gobernación de Los Ríos, ejecuten lo descrito en este contenido, el presente trabajo será ejecutado en poco tiempo con finalidad de que tenga ventajas competitivas, ya se describió la primera variable de la calidad de servicio a continuación se describe la segunda variable con conceptos propicios referentes a la satisfacción del usuario.

## **Satisfacción de los usuarios**

Philip Kloter define la satisfacción del usuario como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (García, 2015, p. 285). De acuerdo al autor es obligatorio establecer en la empresa un sistema de medida de la satisfacción del cliente que permita la mejora continua de la oferta de un producto o servicio prestado. Los principales con los que cuentan las empresas para medir la satisfacción de los clientes son sus sugerencias y quejas a través la realización de encuestas 6 a los clientes.

La satisfacción del usuario se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos hacia un objetivo particular (calidad de la atención recibida). García ( 2015), afirma una revisión panorámica de los estudios realizados permiten afirmar que la satisfacción del usuario, depende en gran medida de la calidad de los servicios que ofrecen y el trato personal que reciben de parte de quienes laboran en la empresa. (p.85)

Bachelet (1992) (como se citó Tapia y Quishpe, 2016) consideró que la satisfacción era una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio. Creía que esta definición incluía la última relación con un producto o servicio, la experiencia relativa a la satisfacción desde el momento de la compra y la satisfacción en general experimentada por usuarios habituales. También es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario, que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Los autores coinciden en que la satisfacción está relacionada con el resultado de una compra, la percepción que se tiene luego de recibir un servicio y el estado final que puede sentir el consumidor, cliente u usuario; por lo que existen diversos factores tales como psicológicos, materiales, etc., que impulsan a que el consumidor, cliente u usuario estar satisfechos con sus necesidades y se debe analizar mediante técnicas e instrumentos que permitan saber cómo es que se está brindando el servicio así como también saber qué

perspectivas tienen cada cliente externo sobre el servicio o producto que se está brindando. (Tapia & Quispe, 2017)

La satisfacción del cliente es el producto de comparar su apreciación de la utilidad obtenida con las expectativas que el consumidor tenía de adquirirlos. En tanto si la percepción supera su expectativa, se considerara satisfecho al cliente y se asignara valor agregado al servicio, pero al concordar ambas no coexiste satisfacción, como consecuencia de recibir lo que esperaba. En cuanto si las percepciones son menores a sus expectativas se genera insatisfacción. La satisfacción representa la valoración del cliente en relación a una transacción establecida y a una práctica de compra, para después convertirse en una actitud general en torno al servicio adquirido. (Grande, 2012, p.345)

De acuerdo a las experiencias de satisfacción en relación con la prestación de otros servicios se transforma hacia una postura total a largo plazo en cuanto a la calidad y el servicio adquirido. En cuanto a si más positiva es la percepción del cliente sobre el servicio mayor es su satisfacción, en la disposición si esta retribuye a sus expectativas.

### **Importancia dela satisfacción del usuario**

Radica su importancia por ser una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a cualquier organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución. A esta persona se la encuentra no solo en el campo comercial empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando son pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad. (Tapia & Quispe, 2017)

### **Factores que influyen en las expectativas del usuario.**

- Eficiencia: Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando.(Tapia & Quispe, 2017)

- **Confianza:** La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla.
- **Servicialdad:** La Servicialdad es una añadidura. Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada. (Tapia & Quispe, 2017)
- **Interés personal:** Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros; con el interés personal, se convierten en una relación de aprecio.(Tapia & Quispe, 2017)
- **Confiabilidad:** Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización.

### **Elementos que conforman la Satisfacción del Cliente o Usuario**

**El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente". Se debe tener en cuenta que la calidad del servicio percibido por el ciudadano esta en relación con la comparación entre lo que recibe y lo que espera recibir. La calidad del servicio

percibido es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido. (Tapia & Quispe, 2017)

**Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones: Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio. Experiencias de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas). Promesas que ofrecen los competidores. (Tapia & Quispe, 2017)

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraen suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades realizadas. En todo caso, es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente: Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles. Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia. Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar. (Tapia & Quispe, 2017)

**Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el



desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambia de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantiene leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido es leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional o lealtad incondicional. (Tapia & Quispe, 2017)

### **Necesidades y Expectativas de los usuarios**

Todo cliente o usuario tiene tres tipos de necesidades a satisfacer: Aquellas fácilmente explicitables y que constituyen las necesidades objetivas. Cuando un cliente se acerca a un taller de reparaciones, una de sus necesidades objetivas es que el vehículo le sea devuelto en un plazo determinado y en perfecto estado de funcionamiento para conducir con seguridad. Otras se refieren a aquellos elementos implícitos que no se especifican por su propia evidencia. Son aspectos del servicio que el cliente da por supuesto; corresponden a aquellas necesidades que, sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, pero no siente la necesidad de mencionarlas. El tercer grupo corresponde a necesidades, más bien expectativas, que por su propia naturaleza son principalmente subjetivas y que determinaran en gran medida la percepción por el cliente de la calidad del servicio recibido, ya que necesita satisfacerlas. (Tapia & Quispe, 2017)

Factores que influyen las expectativas: Una amplia gama de hechos contribuye a conformar las expectativas que un cliente tiene cuando solicita un servicio; entre ellos se encuentran los siguientes:

- Experiencias previas con el suministrador.
- Referencias de terceros. Publicidad.
- Imagen y reputación. Precio.
- Avances Tecnológicos.

- Aspectos relacionados con el desempeño del personal.
- Facilidad de trato. Amabilidad.
- Saber escuchar al cliente. Confiabilidad.
- Capacidad de empatía para sintonizar con las expectativas del cliente.
- Capacidad para adaptar el lenguaje en las comunicaciones con el cliente.
- Disponibilidad personal frente al servicio.
- Capacidades técnicas para el desempeño del trabajo que transmitan al cliente confianza, seriedad y seguridad. Profesional.
- Promesas realizadas. Y, evidentemente, las necesidades reales del cliente profesionales como personas.

Lo que se mencionó influye sobre las expectativas, que intervienen en el nivel de las calidades alcanzadas, las pequeñas cosas, los pequeños detalles, son factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacen que un servicio se brinde con calidad. En el caso de los servicios públicos brindados por la Administración Pública, si el usuario nunca ha recibido un servicio público, un factor muy importante para formar sus expectativas es lo que ha escuchado de otras personas, el boca en boca, que no es otra cosa que las referencias o comentarios que recibe de otras personas o instituciones. (Tapia & Quispe, 2017)

### **Los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios**

La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. Sin embargo, la satisfacción también va ligada a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado. La percepción se lleva a concebir al ciudadano como cliente de los servicios, lo que implica un enorme cambio en las bases políticas de las administraciones y especialmente la Gobernación. Y profundizando en la definición sobre la satisfacción de las personas usuarias, a través de algunas de las

reflexiones destaca los dos puntos que considera que tienen más importancia para el trabajo que ocupa. (Ruano, 2013)

Identificar los factores críticos de éxito que constituyen el núcleo de las expectativas del usuario. Para ello es fundamental conocer (escuchar) las necesidades y demandas de las personas usuarias, y solicitar la opinión del usuario sobre la satisfacción del servicio que le ofrece o se le ha ofrecido. Destacar la importancia del personal de primera línea (trabajador/a social, psicólogo, educador) como las personas claves en el proceso de intervención. Una mirada sobre la calidad en los Servicios: perspectiva de las personas usuarias y de los/as profesionales especialmente, cuando surge una situación de conflicto o de insatisfacción con el usuario. (Ruano, 2013)

Para ello es necesario conocer el mayor número de aspectos de los profesionales con el fin de calibrar el papel que auténticamente desempeñan en la prestación de los servicios. Por lo tanto, el objetivo de cualquier estudio que desee determinar la percepción de calidad de las personas usuarias de la Gobernación de Los Ríos, deben contemplar, además de los ámbitos ya considerados de cultura organizacional y clima, aspectos y variables actitudinales como el nivel de satisfacción laboral, de fatiga laboral y de compromiso organizacional que presentan los/as profesionales, al ser quienes tienen mayor contacto con las personas usuarias y en consecuencia, son los responsables de influir sobre la percepción de calidad asistencial que puedan tener. (Ruano, 2013)

### **Reglas para la Satisfacción Total del Usuario**

- **Muestre Aprecio Auténtico:** Toda persona desea escuchar un mensaje agradable o un cumplimiento sincero.
- **Sea Amigable y Amistoso:** A través de su conversación agradable genera empatía y ánimo con su interlocutor. (Caballero, 2016)

- **Actué con Cortesía:** Es contagiosa y constituye una poderosa herramienta de relaciones humanas. (Caballero, 2016)
- **Sonría:** La sonrisa del rostro, es un elemento gratificante en la relación con el cliente /público usuario. Sonría solo en forma natural.
- **Siempre Entusiasta y Positivo:** El entusiasmo, refleja la emoción de usted por su institución y por lo que puede hacer por su cliente/público usuario. La actitud positiva es una valiosa posesión ganadora.
- **Reconocer los Errores:** Tener la perspectiva de aprender de sus errores hace que usted siga creciendo. (Caballero, 2016)

### **Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.**

La relación que existe entre las variables, la calidad es una apreciación general del consumidor de un servicio, en cambio la satisfacción, no solo se apoya en la experiencia general, sino en el conglomerado de todas las experiencias, sean tanto antiguas como futuras, una controversia más ha examinado si la calidad del servicio es un precedente de la satisfacción, en cuanto a si esta puede ser alcanzable en el caso que existiese pérdida en la calidad, haciendo referencia a si las expectativas del individuo en un contexto dado son inferiores. Por lo dicho anteriormente se constituye a la calidad del servicio como un sólido vaticinador de la satisfacción del cliente (p.7).

### **Estructura Organizacional**

Hace énfasis a la forma en la cual está dividido el trabajo dentro de una organización. También se puede entender que el tema de la estructura organizacional ha

tenido diversas aproximaciones que han buscado comprender, y en algunos casos explicar, el fenómeno de la división del trabajo y su integración y coordinación. Así, por estructura no debe entenderse únicamente el plan orgánico sino todo un patrón de variables que buscan coordinar el trabajo de los agentes organizacionales, resultante de los procesos de división del mismo, que crean rutinas formalizadas diferenciadas y estandarizadas, buscando controlar y hasta predecir su comportamiento. (Martínez Pedrós, 2012, pág. 8)

La estructura organizacional dentro de una institución es de suma importancia ya que así se puede marcar y tener en claro y dividido los diferentes puestos de trabajo, logrando diferenciar las tareas designadas a cada departamento y obtener así un trabajo coordinado para lograr un mejor desempeño organizacional.

### **Tipos de estructura organizacional**

Existen diversas clasificaciones y tipologías sobre las estructuras organizacionales, la mayoría de autores destacan cuatro tipos de estructuras:

**Estructura simple:** Se da en empresas con un mínimo de personal dentro de los denominados “núcleos de personal” “línea media”, llevando la coordinación de cúspide estratégica mediante supervisión directa.

**Estructura burocrática:** Este tipo de estructura se corresponde con una organización altamente formalizada, en la que todos los elementos del trabajo están perfectamente definidos (autoridad, responsabilidad, tareas, procedimientos).

**Estructura divisionalizada:** La estructura divisionalizada a diferencia de los anteriores no es una estructura completa sino parcial, superpuesta sobre otras que se utilizan sobre todo, para diversificar productos. (Jiménez, 2015)

**Estructura Adhocracia:** Adhocracia (del latín ad hoc= para esto o para este fin) significa cualquier estructura altamente flexible capaz de adaptarse continuamente a las condiciones cambiantes del ambiente.

La estructura organizacional dentro de una organización permite distribuir al personal de una manera correcta, diferenciando cada uno de los departamentos de la institución y para de esta manera poder delegar funciones a los integrantes de la misma, el contar con una estructura organizacional en la empresa es de gran ayuda, ya que permite actuar de una manera adecuada en la realización y ejecución de las diferentes actividades que permite el avance de la institución. (Jiménez, 2015)

### **Valoración crítica de los conceptos principales de las distintas posiciones teóricas sobre la Gestión Estratégica**

Para Romero la planificación estratégica permite desarrollar planes que permiten alcanzar objetivos, una planificación estratégica es aplicada tanto para desarrollar estrategias militares como de negocio. Prodaren en su concepto califica la planificación como una visión a largo plazo y las estrategias se generan a partir de un análisis interno y externo (FODA). Para Kloter el contar con una planificación estratégica permite a la institución alinear las metas y los recursos con las oportunidades que se presenten, lo que permite formular objetivos a largo plazo.

Para Incubators es un proceso de decisión continuo en el que se toma en cuenta los aspectos internos y externos que afectan a la organización. Para Burgwall y Cueller la planificación es una herramienta que permite realizar un diagnóstico de la situación por la que atraviesa la empresa. Es decir todos los autores concuerdan que una planificación estratégica es un arma que permite el mejoramiento de las organizaciones previo a un análisis de la situación actual la cual contribuye una mejor toma de decisiones que se ve reflejada en objetivos a largo plazo. (Jiménez, 2015)

## **2.1.2. Marco Referencial de la problemática de investigación**

### **2.1.2.1. Antecedentes de investigación**

Tapia, C., Rocío, E., & Limachi Quispe, O. (2017). En su tesis de investigación con el tema: Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la subgerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Gobernación de Tacna. En su trabajo de investigación determinó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos, para lo cual se utilizó técnicas de investigación que ayudaron con la información de los usuarios para determinar la percepción que tienen ellos sobre sus trámites administrativos en relación con el tiempo de demora que se espera, el asesoramiento del servidor público sobre cada trámite administrativo, y los procedimientos para la atención de las solicitudes requeridas por los administrados consideran que deberían mejorar para incrementar el grado de satisfacción.(p.99)

De acuerdo a la conclusión realizada por Tapia los procesos administrativos deben dar respuesta oportuna a los trámites solicitados en un tiempo más corto, además en su investigación indica que existe un alto tiempo de demora en las oficinas de atención al usuario esto repercute en el grado de satisfacción, sugiriendo que se debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos al usuario para cada trámite que requieran y contar con un buzón de sugerencias para que la entidad pueda conocer las necesidades que tienen, de esta manera disminuir las quejas constantes y mejorar la atención a los usuarios en todos sus niveles.

