

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: Análisis de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: Abalco Lucero Thalia Alexandra

TUTORA: MSc. Zapata Muñoz Sofía.

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Abalco Lucero Thalia Alexandra con el número de cédula 040170280-8. respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Análisis de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación, por lo tanto, autorizo la sustentación de la presentación para la calificación respectiva.



f.....

MSc. Sofía Zapata Muñoz.

TUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Abalco Lucero Thalia Alexandra con cédula de identidad número 040170280-8 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Abalco Lucero Thalia Alexandra

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Abalco Lucero Thalia Alexandra declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Análisis de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Abalco Lucero Thalia Alexandra

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico en primera instancia a Dios por guiarme día a día, a mis amados padres, quien han sido un pilar fundamental en mi vida, las personas que me apoyaron en todo este camino recorrido y quien han luchado constantemente para que pueda cumplir mis metas, a mi esposo quien ha sido mi apoyo constante durante este camino, y una especial dedicatoria a mis abuelitos quienes con sus sabios consejos siempre estuvieron apoyándome en el camino que he seguido, también a las personas que estuvieron tanto en los buenos como en los malos momentos de mi vida, aquellas personas que han estado a mi lado dándome su apoyo incondicional, el cual me ha permitido que pueda llegar a cumplir uno de mis sueños en la vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser quien me llenó de bendiciones día a día, de esta manera con su santa bendición me ha permitido llegar a culminar mi carrera universitaria. Quiero expresar un inmenso y sincero agradecimiento a mis padres por todo el esfuerzo que han realizado para que sea una persona de bien y un profesional en la vida, les doy gracias por sus sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años de lucha, también agradezco a mi familia que siempre me alentaron a seguir adelante y a cumplir mis sueños. Gracias a todas las personas que de una u otra forma aportaron en mi vida para bien y me ayudaron a crecer como persona y como profesional, en especial a los docentes de la Universidad, ya que, gracias a sus conocimientos y paciencia brindada, me han permitido extender mi intelecto en mi profesión. Agradezco de manera muy especial a mi tutor del trabajo de titulación quien con su empuje y apoyo supo guiar el desarrollo de La investigación desde el inicio hasta su culminación y finalmente agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por permitirme formar parte de la comunidad universitaria y hacer de mí una mejor persona en todo el tiempo de preparación como profesional.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PROBLEMA	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos y preguntas de investigación.....	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
2.1. Antecedentes investigativos	18
2.2. Marco teórico	19
2.2.1. La administración pública	19
2.2.2. La administración pública local	22
2.2.3. La gestión de la recaudación a nivel de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD)	23
2.2.4. La gestión de la calidad en la administración pública.....	24
2.2.5. La calidad en los servicios públicos	27

2.2.6.	La satisfacción del usuario de los servicios públicos	28
2.2.7.	Herramientas para medir la satisfacción del usuario de los servicios públicos	30
III.	METODOLOGÍA	32
3.1.	Enfoque metodológico	32
3.2.	Tipo de investigación	32
3.3.	Idea a defender	33
3.4.	Operacionalización de las variables	33
3.5.	Métodos utilizados	34
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.	Población y muestra	35
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1.	Resultados	37
4.1.1.	Análisis exploratorio	37
4.1.2.	Análisis descriptivo	39
4.2.	Discusión	63
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1.	Conclusiones	68
5.2.	Recomendaciones	69
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70

ANEXOS.....	73
Anexo 1: Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	73
Anexo 2. Certificado del Abstract emitido por el Centro de Idiomas (CIDEN)	74
Anexo 3. Formato de la entrevista.....	76
Anexo 4: Formato de la encuesta	78
Anexo 5: Realización encuestas al GAD Municipal de Tulcán	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	33
Tabla 2. Estrategias Propuestas	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Encuestados por género.....	39
Figura 2. Encuestados por edad.....	40
Figura 3. Encuestados por nivel de educación	41
Figura 4. Encuestados por actividad económica	42
Figura 5. Requerimiento de servicios	43
Figura 6. Horarios adaptados a los usuarios	44
Figura 7. Ubicación accesible a los usuarios.....	45
Figura 8. Presentación de requerimientos de los usuarios.....	46
Figura 9. Disponibilidad del servicio	47

Figura 10. Disposición del personal	48
Figura 11. Trato al usuario	49
Figura 12. Funcionarios calificados.....	50
Figura 13. Soluciones al usuario.....	51
Figura 14. Conocimiento del servicio	52
Figura 15. Imagen de confianza de los funcionarios	53
Figura 16. Atención y solución a los usuarios.....	54
Figura 17. Contacto con los funcionarios	55
Figura 18. Información clara y comprensible a los usuarios.....	56
Figura 19. Recursos para atender a los usuarios.....	57
Figura 20. Recursos de comunicación para los usuarios	58
Figura 21. Respuesta oportuna a los usuarios	59
Figura 22. Adaptación a las necesidades de los usuarios	60
Figura 23. Solución de demandas pasadas	61
Figura 24. Mejoramiento de los servicios	62

RESUMEN

En su condición de institución integrante del sector público, el GAD Municipal de Tulcán debe proporcionar servicios que aumenten y mejoren la calidad de vida de los usuarios a los que sirve, determinándose la necesidad de analizar la calidad de los servicios del área de recaudación para la satisfacción de los usuarios en el periodo 2021. Mediante la aplicación de un enfoque mixto, de tipo exploratorio, utilizando métodos como el inductivo y deductivo, en su fase exploratoria se aplicaron entrevistas semiestructuradas a 2 funcionarios del GAD Municipal de Tulcán; y, en su fase descriptiva, se estructuró una encuesta con 20 preguntas cerradas tipo Likert, aplicada a una muestra de 207 usuarios del Área de Recaudación. Los resultados mostraron que el flujo de usuarios durante el período de análisis se ha incrementado, produciendo niveles de insatisfacción principalmente por el aumento y represamiento de trámites de años anteriores por efectos de la pandemia, así como por otros factores como los limitados recursos con que cuenta la entidad, lo que no ha permitido mejorar la infraestructura, ni tampoco se han realizado los esfuerzos necesarios para incrementar el uso de medios tecnológicos para optimizar la calidad de atención a la ciudadanía. Los servicios públicos de buena calidad son fundamentales para la vida de los ciudadanos, y garantizar su provisión es una función esencial del GAD Municipal de Tulcán, por lo que han considerado diversas acciones de mejora que permitan implementar una cultura de calidad en la atención al usuario en el Área de Recaudación que permitirá que los ciudadanos cuenten con servicios más eficientes y accesibles, con el fin de hacerlos más cercanos y aceptables para los usuarios.

Palabras clave: usuario, nivel de satisfacción, área de recaudación, servicios, calidad.

ABSTRACT

As an institution that is part of the public sector, the Municipal GAD of Tulcán must provide services that increase and improve the quality of life of the users it serves, determining the need to analyze the quality of the services of the collection area for the user satisfaction in the period 2021. Through the application of a mixed approach, of an exploratory type, using methods such as inductive and deductive, in its exploratory phase, semi-structured interviews were applied to 2 officials of the Municipal GAD of Tulcán; and, in its descriptive phase, a survey was structured with 20 closed Likert-type questions, applied to a sample of 207 users of the Collection Area. The results showed that the flow of users during the analysis period has increased, producing levels of dissatisfaction mainly due to the increase and backlog of procedures from previous years due to the effects of the pandemic, as well as other factors such as the limited resources available. the entity, which has not made it possible to improve the infrastructure, nor have the necessary efforts been made to increase the use of technological means to optimize the quality of care for citizens. Good quality public services are essential for the lives of citizens, and guaranteeing their provision is an essential function of the Municipal GAD of Tulcán, for which they have considered various improvement actions that allow the implementation of a quality culture in user service. in the Collection Area that will allow citizens to have more efficient and accessible services, in order to make them closer and more acceptable to users.

Keywords: user, satisfaction level, collection area, services, quality.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) las organizaciones de servicios públicos dependen cada vez más de la retroalimentación de sus clientes para tomar decisiones eficaces y sólidas sobre sus servicios, por lo que varios países, organizaciones, departamentos y agencias, monitorean regularmente la satisfacción de los usuarios y ciudadanos con los servicios públicos para evaluar el impacto de las reformas e identificar áreas que requieren acciones adicionales. Las comparaciones de la satisfacción de los ciudadanos están actualmente limitadas por la ausencia de estandarización de los instrumentos y metodologías de encuestas tanto a nivel nacional (entre ministerios y agencias de un mismo país) como entre países (OCDE, 2020).

Conforme la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) a nivel regional aún no existe una medición estándar de la calidad con la que se prestan los servicios a los ciudadanos o de la satisfacción que los ciudadanos experimentan al recibir los servicios. Además, no existe una comprensión o medición clara de los factores que determinan la calidad y la satisfacción. Como resultado, la discusión sobre la calidad de los servicios públicos transaccionales se ha movido esencialmente en el campo de los sentimientos y opiniones. Se están llevando a cabo varios programas y proyectos de modernización basados en el instinto de los responsables de la toma de decisiones sobre la calidad y la satisfacción. Muy a menudo se trabaja mucho sin saber con certeza cuáles son las expectativas de los ciudadanos y qué mejoras valoran más. Además, se vuelve muy difícil evaluar el impacto de los proyectos ejecutados. Esto reduce la capacidad de determinar de manera concluyente si una inversión pública fue apropiada y, por lo tanto, la posibilidad de que las instituciones puedan rendir cuentas a los usuarios sobre estos temas (CEPAL, 2019).

Estudios realizados por la CEPAL, determinan que en el Ecuador la calidad de los servicios que presentan los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) no es satisfactorios para los usuarios. Arciniega (2016), mencionó que el GAD Municipal de Tulcán tiene como objetivo fundamental brindar un buen servicio a la población tulcanesa en lo referente a pagos de impuestos, servicio al cliente, alcantarillado y agua potable; pero, en este organismo existen situaciones que no permiten brindar un servicio de calidad

a la población, por tal motivo la entidad debe enfocarse en buscar posibles soluciones a estos problemas, ya que la gestión de calidad genera una buena atención al usuario.

En su condición de institución integrante del sector público, el GAD Municipal de Tulcán debe enfrentar básicamente problemas relacionados con la eficiencia y eficacia para el cumplimiento de sus funciones, debido a que no se ha desarrollado acciones sistemáticas para apoyar su mejora institucional en lo que respecta a la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación, debido a que no se dispone de herramientas que permita medir de manera adecuada la calidad de los servicios, el desempeño organizacional, la capacidad para satisfacer las necesidades específicas de los usuarios e incluso establecer la confianza de los ciudadanos la gestión municipal (GAD Municipal Tulcán, 2018).