Jiménez Tirira, J. G. (2015). En su trabajo investigativo con el tema: Planificación estratégica para mejorar los procesos internos y externos de la Gobernación del Carchi (Bachelor's thesis). Concluye lo siguiente: Tanto al personal como a los usuarios de los servicios la falta de comunicación interna entre el personal, carece de capacitaciones permanentes, falta de trabajo en equipo, desconocimiento de aspectos importantes de la institución, retraso en el proceso de solicitudes de trámites, estos estaría ocasionando una baja en el aspecto de la atención al cliente, estas falencias hacen que la Gobernación del

Carchi no tenga un desarrollo a nivel institucional. Para concluir se debe implementar canales de comunicación, que faciliten diversa información entre los integrantes de las diferentes dependencias para una mejor atención al público, por lo cual se debe tomar en cuenta que el usuario siempre tiene la razón y el propósito es siempre brindar un excelente servicio a la comunidad.(p.96)

Consistorial, E., Pinto, J. E. R., Carvajal, S. A., Guzmán, C. A., & Acuña, V. V. (2015) en su Tesis de Grado para optar por el título de Magíster en gestión y políticas públicas con el tema: Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad, concluyeron que: En cuanto a los resultados, los investigadores determinaron que el Factor Organizativo es el que más incide en la Satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la Satisfacción (Factor Humano y Factor Espacios Físicos). Con este efecto total, les permitió delinear estrategias que tuvieran el peso de cada uno de los factores sobre la satisfacción, determinando así los aspectos específicos en que la institución debe invertir. De la misma forma, se establecieron criterios para la elaboración de una estrategia orientada a mejorar la imagen corporativa de la institución, la que en términos descriptivos, resultó ser no tan bien evaluada, Por ello, y según la tabla de efecto total, se determinó propender por acciones que incidieran en mayor medida en la Imagen. (p.29)

Con todo lo mencionado, aun así, es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucre acciones relacionadas que mejoren la imagen corporativa, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que permita al usuario agilidad en sus trámites, por ello es importante la coordinación con los principales administrativos de la institución.

Inca Allcahuamán, M. (2015). En su Informe de investigación con el tema: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, Concluyo que: La relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, determinaron que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman que permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una

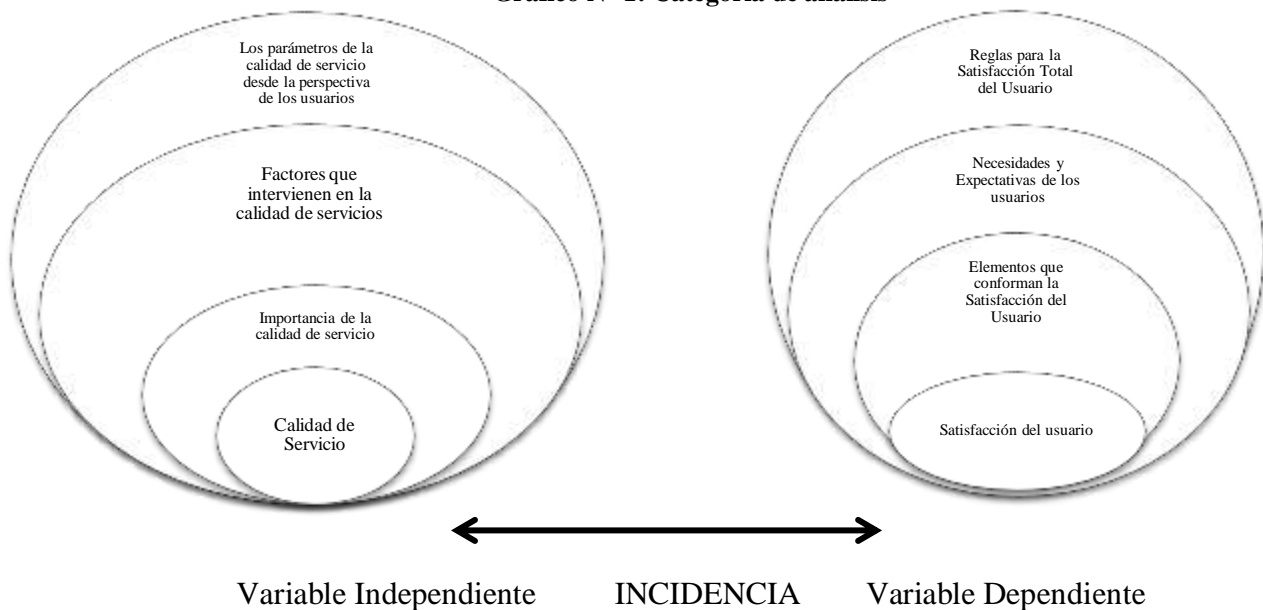


correlación positiva moderada, lo que indica, que cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, es mejor las satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida no favorece a la satisfacción de los usuarios. En conclusión, determinaron de acuerdo al trabajo de investigación realizado, que sí es importante la calidad en los servicios en la atención al usuario, en la cual está incluido la (capacidad de respuesta, cortesía y competencias personales) para una mejor satisfacción de los mismos, de este factor muy importante depende el concepto que tendrán los usuarios.

Por ello no se debe dejar de lado la calidad de servicio, porque los usuarios son la razón de ser de las instituciones públicas, sin ellos no existiría, peor si dejarían de pagar sus obligaciones tributarias. Las personas que ocupan el cargo necesariamente tienen que contar con la experiencia suficiente, para el desempeño correcto en su área respectiva, por otro lado, la preparación de cada uno para que así se pueda solucionar los conflictos posibles que pueda ocurrir con los usuarios al momento de la prestación del servicio.

### 2.1.2.2. Categoría de Análisis

**Gráfico N° 1: Categoría de análisis**



Autor: José Villamar Casal

### **2.1.3. Postura Teórica**

La postura teórica de la presente investigación estuvo bajo la teoría Parasuraman, Zeithami y Berry (1988) quienes consideran que “la calidad de servicio percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio”. La calidad de servicio percibida por el cliente es concebida como la valoración que éste hace de la excelencia del servicio. (Alvarez, 2012).

El aporte de Phillip Kloter (2006), considera que “el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan niveles de satisfacción. Este aporte se ajusta a al concepto declarado en la Norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción es la percepción del cliente cuando ha cumplido sus necesidades y expectativas.

Según mi punto de vista estoy de acuerdo con los autores antes citados las percepciones de calidad proceden de la asimilación de las expectativas del cliente con el resultado actual que recibe del servicio, entregar calidad de servicio significa alcanzar las expectativas del cliente sobre una base consistente que el punto de partida de esta investigación. En consecuencia, la calidad de servicio hace referencia a la comparación entre lo que el cliente espera recibir con lo que realmente recibe. En cuanto a la satisfacción del usuario respecto a un servicio brindado, cliente responde a sus necesidades y expectativas, es evidente que la satisfacción de los clientes es la medida de la calidad en los servicios

En este sentido la investigación se desarrolló con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de la Gobernación de Los Ríos, es uno de los desafíos más importantes como investigador de brindar solución a la problemática planteada, problema que se ve reflejado hoy en día hasta en las redes sociales. Las pequeñas cosas, los pequeños detalles, son

factores que definen las diferencias en la atención al usuario y hacer que un servicio se brinde con calidad en la Gobernación de Los Ríos es fundamental para la ciudadanía.

## **2.2. HIPÓTESIS**

### **2.2.1. Hipótesis general**

La celeridad de los trámites en la calidad de servicio que brinda la Gobernación de Los Ríos influirá significativamente en la satisfacción de los usuarios.

### **2.2.2. Hipótesis específica**

La situación actual del funcionamiento de los documentos de gestión en las áreas estratégicas de la Gobernación de Los Ríos, permitirá medir la calidad de atención que se brinda a los usuarios.

Si se identifican los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, se accederá a tomar acciones para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

La determinación de los factores organizacionales mediará en la percepción de satisfacción del usuario a través de actividades y procesos otorgados por la Gobernación de Los Ríos que ayuden a mejorar la calidad de servicio.

Si se diseña un Modelo de Gestión, que involucren todas las competencias de los diferentes niveles de la Gobernación de Los Ríos, se brindará una mejor calidad de servicio en la celeridad de los trámites a los usuarios.

### **2.2.3. Variables**

**Variable Independiente:** Calidad de Servicio

**Variable Dependiente:** Satisfacción del Usuario

## **CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas**

Para el desarrollo de la presente investigación a término de los objetivos que se plantearon fue orientada a través de un enfoque de tipo cualitativo, cuyo estudio y solución a la calidad de servicio que presta la Gobernación de Los Ríos consintió en conocer los problemas que aquejan a los usuarios que asisten a dicha entidad, para ello se llevó a cabo una investigación de campo y documental lo que permitió obtener información y fundamento científico de las variables de estudio para la construcción de la propuesta

Mediante las técnicas de estudio se utilizó la encuesta, para ello fue diseñado un cuestionario de preguntas tomando en cuenta las variables que den los resultados que se necesitaban para cumplir con los objetivos de la investigación, fueron consultados los usuarios de las diferentes dependencias de la Gobernación de Los Ríos como son Secretaria Nacional, Tenencias políticas y Comisarias, para ello se trabajó con la siguiente muestra 103 usuarios y 5 servidores públicos

Concluida la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se procedió a la presentación de los resultados en cuadros en función de frecuencias y porcentajes con sus respectivas representaciones gráficas, se optó por la de tipo circular (grafico de sectores) con el fin de permitir una mejor visualización de la información y facilitar la realización de los distintos análisis. Por ello, se esbozó una interpretación individual de la opinión obtenida en cada uno de los ítems. Finiquitada la representación de cada uno de los ítems, se procedió a un análisis general, intentando correlacionar los resultados logrados de manera holística, para tener así una visión más clara y global de lo que es el caso estudiado.

### 3.1.2. Análisis e interpretación de datos

#### Encuesta aplicada a los usuarios que acuden en busca de servicios a la Gobernación de Los Ríos

1. ¿Cuándo usted asiste a realizar algún trámite en las diferentes áreas de servicios en la Gobernación de Los Ríos, a encontrado solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida?

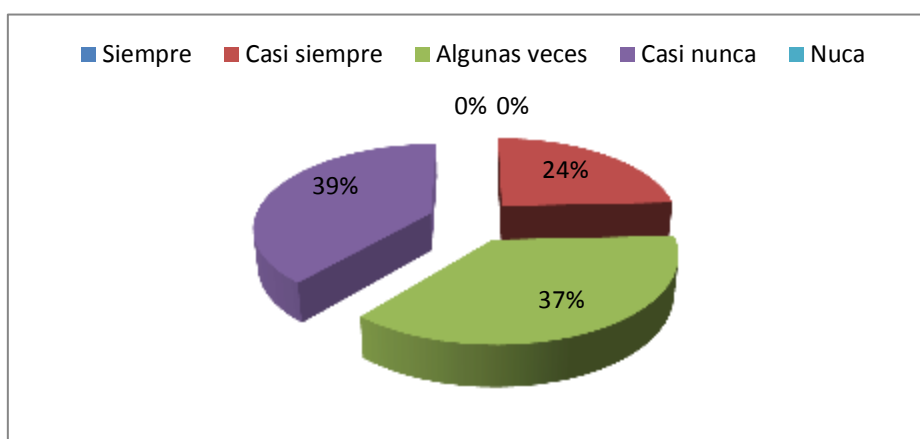
**Tabla N° 2:** Solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	0	0%
Casi siempre	25	24%
Algunas veces	38	37%
Casi nunca	40	39%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuario de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 2:** Solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida



**Fuente de investigación:** Usuario de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que en su mayoría los usuarios respondieron un 39% que casi nunca encuentran solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida, el 37% algunas veces, mientras que el 24% casi siempre.

**Interpretación:** Estos resultados indican que en términos generales existe deficiencia en la calidad de atención en la Gobernación de Los Ríos, en cuanto a las soluciones oportunas de los requerimientos de los usuarios.

## 2. ¿Cómo califica usted la calidad de servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos?

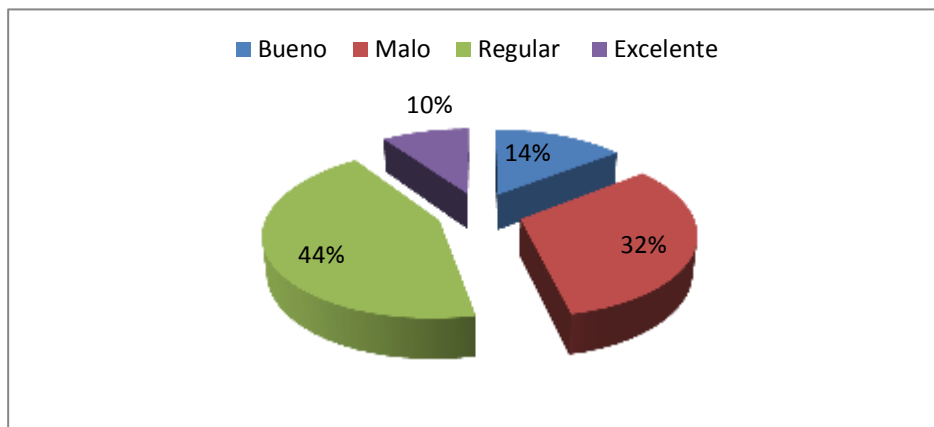
**Tabla N° 3:** Calidad de Servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Bueno	15	14%
Malo	33	32%
Regular	45	44%
Excelente	10	10%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 3:** Calidad de Servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que un 44% de los usuarios lo califica como regular, mientras que el 32% como malo, el 14% bueno y el 10% lo calificó como excelente.

**Interpretación:** Estos resultados indican que no se está prestando un servicio de calidad a los usuarios, la agilidad en los trámites y solicitudes que ingresan a diario en la Gobernación de Los Ríos, para la mayoría de encuestados es calificada como regular lo que demuestra que para quienes lo califican así falta aún agilidad en los trámites, ya que en varias ocasiones no hay respuestas prontas a lo solicitado en las denuncias presentadas.