Referente a la situación del problema, fue fundamental realizar este proyecto investigativo, ya que mediante la determinación de los niveles de satisfacción del usuario se pudo medir las diferencias y las variables que intervinieron en la calidad del servicio en el período establecido. Considerando que el verdadero propósito de GAD Municipal de Tulcán es proporcionar servicios que aumenten y mejoren la calidad de vida de los usuarios a los que sirve, la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios se convirtió en un tema que tuvo una justificación práctica, debido a que, al determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y su influencia en el nivel de satisfacción, se pudo identificar factores de éxito y áreas de oportunidad que contribuirán a la mejora continua del servicio.

I. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Constitución establece que los GAD generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, bajo los principios de subsidiaridad, solidaridad y equidad, según lo establecido en el artículo 188 del Código de Orgánico de Organización y Desarrollo Territorial (COOTAD). Los recursos económicos que poseen los GAD pueden tener tres orígenes: transferidos, generados y recaudados (COOTAD, 2010).

Con el objetivo de administrar los recursos asignados, los gobiernos descentralizados, como cualquier otra organización pública, deben contar con un sistema de gestión administrativa, operativa y financiera, que busque el cumplimiento eficiente de actividades económicas, productivas o la generación y prestación de bienes y servicios públicos, con el objeto de satisfacer del mejor modo posible las necesidades o intereses de la comunidad (Arciniega, 2016).

Para esto, el GAD Municipal de Tulcán requiere contar con los procesos necesarios para la recaudación de los recursos económicos para que la administración municipal pueda cumplir con los objetivos planteados y le permitan al municipio desarrollar proyectos y programas en favor de la comunidad. Es así, que conforme el Estatuto Organizacional por procesos, la entidad cuenta con la Dirección Financiera, dentro del que se puede identificar al Área de Recaudación, cuya función es realizar la cobro de los impuestos, derechos, aprovechamientos, productos, contribuciones especiales, matriculación vehicular, multas, intereses y otros ingresos a cargo de los contribuyentes (GAD Municipal Tulcán, 2018).

De acuerdo al Informe de Gestión del GAD Municipal de Tulcán, durante el año 2021, el área de recaudación atendió diariamente en promedio 80 a 100 usuarios, lo que significa que durante el mes se llegan a atender hasta 1.980 usuarios y, anualmente, hasta 23.760 ciudadanos (GAD Municipal Tulcán, 2021). El alto flujo de usuarios que debe atender esta entidad, pone de manifiesto la importancia que tiene para la gestión municipal, por lo que se requiere conocer el nivel de eficiencia en la atención a la ciudadanía, basado en la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario.

De acuerdo con la CEPAL a nivel regional aún no existe una medición estándar de la calidad con la que se prestan los servicios a los ciudadanos o de la satisfacción que los ciudadanos experimentan al recibir los servicios. Además, no existe una comprensión o medición clara de los factores que determinan la calidad y la satisfacción (CEPAL, 2019).

En este contexto, el presente trabajo tiene busca analizar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del GAD Municipal de Tulcán, considerando que el nivel de satisfacción es uno de los indicadores más importantes, debido a que puede reflejar la calidad de los servicios, el desempeño organizacional, la capacidad para satisfacer las necesidades específicas de los usuarios e incluso puede determinar la confianza de los ciudadanos la gestión municipal.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la calidad de servicio en el área de recaudación que ofrece el GAD Municipal de Tulcán, influye en la satisfacción de atención al usuario?

1.3. Justificación

Bajo un escenario en constante evolución que se presenta en la administración pública (Galindo, 2013), el Municipio del Cantón Tulcán debe mantener su compromiso de servicio y desarrollo de la gestión pública para una atención eficiente y oportuna hacia la ciudadanía, bajo la creación de estrategias considerando nuevas perspectivas de gestión para desarrollar procesos de mejora institucional, como base fundamental para atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de la ciudadanía.

En este contexto, se ha considerado necesario analizar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del GAD Municipal de Tulcán, cuyos resultados permitirían el diseño con pautas claves en el manejo de atención al cliente que mejore la relación entre entidad y usuario, resolviendo así las inquietudes a la vez que se brinda un servicio eficiente y eficaz. La apreciación de la calidad de la atención recibida, depende fundamentalmente del contraste, entre lo que el usuario tiene como expectativa. La valoración del nivel de satisfacción de los usuarios es de mayor importancia en la actualidad, para poder mejorar la calidad del servicio brindado por el área de recaudación del GAD de Tulcán.

Los principales beneficiarios de la presente investigación serán los usuarios del área de recaudación del GAD de Tulcán, cuando la organización pueda medir el nivel de satisfacción y establezca acciones para entregar a la ciudadanía un servicio oportuno y de calidad de forma cercana y amable, promoviendo la participación ciudadana de los actores locales para el desarrollo de la ciudad y sus habitantes, fortaleciendo y mejorando continuamente la Gestión.