**3. ¿De las siguientes organizaciones que pertenecen a la Gobernación de Los Ríos a cuál de ellas asiste regularmente a solicitar sus servicios?**

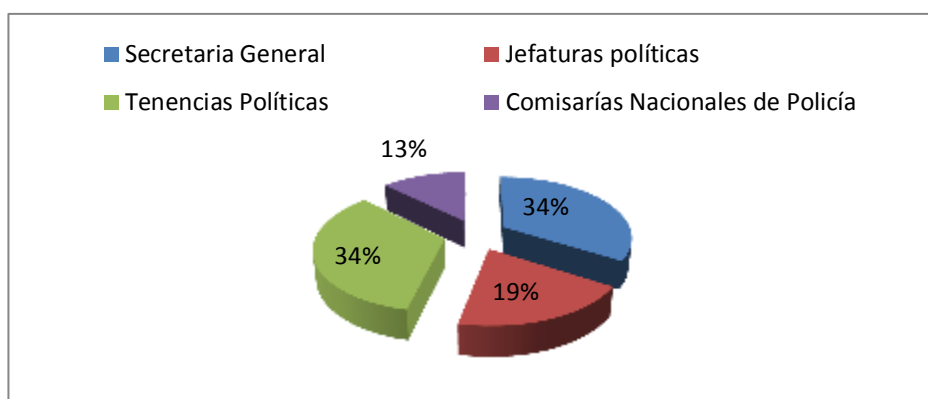
**Tabla N° 4:** Organizaciones de la Gobernación de Los Ríos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Secretaria General	35	34%
Jefaturas políticas	35	34%
Tenencias Políticas	20	19%
Comisarías Nacionales de Policía	13	13%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 4:** Organizaciones de la Gobernación de Los Ríos



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 34% de los usuarios asisten con regularidad a solicitar los servicios en la Secretaria general, el 34% a la Tenencias Políticas, el 19% Jefaturas Políticas, mientras que el 13% a Comisarias Nacional de Policía.

**Interpretación:** Dentro de los organismos de la Gobernación de Los Ríos los usuarios con regularidad buscan solicitar servicios en la Secretarias General y la Tenencia Política, que son las organizaciones que más visitan en busca de solución a los problemas que presentan ya sea en su Parroquia o ciudadela, por lo que en estos dos casos se deben agilizar más pronto los procesos en las solicitudes de los usuarios.



**4. ¿Cómo califica usted el trato que le dan los empleados de la Gobernación, cuando requiere realizar algún trámite?**

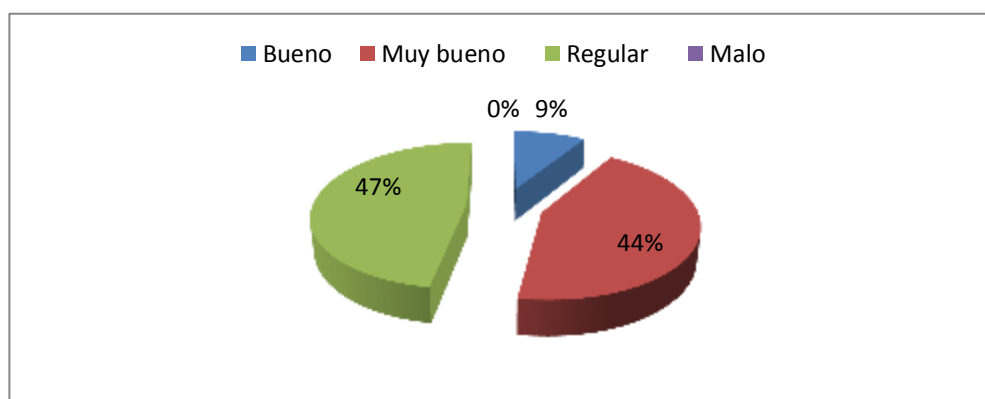
**Tabla N° 5:** Trato de atención gestión que realiza en la Gobernación de Los Ríos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Bueno	10	9%
Muy bueno	49	44%
Regular	53	57%
Malo	0	0%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 5:** Trato de atención en la gestión que realiza en la Gobernación de Los Ríos



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 47% de los usuarios califican de regular el trato que le dan los empleados de la Gobernación, cuando requiere realizar algún trámite, el 44% muy bueno, mientras que el 9% como bueno.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos de la calidad de servicio que rindan los empleados en la Gobernación de Los Ríos, el usuario lo califica como regular, ya que en varias ocasiones no han sido tratados con amabilidad y respeto.

## **Resultados de la entrevista aplicada a los servidores públicos de la Gobernación de Los Ríos**

**Cuenta usted con la formación básica de acuerdo a las funciones que le corresponde desempeñar en la Gobernación de Los Ríos.**

Como resultado a la presente pregunta los empleados indicaron un 60% que si tienen la formación adecuada para el eficiente desempeño de sus funciones.

**¿Considera que usted se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario?**

Los empleados respondieron que se encuentran capacitados para brindar una buena atención al usuario, alegando que poseen conocimientos en el manejo de la atención al público, solo existe una minoría que indicó que no están capacitados porque no existe motivación (de jornadas de capacitación, charlas y talleres, etc., en la Gobernación)

**¿Cuándo el usuario tiene dudas de algún documento o gestión que debe realizar usted le orienta satisfactoriamente?**

En esta pregunta los servidores públicos mencionaron que sin duda alguna siempre orienta satisfactoriamente al usuario, pero que lamentablemente en ocasiones el usuario no toma apuntes de las indicaciones recibidas, mientras que una minoría de servidores indica que no les pueden orientar debido al débil conocimiento en la resolución y manejo de trámites.

**¿Se encuentra usted informado de todos los procesos que se realizan en la Gobernación de Los Ríos?**

En esta pregunta respondieron los servidores públicos que no se encuentran informados de todos los procesos que realiza la Gobernación de Los Ríos, al mencionar

que cada persona cumple con sus funciones y no interactúan con los demás organismo que conforman la institución.

**¿Considera usted que la Gobernación de Los Ríos ejecuta constantemente proyectos en beneficio a los usuarios?.**

En esta pregunta respondieron que la Gobernación de Los Ríos siempre busca ejecutar proyectos que beneficien a los ciudadanos y sus Parroquias.

## **3.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES**

### **3.2.1. Específicas**

La Gobernación de Los Ríos, ha mostrado ser una entidad pública caracterizada por un buen trabajo en beneficio de la población de la provincia de Los Ríos, siempre velando por la seguridad y la integridad de su gente; pese a que por cambios políticos, la institución ha cambiado por varios Gobernadores lo que ha dificultado el crecimiento y retraso en varios de sus procesos, así como también se ha detectado la carencia de estratégica en la entidad pública, lo que ha generado que los integrantes de la misma no tengan claro a dónde encaminar su trabajo diario y la funciones que deben cumplir.

Se concluye que la calidad de servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario, los resultados manifiestan que las diferentes dependencias que forman parte de la Gobernación están orientadas a satisfacer las necesidades del ciudadano.

Dando respuesta al primer objetivo se concluye que la situación actual en las áreas estratégicas de la Gobernación, es calificada como regular por parte de los usuarios, lo que demuestra que falta aún agilidad en los diligencias que solicita la ciudadanía, ya que en varias ocasiones no hay respuestas prontas a lo solicitado y en las denuncias presentadas, existe poca agilidad en los trámites y solicitudes que ingresan a diario en la Gobernación de Los Ríos,

Se concluye que en los parámetros de calidad de servicio desde el punto de vista de los usuarios existe deficiencia en la calidad de atención en la Gobernación de Los Ríos, en cuanto a las soluciones oportunas de los requerimientos que solicitan en dicha institución, la calidad de servicios que brindan los empleados en la Gobernación de Los Ríos, un 44% de los usuarios lo califica como regular, ya que en varias ocasiones no han sido tratados con amabilidad y respeto.

La percepción de los usuarios frente a la atención recibida dentro de los organismos de la Gobernación de Los Ríos, en su mayoría buscan solicitar servicios en la Secretaría General y la Tenencia Política, lo cual indica en términos generales que los usuarios no están satisfechos respecto al tiempo solicitado en sus trámites en la Secretaría General y la Tenencia Política, por lo que en estos dos casos se deben agilizar pronto los procesos en las solicitudes de los usuarios.

Se concluye que los usuarios consideran necesario que los servidores públicos cuenten con una guía de estrategias que brinde una mejor satisfacción al usuario, para ello es necesario definir los controles en cada una de las áreas estratégicas de atención.

### **3.2.2. General**

De acuerdo a los resultados obtenidos se tiene como conclusión general que la Gobernación de Los Ríos no está brindando a la ciudadanía una calidad de servicio oportuna para las comunidad Babahoyense y sus parroquias en las solicitudes y trámites, de acuerdo a las encuestas realizadas los requerimientos no son atendidos a tiempo, los servidores públicos no tiene la suficiente capacitación para proporcionar información eficaz al usuario, por lo que se deben tomar acciones de mejorar y aumentar el nivel de satisfacción del cliente.

## **3.3. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS Y GENERALES**

### **3.3.1. Específicas**

Brindar agilidad en los trámites y denuncias presentadas por la ciudadanía.

Establecer procesos que sirvan como guía o base informativa, tanto para el personal antiguo como el que se encuentra en el proceso de inducción, además que permita establecer indicadores de gestión, en donde se evalúe la atención al usuario.

A los integrantes de la Institución que se debe implementar canales de comunicación, que faciliten diversa información entre los integrantes de los diferentes organismo para una mejor atención al público, por lo cual se debe tomar en cuenta que el usuario siempre tendrá la razón y el propósito será siempre brindar un excelente servicio, siendo amable y respetuosos con los usuarios.

A los funcionarios de la Gobernación de Los Ríos, que se ponga en práctica el presente proyecto de investigación, el mismo que debe ser ejecutado a poco tiempo con la finalidad de que tenga ventaja competitiva, para una mejora tanto en los procesos que se llevan a cabo como en la adecuada atención a la ciudadanía, por ende siempre se deberá hacer un seguimiento de cada uno de los procesos a ejecutar en las diferentes dependencias.

Elaborar un plan de capacitación acorde a las necesidades de cada organismo dentro de la Gobernación, para que el servidor público se convierta en una fuente confiable de información, al usuario y no una molestia.

### **3.3.2. General**

Una vez realizada las conclusiones se recomienda a la institución pública tener en cuenta los requerimientos de los usuarios, y que sus trámites se agilicen en el menor tiempo posible, se debe establecer tiempos óptimos en cada trámite, la Secretaria General y la Tenencia Política son las áreas con mayor tiempo de demora y en las que más concurre la población, se debe capacitar al personal mediante charlas informativas, se sugiere como alternativa de solución estrategias de gestión al personal sobre las formas de brindar atención de calidad para incrementar el nivel de satisfacción del usuario.

## **CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN**

### **4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1.1. Propuesta Alternativa**

Diseño de una guía de estrategias de gestión, para la celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos

#### **4.1.2. Alcance de la alternativa**

Como resultado a la investigación, se puede observar que la calidad de servicio que brinda la Gobernación de Los Ríos, no es la más adecuada, debido a que no existe un plan de capacitación para el trabajador acorde a las necesidades de la institución pública, por ello el alcance de esta alternativa es dotar de estrategias encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción al usuario, las estrategias permitirá a la institución crear planes que ayuden a solucionar y mejorar los procesos institucionales, se contará con actividades que faciliten el cumplimiento de los objetivos.

La presente propuesta, servirá de guía para que el servidor público, tenga una visión de cómo gestionar y evaluar situaciones que se presentan con los usuarios ya sean internos y externos, mejorando tanto en el aspecto de atención al cliente como en los procesos, mediante la aplicación de habilidades que le permitan dar una atención eficiente, en la Gobernación de Los Ríos.

La guía de estrategia de gestión se realiza con el fin de conocer y comprender el entorno de la organización y de esta manera contrarrestar aspectos negativos y tomar ventaja de los positivos para desarrollar estrategias en pos de la visión, misión y objetivos;

trae consigo numerosos beneficios, que finalmente se reflejan en los resultados de un plan estratégico que señala una serie de propósitos y beneficios de la aplicación de estrategias en una unidad de información, pero que al mismo tiempo se rigen para la mayoría de organizaciones

### **4.1.3. Aspectos básicos de la propuesta**

#### **4.1.3.1. Antecedentes**

De acuerdo a los resultados de esta investigación, se puede observar que la calidad de servicio que brindan las Instituciones Públicas, no es la más adecuada, debido a que en el país no existe un Plan de Capacitación para el trabajador acorde a las necesidades de las Empresas Públicas. Es común observar especialmente en las instituciones públicas que se contrata personal que no tiene una formación profesional adecuada para las funciones que desempeña, personas que se valen de amistades y recomendaciones para conseguir un determinado cargo, pero que a larga no aporta al desarrollo de la Institución.

En el marco de una visión estratégica de la acción de la Gobernación, en correspondencia con los valores de la eficiencia económica y la administración de calidad, la nueva gestión pública reconoce que las organizaciones de la sociedad civil han desempeñado un papel importante, del cual se presentan sobre dos ejes:

“...a) como definidores de las exigencias y expectativas sociales que luego internaliza la NGP, y b) como agentes asociados con o delegados por la Gobernación, para atender determinados asuntos de interés público o de solidaridad con conciudadanos en condición desventajosa; se trata de la externalización como provisión de bienes y servicios a cargo de actores externos de la Gobernación” (Caballero, 2016, pág. 39)

La participación ciudadana debe verse como un punto de llegada, como un resultado a construir oportunidades, hay participación de ciudadanos en asuntos públicos, que no es



necesariamente ciudadana (el caso de ciudadanos que promueven causas y demandas atendiendo únicamente intereses particulares sin tomar en cuenta los perjuicios al bien colectivo), así como hay políticas de la Gobernación que no son necesariamente públicas en sus propósitos y resultados (el caso de decisiones de favorecimiento clientelar, nepotismo, exclusión de demandas y grupos). Aguilar considera que la participación ciudadana, formal o informal, personal o asociada: "...se da en diferentes áreas, independientemente de lo que la Gobernación haga o deje de hacer".

Como conclusión se puede mencionar que por ser el servidor público la cara de la Institución frente al usuario, es importante y necesario que los empleados reciban permanentemente cursos de capacitación que les permita estar actualizados en la nueva tecnología, de esta manera podrá desempeñarse mejor en sus labores, aportando con ideas innovadoras para beneficio de la Institución a la que presta sus servicios.