1.4. Objetivos y preguntas de investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la calidad de los servicios del área de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, para la satisfacción de los usuarios en el periodo 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conceptualizar las herramientas para medir la satisfacción del usuario de los servicios públicos.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción del usuario del área de recaudaciones del GAD Municipal de Tulcán durante el año 2021.
- Identificar estrategias para mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del área de recaudaciones del GAD Municipal de Tulcán durante el año 2021.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las herramientas para medir la satisfacción del usuario de los servicios públicos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del área de recaudaciones del GAD Municipal de Tulcán durante el año 2021?
- ¿Qué acciones se podrían realizar para mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes investigativos

Rojas, et al. (2017) pudieron identificar que el enfoque PLS-SEM (técnica de análisis multivariante cuya finalidad es probar modelos estructurales), aplicado a un municipio en Chile tuvo como objetivo mejorar la calidad del servicio público. El objetivo de este estudio fue identificar los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario. Esta investigación se realizó con datos secundarios del primer ciclo del enfoque PLS-SEM. Se realizó un análisis de conglomerados para encontrar la variable dependiente de satisfacción del usuario; y se aplicó regresión logística para obtener el modelo de decisión. Del modelo de regresión resultante, se pudieron destacar dos factores que influyen en la satisfacción del usuario de los servicios municipales: la percepción del usuario de que el equipo no intentó atender sus necesidades/problemas dentro la entidad; y el usuario no sentirse respetado por los profesionales en relación con los hábitos culturales, costumbres y la religión o solo a veces sintiéndose así. Este estudio reveló la importancia del compromiso continuo de los equipos y gestores para mejorar el acceso a la atención, satisfacer las necesidades de los usuarios y mejorar los aspectos organizativos y la relación usuario-municipio.

Reyes & Veliz (2018) establecieron que es ampliamente reconocido que los empleados del sector público son responsables ante la comunidad o sus clientes, con el fin de lograr la satisfacción pública, por lo que a la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario del sector público se les debe prestar especial atención. Por lo tanto, este estudio tuvo como objetivo determinar algunos factores que influyen individualmente en la satisfacción del cliente. Los encuestados fueron 200 clientes de la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. El análisis estadístico utilizado en esta investigación fue el Modelo de Ecuaciones Estructurales operado a través del programa AMOS 21. Los resultados mostraron que lo tangible, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad influyen individualmente en la satisfacción del cliente.

Morais (2020) realizó un análisis tanto cualitativo como cuantitativo de la calidad del servicio de los servicios públicos en una Organización Militar de la Armada de Brasil. El estudio definió los esfuerzos realizados por el gobierno para desarrollar los servicios

investigadores en este campo. Se entrevistó a dos investigadores y se hizo una comparación entre sus respuestas con referencia a la literatura. Se reconocieron los métodos utilizados para desarrollar la calidad de servicio en los servicios públicos. Para el análisis cuantitativo se utilizó la herramienta SERVQUAL desarrollada por Parasuraman et al. (1988). Se administró un estudio piloto con un tamaño de muestra de 40 encuestados. El cuestionario fue modificado para adaptarse a los argumentos de los encuestados. Se utilizó un tamaño de muestra de 200 de los cuales se adquirieron 145 cuestionarios utilizables. Después del análisis, las brechas más altas se relacionaron con la creencia de los clientes de que los proveedores de servicios no tienen en cuenta el interés de sus clientes ni muestran esfuerzo en resolver los problemas de los clientes. Otras brechas altas provinieron del aspecto físico de cómo se visten los empleados del servicio público, así como la apariencia de los edificios de servicios públicos.

2.2. Marco teórico

La calidad de la administración pública y la gobernabilidad de un país son un factor clave en su desempeño económico y el bienestar de sus ciudadanos. Las administraciones públicas eficientes atienden las necesidades de los ciudadanos, por lo que es esencial que las autoridades públicas sean capaces de adaptarse a las circunstancias cambiantes.

2.2.1. La administración pública

Una administración eficaz, ágil y eficiente es un requisito previo para la buena gestión de un país y un motor clave del crecimiento (García, 2018). Una administración pública que funcione bien proporciona una plataforma sólida para el desarrollo económico y garantiza servicios de calidad a ciudadanos, lo que a su vez, atrae inversiones. También es una herramienta central para estructurar el trabajo del gobierno y hacer realidad los lineamientos políticos. A menudo existe la necesidad de fortalecer la dirección, la coordinación y la planificación en el centro del gobierno para garantizar una gestión pública de calidad. Estas mejoras permiten un seguimiento adecuado de las reformas y la identificación temprana de cuestiones estratégicas (Córdova, 2018).

Dado que todos los países, tienen como objetivo un nivel de vida lo más alto posible, es comprensible que se preste mayor atención a la gobernanza. En los últimos doce años ha

para lograr un desarrollo económico y social sostenible (Barros, Castellani, & Gantús, 2016). Cada vez hay más evidencia de que para el desarrollo no basta con acertar con la política adecuada, sino que también es necesario contar con una buena estructura institucional, lo que implica la existencia de un ambiente que permita la implementación efectiva de una política determinada y que aliente a las personas a invertir en capital, educación y tecnología, los factores detrás del crecimiento económico (Blanca, 2021).

Para Mungiu (2020) la “Administración Pública significa la organización, el personal, las prácticas y los procedimientos esenciales para el desempeño efectivo de las funciones civiles encomendadas a la rama ejecutiva del gobierno” (p. 11). Es la parte de acción del gobierno, el medio por el cual se realizan los propósitos y metas. Es un esfuerzo de grupo cooperativo en un entorno público, cubre las tres ramas: ejecutiva, legislativa y judicial, y su interrelación; tiene un papel importante en la formulación de políticas públicas y por lo tanto es parte del proceso político; es diferente en formas significativas de la administración privada; y, está estrechamente asociado con numerosos grupos privados e individuos en la prestación de servicios a la comunidad (Morais, 2020).

La gobernanza se refiere principalmente al gobierno, y uno de los pilares del gobierno es la administración pública. Se ha demostrado que ha sido precisamente esta, la que ha sido una de las principales barreras para el éxito de la transición hacia una sociedad democrática y una economía de mercado. Su transformación y modernización en consonancia con los principios de la buena gobernanza cobran especial importancia porque son necesarias fuertes capacidades administrativas para que se alcance el éxito (Mungiu, 2020).

Diversos estudios muestran que no existe consenso sobre una definición de gobernanza en la administración pública, aunque todos parten de la idea de que se trata de algo que tiene un trasfondo histórico, político y sociocultural complejo, y por lo tanto requiere un abordaje interdisciplinario (Barros, Castellani, & Gantús, 2016). La definición más estrecha es la que plantea el Banco Mundial como “la ciencia sobre el gobierno y su desempeño” (García, 2018, p. 18). Este organismo fue el primero en dar protagonismo al papel de la gobernabilidad, lo describe como “la forma en que se ejerce la autoridad en la gestión de los recursos económicos y sociales del país para el desarrollo” (Banco Mundial, 2019, p. 1). De acuerdo con Córdova (2018) podría caracterizarse como “la

gubernamental) para aplicar y llevar a cabo una determinada política gubernamental y mejorar la coordinación en el sector privado” (p. 211).

Todas estas definiciones se basan en un solo hecho empírico: medidas de reforma idénticas que emprenden los gobiernos tienen resultados diferentes en diferentes países. Parece muy probable que la diferente calidad de la gobernanza involucrada sea en gran parte responsable de esto. En otras palabras, los países con una mejor gobernanza deberían poder lograr sus objetivos de desarrollo con mayor facilidad y eficacia. La investigación ha señalado que tales países tienen un ingreso per cápita más alto y mejores otros indicadores de desarrollo (Nunes, 2018).

Para Blanca (2021) el gobierno consta de tres pilares “el pilar económico, político y administrativo” (p. 98). La económica se refiere al proceso de toma de decisiones que afectan las actividades económicas del país y sus relaciones con otros países. El pilar político es el proceso de formación de políticas de acuerdo con las decisiones que se han tomado, y el administrativo se relaciona con la implementación de esta política. Este pilar administrativo se materializa en la administración pública. La gobernanza describe cómo se ejerce la autoridad, y la administración pública posee parte de esta autoridad. En consecuencia, una evaluación de la gobernabilidad, como buena o mala, depende en cierta medida del éxito del trabajo de la administración pública (Blanca, 2021).

Los elementos por los que pasa el uso de la autoridad en el proceso de gestión de los recursos para el desarrollo, que es en realidad la gobernabilidad, son: la estabilidad política, la eficacia del gobierno, el estado de derecho, el desarrollo de la democracia, la propagación de la corrupción, la magnitud de los obstáculos y otros (Barros, Castellani, & Gantús, 2016). Se puede decir que aquellos países que tienen estos elementos formados de tal manera que promuevan el desarrollo tienen un buen gobierno. Naturalmente, el gobierno no trabaja en el vacío, debido a que el éxito de su acción depende de la interacción con el sector privado y la sociedad civil. Fomentar el proceso de asociación entre ellos mejora la calidad de la prestación de servicios, aumenta la responsabilidad social y asegura una participación civil vigorosa en la toma de decisiones (CEPAL, 2019). Se requiere mejorar las capacidades de las organizaciones del sector público para desempeñar sus tareas de manera efectiva en el proceso de desarrollo, ateniéndose a los principios de la buena gobernanza. Es necesario el fortalecimiento de la administración

2.2.2. La administración pública local

La administración pública local se basa en la identificación y aprovechamiento de los recursos y potencialidades endógenas de una comunidad, barrio o ciudad. Se consideran potencialidades endógenas de cada territorio a factores económicos y no económicos, entre estos últimos: los recursos sociales, culturales, históricos, institucionales, paisajísticos, etc. Todos factores también decisivos en el proceso de desarrollo económico local (Díaz & Rodríguez, 2020). En esta perspectiva, se puede definir a la administración pública local como

El proceso de transformación de la economía y de la sociedad local, orientado a superar las dificultades y retos existentes, que busca mejorar las condiciones de vida de su población mediante una acción decidida y concertada entre los diferentes agentes socioeconómicos locales, públicos y privados, para el aprovechamiento más eficiente y sustentable de los recursos endógenos existentes, mediante el fomento de las capacidades de emprendimiento empresarial local y la creación de un entorno innovador en el territorio. (Delgado, 2019, p. 13)

En este enfoque también se considera la importancia del capital social y los enlaces de cooperación con agentes externos para obtener recursos humanos, técnicos y monetarios, entre otros, que contribuyan a la estrategia local de desarrollo. A la administración pública local, también se lo puede considerar como “un proceso de diversificación y enriquecimiento de las actividades económicas y sociales en un territorio de escala local a partir de la movilización y la coordinación de sus recursos materiales e inmateriales” (Boisier, 2018, p. 8). Esta noción señala a la vez una postura frente a la cuestión de un método para el desarrollo de los territorios locales, así como un marco de análisis de sus competencias. La aproximación en términos de desarrollo local conduce a considerar que la administración local no deriva solamente del valor económico de las actividades ni depende solamente de los sistemas organizados de producción y de las instituciones centralizadas, sino que también está ligado a pequeñas iniciativas localizadas, a la movilización de la población local en torno a proyectos que emplean recursos locales (Araujo, 2019).