#### **4.1.3.2. Justificación**

Esta propuesta se fundamenta en una gestión local capaz de desarrollar y sostener un conjunto de acciones que trascienda del mediático cuadro de demandas insatisfechas que pueden traducirse en un déficit de gobernabilidad.

Refleja su importancia porque al hacer uso de las estrategias los servidores públicos podrán mejorar cambios en su comportamiento, para fortalecer la actitud proactiva y creativa, desarrollar las habilidades y competencias, para identificar los procedimientos adecuados a los requerimientos que se presenten en las ventanillas de atención ciudadana y mejorar notablemente su desempeño laboral.

Tiene su impacto positivo, porque mediante esta propuesta de estrategias logrará que los servidores públicos de la Gobernación de Los Ríos, aprendan una serie de técnicas y herramientas que le permitirán conocerse a sí mismos como servidores públicos, y a su entorno laboral, que le ayudarán a mejorar sus relaciones interpersonales, y con la

finalidad de brindar una atención más eficiente, eficaz, de brindar una atención más eficiente, eficaz, oportuna y que responda a las exigencias actuales de la modernización de la administración del Estado y fundamentalmente mejore el grado de satisfacción del usuario.

## **4.2. OBJETIVOS**

### **4.2.1. Objetivo General**

Diseñar una guía de estrategias de gestión, para la celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos

### **4.2.2. Objetivos Específicos**

Desarrollar estrategias que conlleven a fomentar la celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios.

Sensibilizar a los servidores públicos, de la necesidad de brindar una mejor calidad de servicio a la ciudadanía

Realizar actividades de capacitación al servidor público con el propósito de mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario.

### 4.3. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

#### 4.3.1. Título

Guía de estrategias de gestión, para la celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos

#### 4.3.2. Componentes

Los componentes planteados en relación a la presente propuesta son los siguientes:

Tabla N° 6: Componentes

<b>Contexto</b>	<b>Actores</b>	<b>Acciones y forma de evaluar</b>	<b>Entidades comprometidas</b>
Estrategias de gestión, para la celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos	Estudiante- Egresado  Servidores públicos	Charlas participativas, Evaluación de la asistencia y participación	Servidores público de la Gobernación de Los Ríos y la Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: José Villamar Casal

Socialización del investigador con el personal de la Gobernación de Los Ríos, mediante las actividades detalladas en cada fase, se hablará del impacto de las estrategias se cuenta con cuenta con la información de personal, equipos y otros implementos para atender las necesidades de los usuarios. Estos son: Recursos de Personal y Sistemas de Comunicación e Informáticos. Finalmente se necesitará realizar un control estratégico por medio de la evaluación de los planes y proyectos planteados.



GOBERNACIÓN  
DE LOS RÍOS

GUÍA DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN,  
PARA LA CELERIDAD DE  
LOS TRÁMITES Y MEJORAR LA CALIDAD  
DEL SERVICIO A LOS USUARIOS



**Autor: José Villamar Casal**

**2018**

## PLAN DE ACCIÓN

Tabla N° 7: Plan de acción

ETAPAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA
DE PLANIFICACIÓN	Coordinación con autoridades, para lograr su apoyo en la ejecución de la propuesta	Humanos: Investigador Servidores públicos	Investigador José Villamar Casal	<b>Noviembre 2018</b>
DE ORGANIZACIÓN	Fase de diagnóstico para determinar los problemas frecuentes antes de iniciar las estrategias de gestión	Humanos Investigador Servidores públicos  Materiales: -Proyector	Investigador José Villamar Casal	<b>Noviembre 2018</b>
<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<p>Proveer a los servidores públicos del conocimiento de una mejor calidad de atención</p> <p>Estrategias de gestión para la Gobernación de Los Ríos Misión y Visión de la Gobernación Objetivos corporativo de la Gobernación Identificar los principios de la gestión Servicios que ofrece la Gobernación de Los Ríos</p> <p><b>Estrategia 1:</b> Capacitaciones permanentes al personal de la Gobernación de Los Ríos</p> <p><b>Estrategia 2:</b> Diagramas de flujos para cada proceso.</p> <p><b>Estrategia 3:</b> Mejorar el área tecnología de la Gobernación de Los Ríos</p> <p><b>Estrategia 4:</b> Información a la ciudadanía de los servicios con los que cuenta la Gobernación</p>	Humanos: Investigador Materiales: -Proyector -Papelotes -Folletos	Investigador José Villamar Casal	<b>Noviembre 2018</b>
DE EVALUACIÓN	Seguimiento de la aplicación de las estrategias de gestión	Humanos: Investigador Asistencia y participación	Investigador José Villamar Casal	<b>Noviembre 2018</b>

Autor: Jose Villamar Casal

## **ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA LA GOBERNACIÓN DE LOS RÍOS**

### **Elementos de la misión**

**Naturaleza del Negocio:** Institución Pública encargada de ejecutar y cumplir las política del Estado y brindar un servicios a la ciudadanía.

**Razón de existir:** Garantizar seguridad interna y satisfacer las necesidades.

**Mercado al que sirven:** Población de la Provincia de Los Ríos

**Características del servicio:** Mejor servicio y agilidad en los procesos.

**Posición deseada en el mercado:** Reconocida a nivel provincial.

**Principio:** Respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana.

### **Misión Propuesta**

Que sea una entidad pública consagrada en ejecutar y cumplir las política del Estado, así como también a brindar diferentes servicios, garantizando una seguridad interna y siempre pensando en satisfacer las necesidades de la población de la Provincia de Los Ríos, de una manera ágil y oportuna, respetando los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana y así contribuir a los Objetivos Nacionales del Buen Vivir.

### **Visión de la Gobernación de Los Ríos**

La visión permite plantear un futuro deseable, que sea lo suficientemente claro y motivador, para trabajar en su cumplimiento. La declaración de la visión se construye en base a los siguientes elementos:

## **Elementos de la Visión**

**Posición en el mercado:** Gobernabilidad.

**Tiempo:** Mediano plazo

**Ámbito del mercado:** Provincial

**Servicio:** Reconocido y diferenciado, basándose en los valores de honestidad, respeto, responsabilidad, unidad y lealtad

## **Visión Propuesta**

Ser la institución promotora del bienestar de la población de la Provincia del Carchi, velando por la integridad, seguridad, trabajo, convivencia en el respeto a los derechos humanos, la inclusión social y la participación constante de la ciudadanía en la toma de decisiones, garantizando así la gobernabilidad del Estado.

## **Objetivos corporativos de la Gobernación de Los Ríos**

Ejercer políticas de responsabilidad social satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios de la mejor manera.

Garantizar la gobernabilidad democrática en el territorio Provincial, para asegurar el buen vivir, en el marco del respeto a los derechos humanos, paz social, participación ciudadana y transparencia, en coordinación con las demás funciones del Estado.

Establecer programas de capacitaciones constantes para los integrantes de la Gobernación de Los Ríos con el objetivo de una mejor atención al usuario.

Reforzar la seguridad ciudadana y la sana convivencia en el marco de las garantías democráticas, mediante la promoción de una cultura de paz y la prevención de toda forma de violencia para contribuir a la seguridad humana.

Aplicar el sistema obligatorio de garantía en la calidad mediante la normalización de procesos administrativos que permitan ofrecer una mejor funcionalidad, direccionamiento y mejoramiento de la prestación del servicio.

Eficiencia: trabajar de forma eficiente para ofertar un mejor servicio y así cumplir adecuadamente la función a nosotros encomendada.

Justicia: pensar en los usuarios y obrar respetando la verdad y sus derechos.

Lealtad: Fidelidad con la institución.

Trabajo en equipo: trabajar en equipo para brindar un servicio de calidad y un trabajo eficiente al usuario.

### **Políticas Institucionales**

La atención a los usuarios será su carta de presentación.

Se capacitará de manera constante y permanente al personal.

Se agilizarán los trámites solicitados por los usuarios.

Se realizará control permanente en los establecimientos comerciales de la localidad para velar por la integridad de la población.

Se evaluará de forma constante al personal para garantizar una mejor atención al cliente.

Se hará un control permanente del uso de los recursos con los que cuenta la Gobernación de Los Ríos.

Se tendrá actualizada la página web para informar de manera oportuna los eventos realizados por la Gobernación de Los Ríos.

La Gobernación de Los Ríos cumplirá con las normas y leyes regidas por el Estado.



## Matriz de contribución de objetivos

- Diseñar programas de control permanente para locales.
- Trabajar en equipo para un mejor resultado de trabajo.
- Medir constantemente las capacidades de los trabajadores.
- Capacitar de manera constante al personal.
- Brindar siempre un servicio de calidad a la colectividad.
- Solucionar de manera ágil y eficiente los trámites solicitados por los usuarios
- Mejorar el portal web de la Gobernación de Los Ríos
- Brindar siempre un valor agregado al usuario.
- Motivar al personal que mejor su desempeño.

A continuación se efectúa una calificación para determinar la escala de contribución de cada uno de los objetivos planteados, dónde:

Si Contribuye =+1

No Contribuye =0, Reduce Contribución =-1

Tabla 8: Matriz de contribución

Objetivos	1. Programas de control	2. Trabajo en equipo	3. Medir capacidades	4. Capacitaciones	5. Mejor servicio	6. Agilidad en trámites	7. Portal web	8. Valor agregado	humano	TOTAL
1. Programas de control		+1	+1	0	0	+1	0	+1	-1	+3
2. Trabajo en equipo	+1		+1	0	+1	+1	0	+1	+1	+6
3. Medir capacidades	0	+1		+1	+1	+1	0	+1	0	+5
4. Capacitaciones	1	+1	+1		+1	+1	0	+1	+1	+7
5. Mejor servicio	+1	0	0	+1		+1	0	+1	0	+3
6. Agilidad en trámites	0	0	+1	+1	+1		0	+1	0	+4
7. Portal web	0	0	0	+1	+1	0		+1	0	+3
8. Valor agregado	+1	0	+1	+1	+1	+1	+1		0	+5
9. Motivar al talento humano	+1	+1	-1	0	+1	+1	0	+1		+4
TOTAL	+3	+6	+3	+3	+7	+8	+1	+8	+1	+40

Autor: José Villamar Casal

### **Interpretación leyendo por renglón:**

Los objetivos que más contribuyen son las capacitaciones y el trabajo en equipo.

Los objetivos que poco contribuyen son medir capacidades, valor agregado, agilidad en trámites, motivación al personal.

Los Objetivos que no contribuyen en nada son programas de control, mejora en el servicio y el portal web.

Por lo tanto los objetivos en orden de importancia para la organización debería ser:

### **Interpretación conjunta de renglones y columnas:**

Los objetivos más importantes de esta matriz son: Agilidad en trámites, Valor agregado, mejora en el Servicio, Capacitaciones.

La mejora de la página web podría eliminarse porque contribuye al objetivo no le contribuyen los demás. Se lo consideraría como un objetivo de mejora de imagen institucional pero no de contribución a la razón de ser de la Gobernación de Los Ríos, por lo que se podría decir que no está a nivel de los demás objetivos.

La motivación al talento humano también podría eliminarse ya que con las capacitaciones constantes los trabajadores se sentirán motivados para alcanzar una mejor atención al usuario gracias a los conocimientos recibidos.

La mejora en el servicio también podría eliminarse como objetivo institucional porque no contribuye al cumplimiento de los demás objetivos y es el más beneficiado, como un Objetivo Específico sería suficiente para tenerlo bajo supervisión y control

constante. Aunque por aspectos de conveniencia este objetivo de mejora en el servicio deba ser necesario seguirlo dejando.

Haciendo la nueva Matriz, eliminando los Objetivos de Pagina web, motivación al talento humano y mejora en el servicio, quedaría:

Tabla 9: Matriz de objetivos

Objetivos	1. Programas de control	2. Trabajo en equipo	3. Medir capacidades	4. Capacitacion	5. Agilidad en trámites	6. Valor agregado	TOTAL
1. Programas de control		+1	+1	0	+1	+1	+4
2. Trabajo en equipo	+1		+1	0	+1	+1	+4
3. Medir capacidades	0	+1		+1	+1	+1	+4
4. Capacitaciones	1	+1	+1		+1	+1	+5
5. Agilidad en trámites	0	0	+1	+1		+1	+3
6. Valor agregado	+1	0	+1	+1	+1		+3
<b>TOTAL</b>	<b>+2</b>	<b>+4</b>	<b>+4</b>	<b>+4</b>	<b>+5</b>	<b>+5</b>	<b>+23</b>

Autor: José Villamar Casal

Aquí todos los objetivos contribuyen, y nuevamente se demuestra que el orden de la importancia de los Objetivos sería:

1. Capacitaciones
2. Agilidad en trámites
3. Trabajo en equipo
4. Valor agregado
5. Medir capacidades
6. Programas de control

### **Estrategias (FO)**

Lograr el incremento del presupuesto de la Gobernación de Los Ríos con el Gobierno Central para cumplir con los proyectos internos y mejorar la administración de los recursos.

Promover el trabajo en equipo dentro de la institución, para destacar el trabajo de los profesionales que laboran en la institución.

Mejorar el desempeño para el cumplimiento de las políticas con el apoyo de los diferentes organismos públicos.

Trabajar en equipo, mejorará el ambiente laboral y la comunicación interna del personal.

Apoyar a los miembros de la organización.

Realizar capacitaciones permanentes al personal proponiendo incentivos al mejor desempeño.

Mantener diálogos con la población por medio de los medios de comunicación para la mejor toma de decisiones en beneficio de la provincia.

### **Estrategias (FA)**

Elaborar la Planificación estratégica para así poder administrar de mejor manera los recursos con los que cuenta la institución.

Motivar al personal profesional para que su trabajo en una institución pública sea el mejor.

Mejorar constantemente el cumplimiento de las políticas de gobierno y de seguridad con un trabajo transparente generando una mejor imagen con credibilidad en el usuario.

Brindar un excelente ambiente laboral al personal con la integración permanente en trabajos y proyectos que ejecute la institución.

Ubicar al personal de acuerdo a su perfil profesional para así mejorar los procesos y obtener un buen trabajo por parte del personal.

Mejorar la atención al usuario en toda la provincia, capacitando al personal que labora en las diferentes dependencias, con las que cuenta la Gobernación de Los Ríos.