La administración pública local puede basarse en la activación de las capacidades de concertación entre los diversos actores, que canalizan sus energías sociales y productivas

-el capital social acumulado desde sus diversas prácticas- hacia la institucionalidad y las metas de desarrollo. Se trata de propuestas de desarrollo y acuerdos limitados pero viables. La gestión en torno al desarrollo local puede presentar mejores condiciones de sustentabilidad para lograr impactos más prolongados de políticas contra la pobreza. Muchas variables confluyen en administración local, entre las cuales, incide decisivamente la disposición al cambio y la modernización de los actores locales. Esto implica el grado de formación ciudadana, esto es, de comprensión de los alcances de derechos y responsabilidades, que actúa a lo largo del proceso de desarrollo local (Blanca, 2021).

2.2.3. La gestión de la recaudación a nivel de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD)

La Constitución en el artículo 270 determina que los GAD generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, bajo los principios de subsidiaridad, solidaridad y equidad, según lo establecido en el artículo 188 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). La autonomía financiera se manifiesta en el derecho de recibir de manera directa predecible, oportuna, automática y sin condiciones los recursos que les corresponden de su participación en el Presupuesto General de Estado, así como en la capacidad de generar y administrar sus propios recursos, todo ello cumpliendo con las regulaciones legales que al efecto existan, tal como lo hace constar el artículo 5 del COOTAD (Reyes & Veliz, 2018).

Lo GAD disponen de los tipos de recursos financieros según lo establecido en el artículo 171, entre otros, el numeral 1, establece ingresos propios de la gestión, es decir, los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; de venta de bienes y servicios; de renta de inversiones y multas; de venta de activos no financieros y recuperación de inversiones; de rifas, sorteos, entre otros ingresos. En el caso específico de los cantones se beneficiarán de ingresos propios y de ingresos delegados de los otros niveles de gobiernos (Delgado, 2019).

Finalmente, el artículo 165 resalta que los recursos económicos transferidos, generados y recaudados por los GAD son recursos públicos. Los GAD que reciban o transfieran bienes o recursos públicos tendrán la obligación de aplicar los procedimientos que permitan la

transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y control público (Arciniega, 2016).

2.2.4. La gestión de la calidad en la administración pública

El movimiento de calidad se basa en una idea principal “todo bien y servicio debe tener la máxima calidad. Para llegar al fondo de este movimiento, primero hay que entender las implicaciones de sus supuestos y cómo se reflejan en las instituciones” (Aguagallo, Jiménez, Calle, & Alarcón, 2018, p. 12). En la mayoría de los países, la administración pública es el sector económico que más peso tiene sobre el empleo y también el que produce más bienes y crea más servicios. Naturalmente, la administración pública no puede permanecer indiferente ante el movimiento de gestión de calidad total, donde el Gobierno debe ser consciente de que “la calidad es ahora reconocida y aceptada mundialmente como la satisfacción del cliente a un costo adecuado y un imperativo para todas las organizaciones públicas, en vista de la creciente conciencia del público y los consumidores sobre sus derechos” (Bernal, Pedraza, Lavín, & Monforte, 2017, p. 38).

En los años ochenta, la idea de la gestión de la calidad total se hizo bastante popular en los Estados Unidos como resultado de los intentos de la industria de afirmarse en el mercado global. Después de que transcurrió una década, algunos gobiernos comenzaron a darse cuenta de la importancia de la gestión de la calidad como un medio para proporcionar servicios aceptables. Durante la década de los noventa, debido a la reducción de los presupuestos y la creciente demanda de servicios por parte de los ciudadanos, los gobiernos aceleraron todo el proceso para que todos los gobiernos estatales y locales adoptaran la gestión de la calidad como la solución milagrosa a muchos de sus problemas (Barros, Castellani, & Gantús, 2016).

De acuerdo con Malvicino (2021), durante décadas, en Europa continental, influenciados por su propio modelo de administración pública, las grandes organizaciones del sector público privilegiaron sólo la eficiencia, lo que significaba realizar los trámites administrativos de la manera adecuada. Todos estos cambios trajeron consigo la redefinición de los valores de la administración pública reemplazándolos por la primacía del cliente. Debido al creciente interés del público en la gestión de la calidad, muchas de las técnicas utilizadas por el sector privado se fueron adaptando para el sector público.

Es por ello, que a partir de la década de los noventa diversos estudios se refieren a la gestión de la calidad “como un conjunto de principios, herramientas y procesos de gestión para mejorar, modernizar y hacer más efectiva la calidad del servicio público” (Martínez, 2016, p. 185). La gestión de la calidad es entonces una estrategia de mejora de la productividad cuya característica principal es el compromiso con las necesidades de la población. Cada vez más personas reclaman sus derechos; quieren que sus problemas se resuelvan lo más rápido y con el menor costo posible (Morais, 2020).

La administración local puede llegar a encontrar la gestión de la calidad muy atractiva en el sentido de que ayuda a comprender las necesidades de una comunidad, además de hacer que la administración pública contenga los costos y mejore los servicios (Mungiu, 2020). La administración local puede beneficiarse de la gestión de la calidad en la medida en que puede convertirse en un medio para aumentar las responsabilidades, disminuir los ingresos y el cinismo del público con respecto a las habilidades de los funcionarios públicos. Las aplicaciones de la gestión de la calidad son múltiples y variadas, desde la reducción de costos en la administración pública hasta estrategias de reorientación destinadas a satisfacer de la manera más efectiva posible las necesidades del público. Suelen estar diseñados para aumentar la orientación del consumidor y como reductores de costos para controlar la duración y el rendimiento de los servicios (García, 2018).

En el pasado, el sector público no estaba precisamente interesado en brindar servicios efectivos. Con el aumento actual de la competencia y la oferta de servicios alternativos confiables, sintió la necesidad de revisar su posición. Además, la administración pública se vio obligada a prestar atención a la eficacia y la eficiencia para poder hacer frente a los problemas económicos. La gestión de la calidad puede implementarse tanto en el sector público como en el privado; sin embargo, exige diferentes estrategias de implementación para hacer frente a las diferentes realidades. Un diagnóstico de la organización pública utilizando las herramientas apropiadas, le ayudará a evaluar sus condiciones actuales, identificar la naturaleza de las fuerzas que pueden respaldar y restringir sus esfuerzos y construir su estrategia adecuada. Para muchas organizaciones, la implementación de la gestión de la calidad implica un cierto cambio. Puede tener un impacto en la cultura, el liderazgo, la estructura de la organización así como de los procesos y, por ende, en la percepción de la ciudadanía hacia los servicios públicos (Mungiu, 2020).

La calidad de la administración pública de un país es clave para su desempeño económico y el bienestar de sus ciudadanos (Malvicino, 2021). Una administración pública eficaz y eficiente está al servicio de las necesidades de sus ciudadanos. Es esencial que las autoridades públicas y sus administradores puedan adaptarse a las circunstancias cambiantes, especialmente en tiempos de crisis (CEPAL, 2019).

Los ciudadanos comunes están cada vez más preocupados por la eficacia de su gobierno, en todos los niveles administrativos. Al mismo tiempo, las limitaciones presupuestarias de las administraciones públicas exigen que se aproveche al máximo los escasos recursos (Aguagallo, Jiménez, Calle, & Alarcón, 2018). La calidad en la administración pública está orientada a un gobierno eficiente, transparente y accesible, que brinde un servicio de excelente a la ciudadanía. Como resultado de iniciativas de calidad, varios gobiernos han desarrollado estrategias integrales para mejorar la prestación de sus servicios públicos. Para implementar tales estrategias, se han establecido algunas divisiones organizacionales a nivel central o local para facilitar la calidad en el sector público (Barros, Castellani, & Gantús, 2016).

La calidad de la administración pública tiene a menudo varias dimensiones en forma de resultados directos e indirectos. Dos son los factores fundamentales para estar presente en una administración pública que aspira a la calidad: la presencia de ciertas actitudes, valores y disposiciones que permiten hablar de hombres modernos; y, la existencia de instituciones y estructuras que incrementen los incentivos y oportunidades que faciliten el proceso de calidad. La correlación de ambos tipos de medidas es especialmente importante y necesaria cuando se trata de las perspectivas inmediatas y lejanas del desarrollo de la sociedad y del Estado, donde la calidad como factor estratégico de éxito, cobra cada vez más importancia en la administración pública (Malvicino, 2021).

En el Ecuador, el Artículo 227 de la Constitución (2008), establece que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p. 79). Por otro lado, el Artículo 151 Capítulo IV del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), establece que “para generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias

con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional” (p. 65).

2.2.5. La calidad en los servicios públicos

La calidad de los servicios públicos juega un papel muy importante dentro de las funciones que desempeñan los organismos estatales, ya que, a través de ellos, se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad. Los servicios públicos “son las acciones que se realizan, enfocadas a dar satisfacción en forma usual y continua a cierta categoría de necesidades de interés general” (Malvicino, 2021, p. 8), estando claro que uno de los objetivos del servicio público es contribuir en la solución de los problemas que presente la sociedad, teniendo en cuenta que para hacer realidad este objetivo, los organismos deben brindar lo que efectivamente quieren los ciudadanos y esto se puede conseguir mediante la calidad, para así contribuir en la satisfacción de sus necesidades (Aguagallo, Jiménez, Calle, & Alarcón, 2018).

El movimiento de calidad fue construido por adherentes que intentaron proporcionar una base teórica e ideología a partir de herramientas prácticas. Al transferir estos métodos al sector público, ha evolucionado una industria similar, desarrollando una ideología y paquetes de herramientas para el entorno menos competitivo y culturalmente diferente de este sector. La calidad ha sido un foco importante de los modelos de gestión utilizados por los proveedores de servicios en los países desarrollados desde la década de 1980. Entre estos se destacan los enfoques de gestión de calidad total y nueva gestión pública. Estos modelos orientados al consumidor abordan la calidad del servicio público desde las perspectivas de la forma en que se ofrecen y reciben los servicios (Blanca, 2021).