Coordinar con los diferentes medios de comunicación de la localidad, los días y horarios para informar a la ciudadanía la labor ejecutada a diario por la Gobernación de Los Ríos.

### **Estrategias (DO)**

Promover el trabajo en equipo para conseguir, cumplir con objetivos, metas y proyectos institucionales.

Conseguir el aumento de presupuesto institucional para cubrir las vacantes y ausencias de personal en diferentes departamentos de la Gobernación de Los Ríos.

Solicitar apoyo de diferentes entidades u organizaciones para llevar a cabo capacitaciones constantes para el personal de la Gobernación de Los Ríos

Implementar un sistema de comunicación interna, con el uso adecuado de las herramientas tecnológicas.

Mejorar la presentación de la página web de la institución, con información útil y necesaria para la sociedad en general.

Trabajar en mejorar la rapidez en la solución de pedidos por parte de los usuarios mediante un sistema de comunicación interno.

Aprovechar la tecnología de punta para crear un sistema que permita evaluar el desempeño del personal y así poder incentivar al mismo.

## **Estrategias (O)**

Elaborar una planificación estratégica, sin que afecte los cambios inesperados de Talento Humano dentro de la organización.

Motivar de manera constante al personal para que trabajen en una institución pública no sólo sea por una buena remuneración.

Implementar un Plan de Capacitaciones constantes al personal, para un mejor servicio al usuario.

Realizar proyectos de integración del personal para una mejor comunicación interna y brindar un mejor servicio al usuario.

Reestructurar la página web de la institución, para una mejor presentación de los servicios que ofrece la Gobernación de Los Ríos

Implementar un plan de solución de trámites más efectivo, que no permita un retraso en la ejecución de los mismos.

Gestionar la adecuación del antiguo edificio de la Gobernación de Los Ríos, con el Gobierno central para una mejor atención al usuario.

Crear un sistema que permita evaluar el desempeño del personal que labora en la Gobernación de Los Ríos.

Gestionar la adquisición de equipos con tecnología de punta, para lograr un mejor desempeño en la Gobernación de Los Ríos.

## **Principios de las estrategias de Gestión**

Las estrategias de gestión de Calidad de los Servicios de la Gobernación de Los Ríos se basan en los Siguietes principios:

**Autonomía:** Tiende hacia mayores grados de autonomía, para que la Gobernación cuente con más competencias, atribuciones y recursos.

**Equidad** entre las entidades de la Gobernación: Reconoce la diversidad y contribuye a la reducción de brechas de inequidad existentes entre las entidades.

**Eficiencia y eficacia:** Vincula la eficiencia y eficacia con la calidad en la prestación de servicios.

**Liderazgo y compromiso:** vinculado al mejoramiento continuo de la calidad en la gestión de servicios gubernamentales y en la obtención de resultados.

**Transparencia, probidad y participación:** Instalación de prácticas que faciliten el control institucional interno y externo generando información de gestión oportuna y transparente.

**Gestión orientada hacia la satisfacción de usuarios.** Reconocimiento de los usuarios y usuarias como personas portadores de derechos, por medio de prácticas sensibles a sus necesidades y demandas, así como mecanismos de información, participación y consulta para una óptima entrega de servicios.

**Apreciación de las personas como principal factor estratégico:** Valoración de los funcionarios/as de la Gobernación de Los Ríos, sus habilidades, creatividad y motivación para el éxito de la gestión en la Gobernación, y velar por su desarrollo y bienestar.

### **Etapas del Modelo de estrategias:**

Se agrupan un conjunto de prácticas que deberían aplicar entidades de la Gobernación de Los Ríos, para mejorar el desempeño de sus servicios:

1. Liderazgo y Planificación Estratégica.
2. Compromiso y Desarrollo de las Personas.
3. Recursos Financieros y Materiales.
4. Relación con Usuarios y Usuarías.
5. Prestación de Servicios en las diferentes entidades de la Gobernación de Los Ríos.
6. Información y Análisis.
7. Resultados de la Gestión y de la Calidad de los Servicios.

Si bien todos estos criterios se interrelacionan, los criterios 1, 2 y 3 abordan las principales actividades o procesos de gestión global de la Gobernación de Los Ríos.

Las estrategias de Gestión de Calidad consideran los procesos de gestión de la Gobernación de Los Ríos como un sistema orgánico, que se adapta al medio externo. Los elementos del Modelo se relacionan en forma sistémica es tal que éstos pueden ser mejorados en la medida que se aumente la eficiencia y eficacia de los procesos que los generan.



## SERVICIOS QUE OFRECE LA GOBERNACIÓN DE LOS RÍOS

<b>Tabla 10: Servicios que ofrece la Gobernación de Los Ríos</b>			
<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Descripción del Servicio</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Requisitos</b>
<b>Permiso Anual de Funcionamiento</b>	El permiso lo otorga la intendencia de policía a los locales donde se expenden alimentos y bebidas.	Los propietarios de los locales o establecimientos	a) Cédula de ciudadanía b) RUC c) Patente
<b>Jefaturas Políticas</b>	Se encarga de supervisar las dependencias a su cargo, apoyar al tribunal electoral en procesos electorales, Reportar irregularidades en permisos de tenencia y porte de armas	Población en general	Copia de cédula
<b>Tenencia Política</b>	Se encarga de todo documento sobre violencia, planes de desarrollo parroquiales y operativos de control de la delincuencia	Población en general	Copia de cédula
<b>Comisaría de la Policía Nacional</b>	Realiza operativos de control de precios de los productos, control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia	Población en general	Copia de cédula
<b>Intendencia de Policía</b>	Se encarga de planificar, coordinar y ejecutar operativos de control de precios de los productos, apoyar con la fuerza pública los operativos de control, permiso anual de funcionamiento, actas de levantamiento de clausura	Población en general	Copia de cédula

Autor: José Villamar Casal

Los servicios que ofrece la Gobernación de Los Ríos están a disposición de la ciudadanía en general, los cuales serán atendidos de 8h00 a 17h00, los servicios a excepción de los permisos de funcionamiento no tienen costo son totalmente gratuitos; los permisos de funcionamiento para establecimientos y locales tienen costo dependiendo de la actividad que se realizan.

## **Estrategia # 1**

**Tema:** Capacitaciones permanentes al personal de la Gobernación de Los Ríos.

### **Objetivos:**

- Planear capacitaciones semestrales en la institución.
- Mejorar el servicio en cada dependencia
- Promover el trabajo en equipo.
- Mejorar la comunicación interna.

Figura # 3: Capacitación



Fuente: <http://archivohistoricopn.org/pages/inicio/actualidad/curso-de-capitacion-a-personal-de-la-pnc.php?lang=EN>

### **Introducción**

Vista la necesidad que en la Gobernación de Los Ríos las capacitaciones no son de forma constante al personal, se toma en cuenta la realización de capacitaciones al personal que labora en la Institución para que de esta manera se brinde una mejor atención al usuario y así se promueva el trabajo en equipo mejorando la comunicación interna.

### **Desarrollo de las actividades**

- Realizar un programa de capacitaciones internas en temas relacionados en atención al cliente, trabajo en equipo y comunicación interna.

- Determinar material a utilizar para las capacitaciones.
- Determinar el itinerario de las capacitaciones y tiempo de duración de las mismas.
- Realizar la capacitación en el tiempo y espacio determinado.
- Evaluar la primera etapa de capacitación.

### **Indicador de Gestión**

Conexión Interna = Eficiencia Operativa /Eficiencia Administrativa

### **Recursos**

- Humanos
- Tecnológicos
- Materiales

## Diez técnicas para una Comunicación Asertiva

Figura # 4: Técnicas



Fuente: [www.google/imagen.com](http://www.google/imagen.com)

Llevar una conversación **madura y respetuosa** sin perder el foco en nuestros intereses es complicado pero existen algunas **técnicas o trucos** que permiten salir de algunas situaciones donde mantener la calma puede ser complicado. Hay que evitar la pasividad y la agresividad.

Seguramente reconocerán algunas de ellas pues pueden surgir de manera espontánea cuando se intenta defender manteniendo la calma y el tipo.

**1. Rendición simulada:** consiste en mostrarse de acuerdo con los argumentos del interlocutor pero **sin cambiar la postura**. Puede parecer que cede pero solo coge impulso. Es útil en negociaciones de todo tipo. Ejemplo: “Entiendo lo que dices y puede que tengas razón pero deberían buscar otros enfoques”.

**2. Ironía asertiva:** ante una crítica agresiva o fuera de tono no se debe igualar el nuestro al del emisor. En su lugar se puede buscar maneras de responder sin dejar de ver una **postura calmada**. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no se quiere ver involucrada. Ejemplo: “hombre, muchas gracias”.

**3. Movimientos en la niebla:** tras escuchar los argumentos de la otra persona puede buscar la **empatía** aceptándolos pero agregando lo que defiende. Es parecido a la rendición

simulada pero sin ceder terreno. Ejemplo: “Entiendo lo que dices pero así viene estipulado en el convenio”.

**4. Pregunta asertiva:** en ocasiones es necesario iniciar una crítica para **lograr la información** que quiere obtener para luego utilizar la respuesta en su argumentación. Ejemplo “dice que no le convence el producto pero ¿qué es lo que no le gusta exactamente?”

**5. Acuerdo asertivo:** en ocasiones tiene que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de **nuestra personalidad**. Ejemplo: “si, empecé la reunión algo tarde pero suelo ser bastante puntual”.

**6. Ignorar:** al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. En este caso se procura **retrasar la conversación** para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el diálogo. Ejemplo: “creo que ahora estás un poco alterado. Lo mejor es que se tranquilices y hable cuando esté calmado”.

**7. Romper el proceso de diálogo:** cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la **comunicación breve** para mostrar desacuerdo, desinterés, etc... Como se suele decir: “ a buen entendedor pocas palabras bastan”. La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tiene prioridades distintas y quiere expresar que no es el mejor momento para la conversación. Ejemplo: “no pinta mal”, “si”, “quizás”, “si no te importa hablamos luego”.

**8. Disco rayado:** no tiene por qué significar que tienes que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Se refiere a repetir el mismo argumento tranquilamente y **sin dejarse despistar** por asuntos poco relevantes. Ejemplo: “si, pero lo que yo digo es...”, “entiendo, pero creo que lo que necesitamos es...”, “la idea está bien pero yo pienso que...”

**9. Manteniendo espacios:** cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente **hasta dónde** llega un punto negociado.

Ejemplo: “sí, puedes utilizar la sala de reuniones pero para coger el proyector primero debes hablarlo con administración”.

**10. Aplazamiento:** en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso puede anotar consultas o críticas para abordarlas **en otro momento** y así no alejarse del objetivo del momento. Ejemplo “tome nota para hablarlo en la próxima reunión”.

Para muchas personas es cuestión de aplicar el sentido común pero otras deben esforzarse en aplicar estas técnicas dadas las dificultades que se plantean en una organización o simplemente en el día a día de un puesto de responsabilidad donde los problemas se presentan constantemente con el usuario.

## **Técnicas de atención al usuario en recepción.**

### **La conexión instantánea del recepcionista a su cliente**

Comunicarse y establecer relaciones constituye realmente la esencia de su trabajo. Es por esto que la Gobernación de Los Ríos tomará las siguientes normas para su mejor funcionamiento.

### **Etiqueta en el teléfono**

Contestar el teléfono correctamente, también es una manera de hacer sentir bien al usuario, dentro de las cuales para la Gobernación se ha clasificado la contestación del teléfono en estas partes:

### **Contestar el teléfono cuando suene de una a tres veces**

La norma generalmente aceptada es de no dejar que suene el teléfono más de tres veces. Después de esto la tolerancia del cliente decae y empiezan a interpretar la falta de respuesta.

### **Saludar a la persona que llama**

Toda conversación telefónica debe comenzar con un saludo; esto quiere decir que hay una actitud abierta y amistosa hacia la otra persona. Cuando conteste el teléfono diga siempre:

- Buenos días o buenas tardes, o lo que se apropiado.
- Luego se puede identificar e identificar a su compañía.
- Recuerde que el cliente aunque este apurado siempre quiere escuchar ese saludo.

## **Dar el nombre de la persona que contesta**

Este acto de muestra al cliente que está llamando que efectivamente se comunicó con la persona indicada, o el departamento adecuado. La manera de identificarse depende de estar circunstancias:

## **Mejora Continua**

El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los usuarios y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a. Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- b. El establecimiento de los objetivos para la mejora;
- c. La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- d. La evaluación de dichas soluciones y su selección;
- e. La implementación de la solución seleccionada;
- f. La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- g. La formalización de los cambios.

La relación entre poder y función marca la esencia de la administración pública, donde a través de ésta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad. El funcionamiento de la Gobernación de Los Ríos, se origina en el cumplimiento de sus funciones, del cual se desprenden un conjunto de actividades, operaciones, tareas para actuar: jurídica, política y técnicamente.

En suma se trata de mejorar y que lo nuevo se convierta en una rutina, en una práctica más de los quehaceres. Es el crecimiento a nivel humano y personal a nivel de autodisciplina y autosatisfacción, que se da a la institución la oportunidad de mejorar la calidad y la satisfacción del usuario, mediante la identificación de los problemas, el



ordenamiento de los procesos, el diseño de los procesos y sus actividades individuales, la validación de lo diseñado, la socialización con el personal de cada organismos de la Gobernación de Los Ríos, la ejecución de los procesos establecidos, el control constante, la retroalimentación de los procesos y la aplicación de mejora continua y preventiva de forma constante. Es importante mantener procesos que a su vez diferencien entre los elementos necesarios de aquellos que no lo son, clasificar actividades, minimizar tiempos, mejorar la limpieza y la organización, garantizar el uso de equipos adecuados, ofrecer un entorno saludable, autodisciplina y formar el hábito de comprometerse con las estrategias establecidas mediante los procedimientos a diseñar y aplicar.

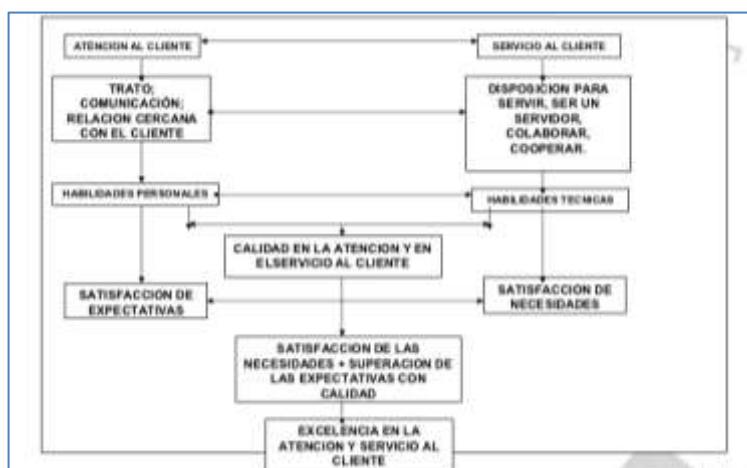
Para la aplicación de la propuesta se realiza primero la identificación de todos los procesos organizacionales de la Gobernación, que permita tener una visión global del flujo general. Luego de esto se identifican y detallan los procedimientos y actividades de los procesos macro, de tal forma que se pueda conocer cuál es el circuito de trabajo que sigue cada uno y con esto poder realizar las respectivas adecuaciones mediante el uso combinado de las estrategias de gestión a seguir.

## Estrategia # 2

**Tema:** Diagrama de flujos para cada proceso que se realiza en la Gobernación de Los Ríos

**Objetivo:** Diseñar diagramas de flujos para cada dependencia.

Figura # 5: Diagramas de Flujo



Fuente: <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencin-al-cliente>

### Introducción

La Gobernación de Los Ríos por el momento no cuenta con un diagrama de flujos para acelerar sus procesos y mejorar de esta manera la atención a los usuarios de la provincia de Los Ríos, por ende existen quejas en retraso de procesos solicitados por la colectividad.

### Desarrollo de la actividad:

Ayudar a los integrantes de la Gobernación de Los Ríos a entender los procesos y así facilitar su incorporación con la institución.

Identificar perfectamente a cada usuario y proveedor interno dentro de los procesos que se llevan a cabo.

Realizar mejoras en atención al usuario en cada departamento.

## **Actividades**

Realizar un estudio en cada dependencia de la Gobernación de Los Ríos.

Determinar los pasos necesarios para atender una solicitud del usuario dependiendo del departamento.

Determinar el tiempo para cada paso a desarrollar y así reducir el tiempo de espera.

Diseñar los diagramas de flujos necesarios para cada departamento

## **Indicador de Gestión**

Imagen institucional = Mejora en la atención al cliente

## **Recursos**

- Humanos
- Tecnológicos
- Económicos
- Materiales

### **Estrategia # 3**

**Tema:** Mejorar el área tecnológica de la Gobernación de Los Ríos

**Objetivo:** Adquirir equipos con tecnología de punta para una mejor atención al usuario.

Figura # 6: Tecnología



Fuente: <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-la-atencion-al-cliente>

### **Introducción**

La Gobernación de Los Ríos cuenta con equipos tecnológicos los cuales no han sido actualizados y renovados desde algunos años atrás mostrando deterioro y causando retraso en los procesos que se realizan a diario.

### **Desarrollo**

- Estar acorde a las actualizaciones tecnológicas para un mejor desempeño laboral.
- Contar con equipos y tecnología adecuada.
- Evitar que los procesos en la gobernación sean más complejos.

### **Actividades**

- Contactar a una empresa experta en tecnología.

- Cotizar costos de adquisición de equipos y tecnología para la organización.
- Lograr el presupuesto para adquisición de equipos y tecnología.
- Adquisición de equipos y tecnología moderna que supere a la actual.
- Instalar lo adquirido en cada departamento de la Gobernación de Los Ríos

### **Indicador de Gestión**

Conexión Interna = Mejora en la atención al cliente

### **Recursos**

- Humanos
- Tecnológicos
- Económicos
- Materiales

## **Estrategia # 4**

**Tema:** Información a la ciudadanía de los servicios con los que cuenta la Gobernación de Los Ríos.

**Objetivo:** Dar a conocer a la población de la Provincia de Los Ríos, los servicios que ofrece la Gobernación de Los Ríos.

### **Introducción**

Parte de la población de la Provincia de Los Ríos tiene desconocimiento de los servicios con los que cuenta la Gobernación de Los Ríos, así como también desconocen qué tipo de trámites que pueden realizar en la entidad, ocasionando desconocimiento del por qué la existencia de la Institución.

### **Objetivos Específicos**

- Concientizar a la ciudadanía sobre el uso de los diferentes servicios con los que cuenta la Gobernación de Los Ríos.
- Proyectar los procesos que se sigue para dar solución a las problemáticas de la población y necesidades de la Provincia.
- Cumplir con las necesidades de la población de Los Ríos

### **Actividades**

- Sectorizar a la provincia de Los Ríos para concientizar sobre el tema.
- Determinar el personal idóneo para concientizar e informar sobre los servicios que presta la Gobernación de Los Ríos.
- Realizar un programa de trabajo para la concientización a la población.

- Realizar trípticos donde se detallan los servicios e información de la gobernación de Los Ríos como institución.
- Escuchar las necesidades de la población en cada reunión.
- Estudiar las necesidades de la población.
- Buscar solución y lograr atender cada necesidad.

### **Indicador de Gestión**

Información institucional = Mejora en la atención al cliente

### **Recursos**

- Humanos
- Económicos
- Materiales

#### **4.4. RESULTADOS ESPERADOS DE LA ALTERNATIVA**

En este estudio se evaluó la calidad del servicio ofrecido en la Gobernación de Los Ríos, los resultados reflejaron que existe poca orientación de los trámites que deben realizar en dicha entidad, así mismo el usuario considera que es poco eficiente el procedimiento de la atención de solicitudes, hay que considerar que la Gobernación de Los Ríos dispone a la ciudadanía con: Permiso Anual de Funcionamiento, Jefaturas Políticas, Tenencia Política, Comisaría de la Policía Nacional, Intendencia de Policía, por lo tanto contar con una buena gestión sobre calidad de servicio y satisfacción al usuario es referirse a servidores públicos que estén dispuestos a servir a la población y que estén conscientes de la tarea que realizan en cada departamento.

Se espera que la Gobernación de Los Ríos cumpla con satisfacer positivamente los requerimientos de los usuarios, sobre el asesoramiento del servidor público respecto al trámite que solicitan.

Que el servidor público de la Gobernación de Los Ríos manifieste su compromiso y vocación para atender en cada trámite al usuario.

Mejorar la calidad percibida del servicio prestado al ciudadano para aumentar la credibilidad que confieren a las administraciones de la Gobernación de Los Ríos.

Permitir la cercanía a la población y la participación de los ciudadanos, así como el estímulo que supone la formación e intercambio de conocimientos continuo de los recursos humanos, creando verdaderos equipos interdisciplinarios.

Por otro lado, es fundamental que la Gobernación de Los Ríos transmita una imagen de eficacia, en tanto que contribuye a la prestación de un servicio público de calidad. Esta eficacia está asociada en gran medida al cumplimiento de plazos para cada trámite, así como también destacar que los aspectos que más valoran los ciudadanos del servicio público son la amabilidad de los empleados y el conocer a quién debe dirigirse para solucionar sus problemas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alvarez, C. G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio pfrecido en redes de supermercados gubernamentales*. UCAB: Caracas.
- Caballero, N. A. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir*. Trujillo: (2016).
- Click. (12 de 06 de 2017). *Clic*. Recuperado el 8 de 04 de 2018, de <http://www.click.com.ec/nuevo-gobernador-de-la-provincia-de-los-rios/>
- Consistorial, E. p., & Acuña, V. V. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. (2015)*. Universidad de Chile.
- Goytia, D. M. (2014). *La calidad en los servicios públicos, Secretaría General de la Gobernación de Salta*. [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf).
- Grande, I. (2012, p.345). *Marketing de los servicios*. . 4° ed. Editorial ESIC.
- Interior, M. d. (2012). Estatuto orgánico por procesos del Ministerio del Interior. *LEXIS*, 102.
- Jiménez, T. J. (2015). *Planificación Estratégica para mejorar los Procesos Internos y Externos de la Gobernación de Carchi*. Carchi: Uniandes.
- Larrea, P. (2015). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez Pedrós, D. &. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Martínez, L., & Mosquera, G. (2015). *“Calidad de Servicio”*. Centro de Altos Estudios Gerenciales ISID, 1era Edición.
- Pinto, J. R. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. UNIVERSIDAD DE CHILE.

- Ríos, G. d. (12 de 05 de 2016). *Gobernación de Los Ríos*. Recuperado el 14 de 06 de 2018, de <http://gobnacionchimborazo.gob.ec/jefaturas-politicas/>
- Ruano, A. H. (2013). *Una mirada sobre la calidad en los servicios sociales de Alarcon: Perspectiva de las personas usuarias de los /las profesionales*. UNIR.
- Tapia, E. R., & Quispe, O. L. (2017). *Procesos administrativos y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna*. Universidad INCA.
- Tirira, G. J. (2015). *Planificación Estratégica para mejorar los Procesos Internos y Externos*. Planificación Estratégica para mejorar los Procesos Internos y Externos. Planificación Estratégica para mejorar los Procesos Internos y Externos. Planificación Estratégica para mejorar. Babahoyo: UNIANDES.
- Vega, A. D. (2017). La importancia de la calidad en el servicio. *ESPECIFICAR*, 28.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**Cuestionario de preguntas a los usuarios que acuden en busca de servicios a la  
Gobernación de Los Ríos**

- 1. ¿Cuándo usted asiste a realizar algún trámite en las diferentes áreas de servicios en la Gobernación de Los Ríos, a encontrado solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

- 2. ¿Cómo califica usted la calidad de servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

- 3. ¿De las siguientes organizaciones que pertenecen a la Gobernación de Los Ríos a cuál de ellas asiste regularmente a solicitar sus servicios?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

- 4. ¿Considera usted que el personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con la gestión que está realizando?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

**5. ¿Cómo califica usted el trato que le dan los empleados de la Gobernación, cuando requiere realizar algún trámite?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

**6. ¿El servidor público muestra que está preparado para atender sus requerimientos?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

**7. ¿Se han solucionado todas sus demandas en ocasiones anteriores?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

**8. ¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente?.**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

**9. ¿Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca

**10. ¿Qué soluciones cree usted que deberán aplicarse para mejorar el desempeño en la Gobernación de Los Ríos?**

Siempre  
Casi siempre  
Algunas veces  
Casi nunca



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**



**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA**

**Cuestionario de la entrevista a los servidores públicos de la Gobernación de Los Ríos**

**Cuenta usted con la formación básica de acuerdo a las funciones que le corresponde desempeñar en la Gobernación de Los Ríos.**

---

---

**¿Considera que usted se encuentra capacitado para brindar una buena atención al usuario?**

---

---

**¿Cuándo el usuario tiene dudas de algún documento o gestión que debe realizar usted le orienta satisfactoriamente?**

---

---

**¿Se encuentra usted informado de todos los procesos que se realizan en la Gobernación de Los Ríos?**

---

---

**¿Considera usted que la Gobernación de Los Ríos ejecuta constantemente proyectos en beneficio a los usuarios.**

---

---

## Encuesta aplicada a los usuarios que acuden en busca de servicios a la Gobernación de Los Ríos

1. ¿Cuándo usted asiste a realizar algún trámite en las diferentes áreas de servicios en la Gobernación de Los Ríos, a encontrado solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida?

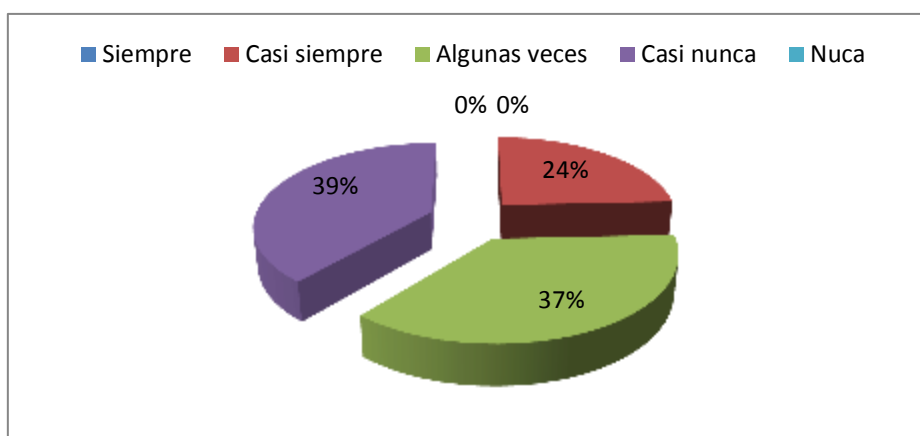
**Tabla N° 1:** Solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	0	0%
Casi siempre	25	24%
Algunas veces	38	37%
Casi nunca	40	39%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuario de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 1:** Solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida



**Fuente de investigación:** Usuario de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que en su mayoría los usuarios respondieron un 39% que casi nunca encuentran solución oportuna y eficiente en la solicitud requerida, el 37% algunas veces, mientras que el 24% casi siempre.

**Interpretación:** Estos resultados indican que en términos generales existe deficiencia en la calidad de atención en la Gobernación de Los Ríos en cuanto a las soluciones oportunas de los requerimientos de los usuarios.

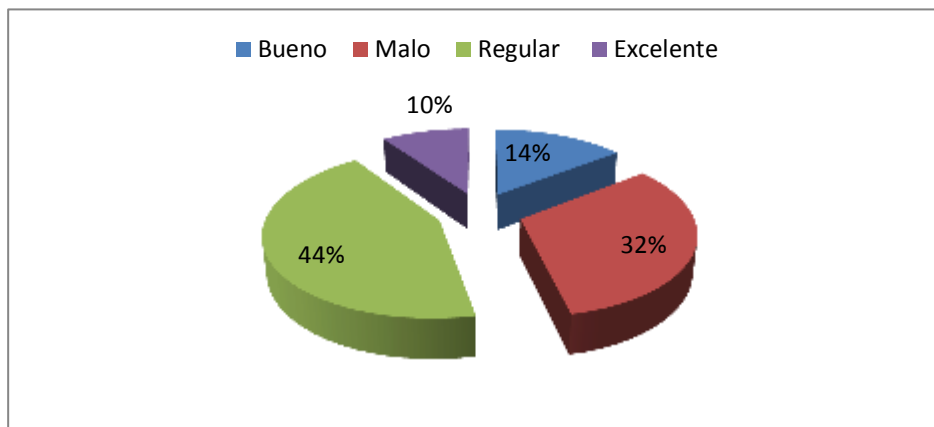
## 2. ¿Cómo califica usted la calidad de servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos?

**Tabla N° 2:** Calidad de Servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Bueno	15	14%
Malo	33	32%
Regular	45	44%
Excelente	10	10%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos  
**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 2:** Calidad de Servicio que ofrece la Gobernación de Los Ríos



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos  
**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que un 44% de los usuarios lo califica como regular, mientras que el 32% como malo, el 14% bueno y el 10% lo calificó como excelente.

**Interpretación:** Estos resultados indican que no se está prestando un servicio de calidad a los usuarios, la agilidad en los trámites y solicitudes que ingresan a diario en la Gobernación de Los Ríos, para la mayoría de encuestados es calificada como regular lo que demuestra que para quienes lo califican así falta aún agilidad en los trámites, ya que en varias ocasiones no hay respuestas prontas a lo solicitado en las denuncias presentadas.



3. ¿De las siguientes organizaciones que pertenecen a la Gobernación de Los Ríos a cuál de ellas asiste regularmente a solicitar sus servicios?

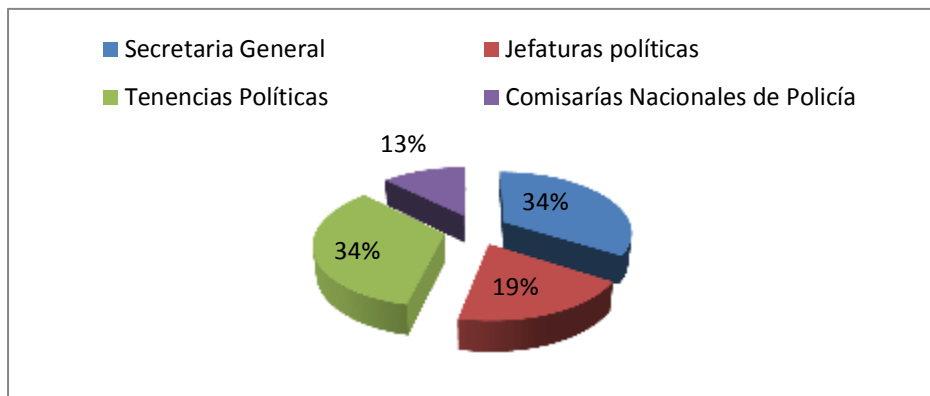
**Tabla N° 3:** Organizaciones de la Gobernación de Los Ríos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Secretaria General	35	34%
Jefaturas políticas	35	34%
Tenencias Políticas	20	19%
Comisarías Nacionales de Policía	13	13%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 3:** Organizaciones de la Gobernación de Los Ríos



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 34% de los usuarios asisten con regularidad a solicitar los servicios en la Secretaria general, el 34% a la Tenencias Políticas, el 19% Jefaturas Políticas, mientras que el 13% a Comisarias Nacional de Policía.

**Interpretación:** Dentro de los organismos de la Gobernación de Los Ríos los usuarios con regularidad buscan solicitar servicios en la Secretarías General y la Tenencia Política, que son las organizaciones que más visitan en busca de solución a los problemas que presentan ya sea en su Parroquia o ciudadela, por lo que en estos dos casos se deben agilizar más pronto los procesos en las solicitudes de los usuarios.

**4. ¿Considera usted que el personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con la gestión que está realizando?**

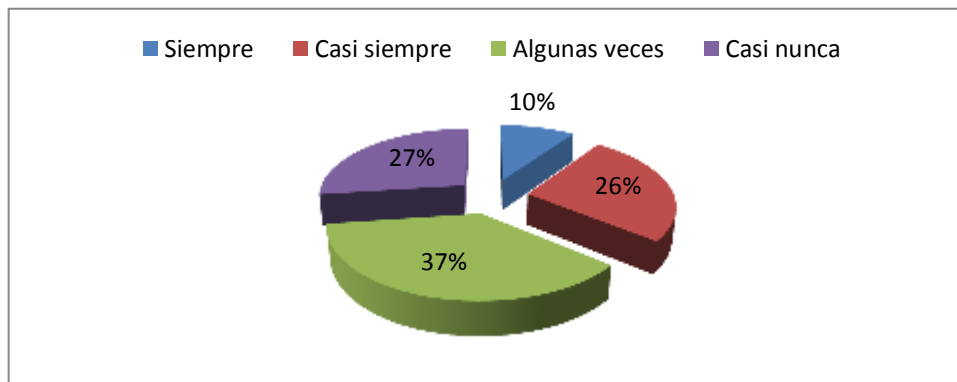
**Tabla N° 4:** Personal dispuesto a ayudarle

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Siempre	10	10%
Casi siempre	27	26%
Algunas veces	38	37%
Casi nunca	28	27%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 4:** Personal dispuesto a ayudarle



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 37% de los usuarios consideran que el personal que les atendió algunas veces se muestra dispuesto a ayudarle con la gestión que están realizando, el 27% indicó que casi nunca, mientras que el 26% respondió que casi siempre, el 10% respondió que siempre.

**Interpretación:** Estos resultados indican que el personal no siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios, se debe tomar conciencia de la imagen que los usuarios tienen de la institución ya que de esta depende en gran manera del trato del personal dispensado por los responsables de la atención directa de los usuarios que se acercan a la Gobernación de Los Ríos a solicitar algún servicio o directamente a sacar algún permiso de funcionamiento.

**5. ¿Cómo califica usted el trato que le dan los empleados de la Gobernación, cuando requiere realizar algún trámite?**

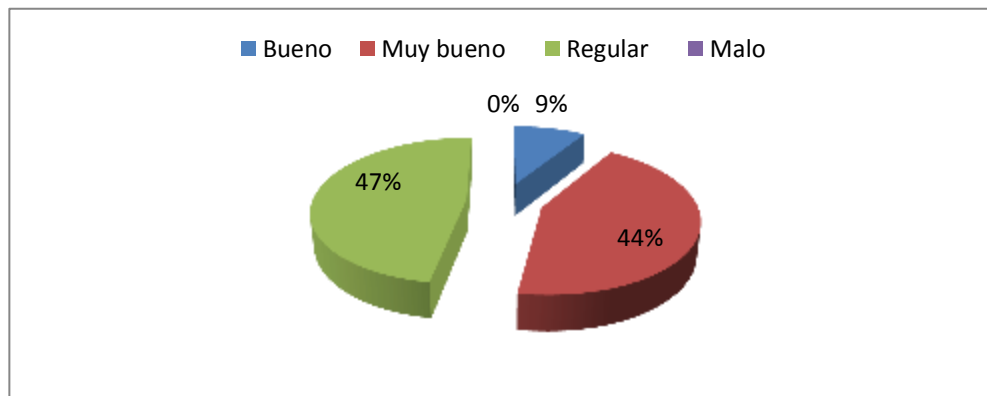
**Tabla N° 5:** Trato de atención gestión que realiza en la Gobernación de Los Ríos

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Bueno	10	9%
Muy bueno	49	44%
Regular	53	57%
Malo	0	0%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 5:** Trato de atención en la gestión que realiza en la Gobernación de Los Ríos



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 47% de los usuarios califican de regular el trato que le dan los empleados de la Gobernación, cuando requiere realizar algún trámite, el 44% muy bueno, mientras que el 9% como bueno.

**Interpretación:** Los resultados obtenidos de la calidad de servicio que rindan los empleados en la Gobernación de Los Ríos, el usuario lo califica como regular, ya que en varias ocasiones no han sido tratados con amabilidad y respeto.

**6. ¿El servidor público muestra que está preparado para atender sus requerimientos?**

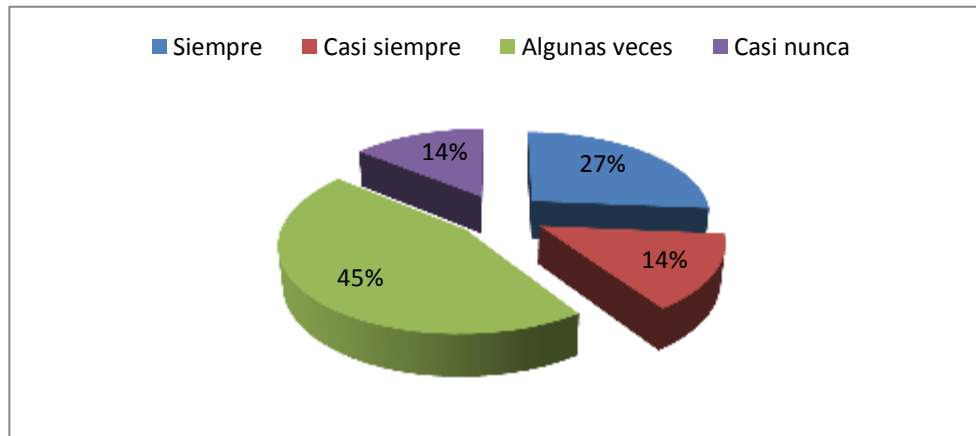
**Tabla N° 6:** Preparación del servidor público para atender los requerimientos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	28	27%
Casi siempre	15	14%
Algunas veces	48	45%
Casi nunca	15	14%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 6:** Preparación del servidor público para atender los requerimientos



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 45% de los usuarios indicaron que algunas veces el servidor público muestra que está preparado para atender sus requerimientos, el 27% indicó que siempre, el 14% casi siempre, mientras que el 14% restante casi nunca.

**Interpretación:** Estos resultados indican que el servidor público no está preparado para atender los requerimientos de los usuarios, por ende se debe capacitar constantemente a los servidores públicos.

## 7. ¿Se han solucionado todas sus demandas en ocasiones anteriores?

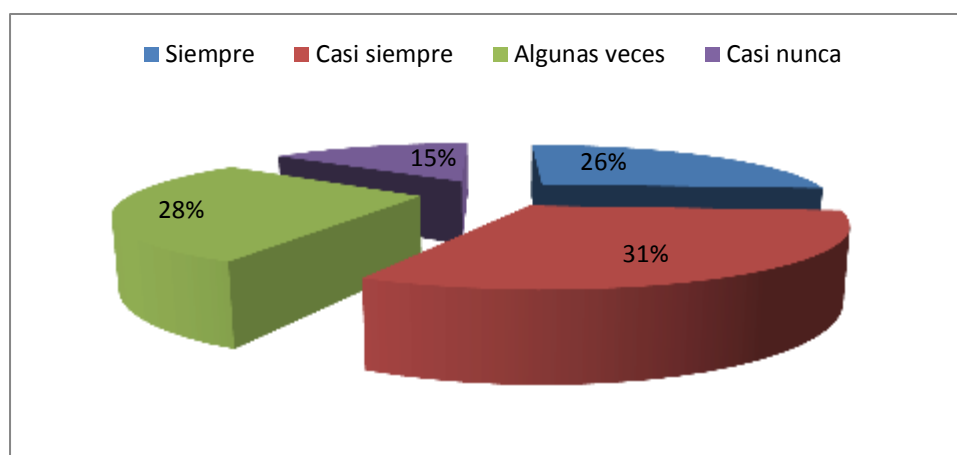
**Tabla N° 7:** Demandas en ocasiones anteriores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	27	26%
Casi siempre	32	31%
Algunas veces	29	28%
Casi nunca	15	15%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 7:** Demandas en ocasiones anteriores



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 31% de los usuarios indicaron que casi siempre se han solucionado todas sus demandas en ocasiones anteriores, 28% algunas veces, el 26% siempre, mientras que el 15% casi nunca.

**Interpretación:** Se concluye que los requerimientos de los usuarios en ocasiones anteriores han sido atendidos de manera oportuna, aunque tienen que esperar pero les brindan solución a sus pedidos.

**8. ¿El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente?.**

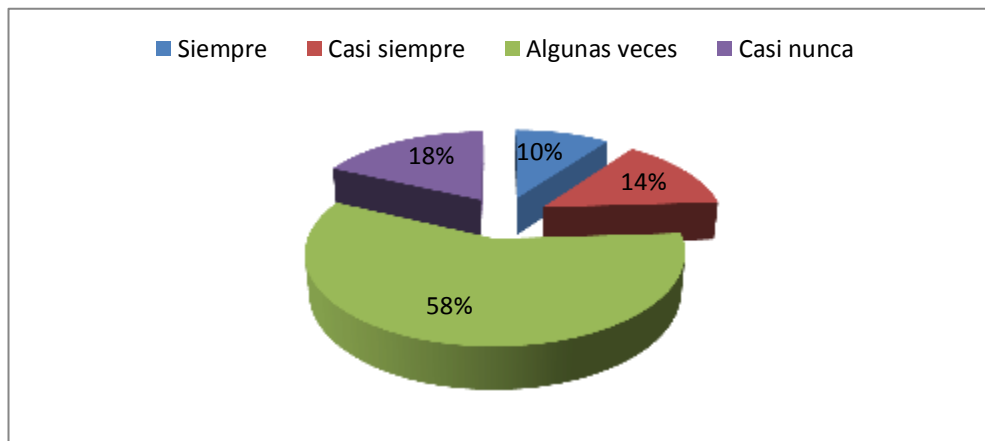
**Tabla N° 8:** Preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>FRECUENCIAS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Siempre	10	10%
Casi siempre	14	14%
Algunas veces	58	58%
Casi nunca	18	18%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 8:** Preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 58% de los usuarios indican que algunas veces el personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente, el 18% casi nunca, el 14% casi siempre, y el 10% siempre.

**Interpretación:** Estos resultados indican que no todo el personal está preparado para desempeñarse en el cargo que ocupan, debido a que muchos están en puestos importantes porque que han sido palanqueados o por compadrazgo.

## 9. ¿Considera usted que se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado?

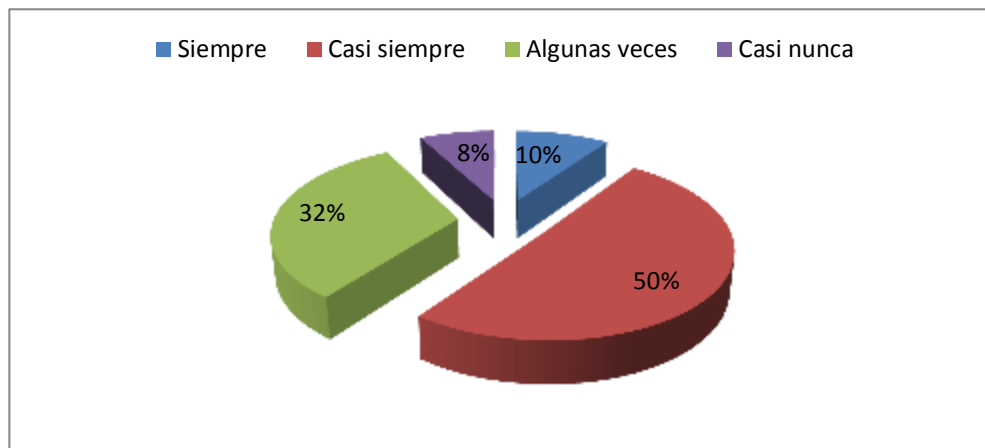
**Tabla N° 9:** Servicio solicitado en un plazo adecuado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	10	10%
Casi siempre	52	50%
Algunas veces	33	32%
Casi nunca	8	8%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 9:** Servicio solicitado en un plazo adecuado



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 50% de los usuarios indican que casi siempre el servicio solicitado ha sido realizado en un plazo adecuado, el 32% algunas veces, el 10% siempre, el 8% casi nunca.

**Interpretación:** Estos resultados indican que los usuarios en su totalidad no siempre están satisfechos con el plazo en que son atendidas sus solicitudes.

**10. ¿Qué soluciones cree usted que deberán aplicarse para mejorar el desempeño en la Gobernación de Los Ríos?**

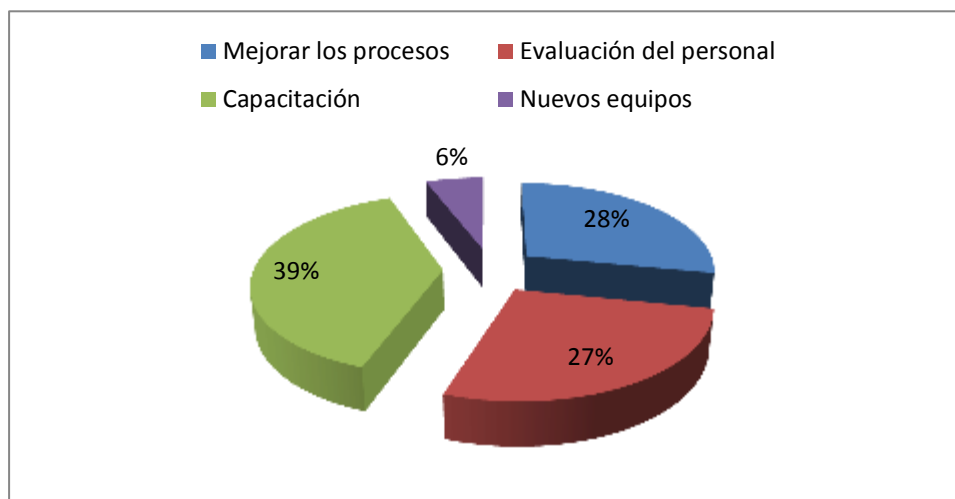
**Tabla N° 10:** Soluciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Mejorar los procesos	29	28%
Evaluación del personal	28	27%
Capacitación	40	39%
Nuevos equipos	6	6%
Total	103	100%

**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Gráfico N° 10:** Soluciones



**Fuente de investigación:** Usuarios de la Gobernación de Los Ríos

**Elaboración:** José Villamar Casal

**Análisis:** El presente gráfico muestra que el 39% de los usuarios indicaron que se debe capacitar al personal, el 28% indicó mejorar los procesos, el 27% evaluación al personal, mientras que el 6% indicó adquirir nuevos equipos

**Interpretación:** Estos resultados indican que la solución más óptima es la de capacitar al personal, y mejorar los procesos, es decir identificarlos, analizarlos, preocuparse por dar un buen servicio. Por ello es necesario definir los controles en cada una de las aéreas estratégicas de atención.



**ALTERNATIVA PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

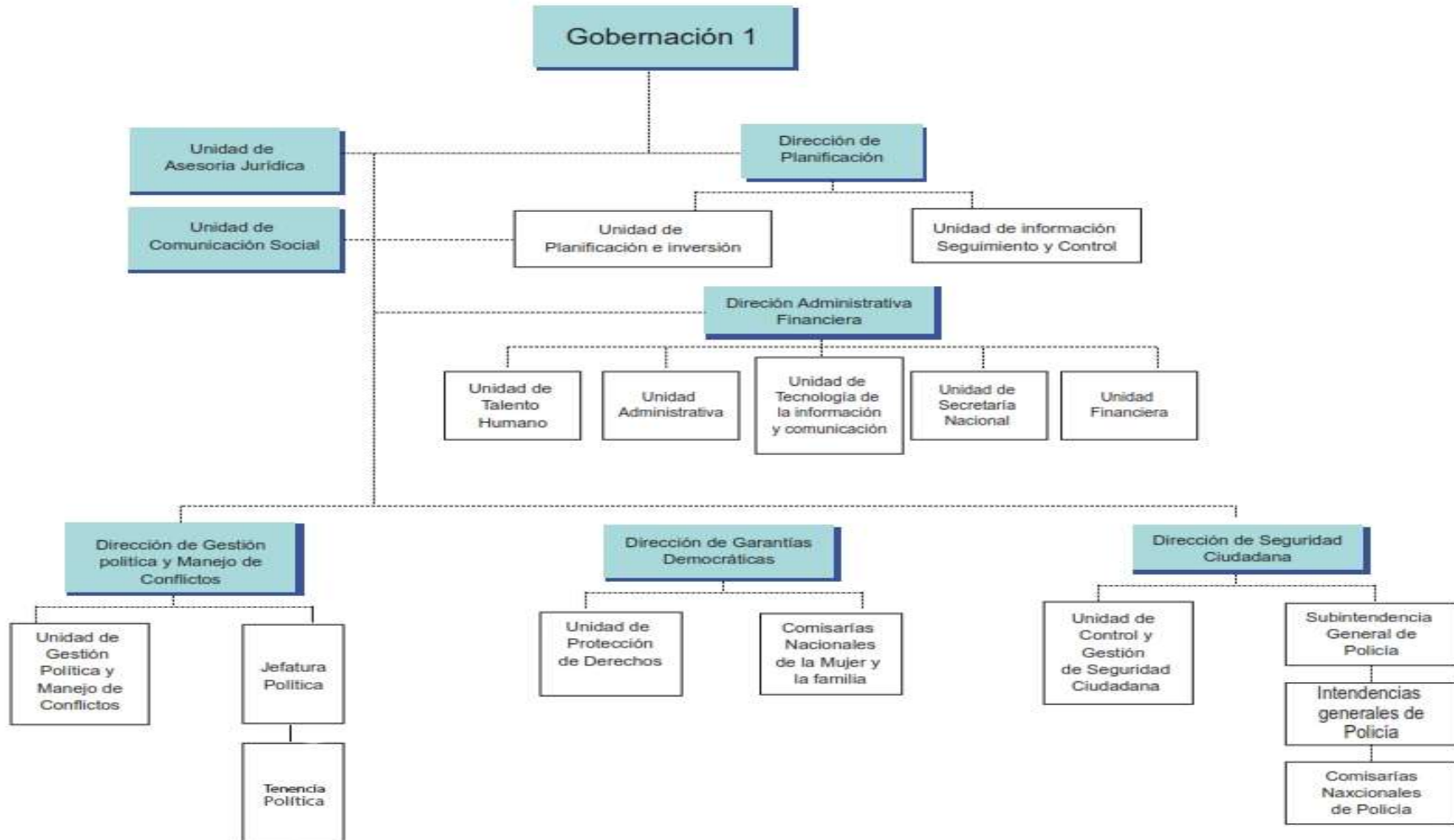
Hipótesis	Conceptualización		Categoría	Indicadores	Métodos	Técnicas	Instrumentos	Preguntas	Escala
<p>La celeridad de los trámites en la calidad de servicio que brinda la Gobernación de Los Ríos influirá significativamente en la satisfacción de los usuarios.</p>	VI: Calidad de servicio	VD: Satisfacción del usuario	<p>Calidad de servicio</p> <p>Parámetros de calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios</p>	<p>Satisfacción del usuario</p> <p>Elementos que conforman la satisfacción del usuario</p>	<p>Método empírico</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>		
	<p>Se define como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompañan a la prestación principal, ya sea de un producto o un servicio, es decir actividades secundarias que realiza una empresa para optimizar la satisfacción que recibe el cliente de sus actividades principales.</p>	<p>La satisfacción del usuario se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos hacia un objetivo particular (calidad de la atención reciba).</p>							
Hipótesis derivadas	Conceptualización				Métodos	Técnicas	Instrumentos	Preguntas	Escala
	VI	VD							
<p>La situación actual del funcionamiento de los documentos de gestión en las áreas estratégicas de la Gobernación de Los Ríos, permitirá medir la calidad de atención que se brinda a los usuarios.</p>	Áreas estratégicas de la Gobernación de Los Ríos	Medir la calidad de atención	Importancia de la calidad de servicio	Factores que intervienen en la calidad de servicio	Analítico – sintético Inductivo-Deductivo Histórico-Lógico	Encuesta	Cuestionario		
<p>Si se identifican los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, se accederá a tomar acciones para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.</p>	Parámetros de la calidad de servicio	Necesidades de los usuarios	Dimensiones de la calidad de servicio	Calidad de servicios públicos	Analítico – sintético Inductivo-Deductivo Histórico-Lógico	Encuesta	Cuestionario		
<p>La determinación de los factores organizacionales mediará en la percepción de satisfacción del usuario a través de actividades y procesos otorgados por la Gobernación de Los Ríos que ayuden a mejorar la calidad de servicio.</p>	Factores organizacionales	Actividades y proceso otorgados por la Gobernación de Los Ríos	Principios (o constructos) del modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Gubernamentales	Procesos internos de las Gobernaciones Provinciales del Ecuador	Analítico – sintético Inductivo-Deductivo Histórico-Lógico	Encuesta	Cuestionario		

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Variable Dependiente</b>
¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos?	Analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Gobernación de la Provincia de Los Ríos.	La celeridad de los trámites en la calidad de servicio que brinda la Gobernación de Los Ríos influirá significativamente en la satisfacción de los usuarios.	VI: Calidad de servicio	VD: Satisfacción del usuario
<b>Sub-problemas o derivados</b>	<b>objetivo específico</b>	<b>Sub-hipótesis o derivadas</b>	<b>Variables</b>	<b>Variables</b>
¿Cuál es la situación actual en las áreas estratégicas de la atención a los usuarios en la Gobernación de Los Ríos?	Diagnosticar la situación actual en las áreas estratégicas de la atención a los usuarios en la Gobernación de Los Ríos.	La situación actual del funcionamiento de los documentos de gestión en las áreas estratégicas de la Gobernación de Los Ríos, permitirá medir la calidad de atención que se brinda a los usuarios.	Áreas estratégicas de la Gobernación de Los Ríos	Medir la calidad de atención
¿Cuáles son los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios?	Identificar los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, mediante el análisis de sus discursos.	Si se identifican los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, se accederá a tomar acciones para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.	Parámetros de la calidad de servicio	Necesidades de los usuarios
¿En qué forma los factores organizacionales influyen en la percepción de satisfacción del usuario otorgados por la Gobernación de Los Ríos?	Determinar cuáles son los factores organizacionales que influyen en la percepción de satisfacción del usuario otorgados por la Gobernación de Los Ríos.	La determinación de los factores organizacionales mediará en la percepción de satisfacción del usuario a través de actividades y procesos otorgados por la Gobernación de Los Ríos que ayuden a mejorar la calidad de servicio.	Factores organizacionales	Actividades y proceso otorgados por la Gobernación de Los Ríos
¿Qué tipo de gestión se debe realizar para dar celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos	Diseñar una guía de estrategias de gestión, para la celeridad de los trámites y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Gobernación de Los Ríos	Si se diseña un Modelo de estrategias de Gestión, que involucren todas las competencias de los diferentes niveles de la Gobernación de Los Ríos, se brindará una mejor calidad de servicio en la celeridad de los trámites a los usuarios.	Estrategias de Gestión	Celeridad de los trámites a los usuarios.

## MATRIZ DE HIPOTESIS

HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODOS	TÉCNICAS
<p>La situación actual del funcionamiento de los documentos de gestión en las áreas estratégicas de la Gobernación de Los Ríos, permitirá medir la calidad de atención que se brinda a los usuarios.</p>	<p>Áreas estratégicas de la Gobernación de Los Ríos</p>	<p>Medir la calidad de atención</p>	<p>Analítico – sintético Inductivo- Deductivo Histórico- Lógico</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>
<p>Si se identifican los parámetros de la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios, se accederá a tomar acciones para la satisfacción de las necesidades de los usuarios.</p>	<p>Parámetros de la calidad de servicio</p>	<p>Necesidades de los usuarios</p>	<p>Analítico – sintético Inductivo- Deductivo Histórico- Lógico</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>
<p>La determinación de los factores organizacionales mediará en la percepción de satisfacción del usuario a través de actividades y procesos otorgados por la Gobernación de Los Ríos que ayuden a mejorar la calidad de servicio.</p>	<p>Factores organizacionales</p>	<p>Actividades y proceso otorgados por la Gobernación de Los Ríos</p>	<p>Analítico – sintético Inductivo- Deductivo Histórico- Lógico</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>
<p>Si se diseña un Modelo de Gestión, que involucren todas las competencias de los diferentes niveles de la Gobernación de Los Ríos, se brindará una mejor calidad de servicio en la celeridad de los trámites a los usuarios.</p>	<p>Estrategias de Gestión</p>	<p>Celeridad de los trámites a los usuarios.</p>	<p>Analítico – sintético Inductivo- Deductivo Histórico- Lógico</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL (Gobernación de Los Ríos)



## EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

Encuesta realizada a los usuarios que solicitan servicio en la Gobernación de los Ríos