La provisión de bienes y servicios públicos es un aspecto importante del desarrollo socioeconómico. El acceso de calidad a los servicios públicos mejora el bienestar de los ciudadanos (Martínez, 2016). Detrás de estos enfoques está la idea de que una parte esencial de la calidad del servicio público es la evaluación del nivel de servicio recibido por parte de los clientes, que a menudo se basa en las percepciones formadas durante los encuentros de servicio. El servicio público, como cualquier proveedor de servicios,

requiere la prestación de servicios de alta calidad para garantizar la satisfacción de los ciudadanos (Rojas, Arancibia, Andrade, & Ramírez, 2017).

Los servicios públicos son aquellos destinados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por lo que es necesario realizar estimaciones para evaluar la calidad de los mismos y tomar medidas disciplinarias destinadas a realzar el nivel de satisfacción de los usuarios, además de aplicar indicadores de gestión que ayuden al desarrollo de la calidad, eficiencia, eficacia y sobre todo la calidez, de esta manera se estará siguiendo con las normas y leyes aplicadas a la mejora de los servicios y de la calidad de los mismos (Mungiu, 2020).

2.2.6. La satisfacción del usuario de los servicios públicos

La gestión de la calidad tiene una serie de características. El objetivo es lograr la satisfacción del cliente (usuario), considerando que la calidad la define el cliente por lo que afecta a todas las actividades de la organización, estén o no directamente relacionadas con el servicio. La insatisfacción ciudadana con los servicios públicos ha sido una preocupación constante en las iniciativas de reforma del sector público. Muchas iniciativas de reforma administrativa han establecido una conexión explícita entre la necesidad de mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y mantener o restaurar la confianza pública en el gobierno. A través de los años se ha ido introduciendo la idea de tratar a los ciudadanos como clientes y hacer que los servicios públicos estuvieran más orientados al cliente (Raffino, 2020).

Esto significó, entre otras cosas, separar el proceso de prestación de servicios del resultado y tratar de ofrecer al cliente una experiencia de servicio placentera y convertir el estado burocrático tradicional en una máquina de prestación de servicios. Esta orientación al cliente se refleja en el surgimiento de numerosas herramientas específicas para ayudar a los servicios públicos a brindar mejores servicios y para ayudar a los ciudadanos y usuarios a asegurarse de que sean tratados bien. La satisfacción con los servicios públicos es un fenómeno complejo que combina expectativas, experiencias y actitudes previas. Dada la importancia central de las expectativas, es importante comprender cómo se forman (Bernal, Pedraza, Lavín, & Monforte, 2017):

- Necesidades personales: cualquier cliente o usuario de un servicio tendrá lo que considera un conjunto de necesidades personales clave que espera que el servicio aborde. Estos variarán de un servicio a otro y de un cliente a otro. Es necesario comprender claramente estas necesidades para diseñar un servicio apropiado.
- Experiencia previa: muchos habrán tenido encuentros de servicio antes. Su experiencia previa influirá en parte en sus expectativas futuras del servicio. Esto puede incluir su experiencia pasada del servicio en cuestión, pero también de otros servicios: para los servicios públicos, las expectativas se verán influenciadas por la experiencia de servicios privados similares.
- Comunicaciones de boca en boca: las expectativas se formarán por comunicaciones de fuentes distintas al propio proveedor de servicios. .Esto puede incluir familiares, amigos y colegas, pero más ampliamente los medios de comunicación y otras organizaciones, como agencias de auditoría.
- Comunicaciones de servicio explícitas: las declaraciones del personal o de folletos u otro material publicitario pueden tener un impacto directo en las expectativas.
- Comunicación de servicio implícita: esto incluye factores tales como la apariencia física de los edificios, por ejemplo la renovación puede llevar al cliente a esperar que otros aspectos del servicio sean de mayor calidad.

La satisfacción del usuario no debe verse simplemente como un reflejo directo de la calidad del servicio experimentado, sino que depende de las características del servicio (Alfaro & Alfaro, 2016). La satisfacción depende de mucho más que la calidad del servicio. Una de esas cosas podría ser no brindar el tipo de servicio a tiempo. El tiempo de respuesta del servicio es el período entre el momento en que un usuario realiza una solicitud y se da una respuesta. Muchas mesas de servicio operan utilizando procesos burocráticos e ineficientes, lo que da como resultado una pérdida de tiempo para los usuarios de los servicios. La clave para generar la satisfacción del usuario es brindarle un servicio eficiente en el período de tiempo requerido (Raffino, 2020).

2.2.7. Herramientas para medir la satisfacción del usuario de los servicios públicos

Hay una variedad de herramientas que intentan proporcionar una comprensión integral de los factores del servicio público que más necesitan mejorarse (Bernal, Pedraza, Lavín, & Monforte, 2017):

1. SERVQUAL

El modelo básico utilizado en SERVQUAL tiene tres elementos distintos:

- Calificar lo que debería tener un servicio ideal o excelente;
- Calificar cómo se desempeña un proveedor de servicios individual en esto;
- Asignar un peso a la importancia de las dimensiones de nivel superior indeterminando la satisfacción general.

El modelo da lugar a la proposición de que la brecha (G) para un factor de calidad de servicio particular es: $G = P$ (percepciones) – E (expectativas). Una brecha negativa implica que las expectativas del cliente son no se cumplen, y cuanto mayor es la brecha, mayor es el abismo entre lo que el cliente quiere y lo que realmente recibe. Los elementos del enfoque SERVQUAL aparecen en una gran cantidad de estudios de satisfacción del cliente en el sector público, los que aplicados adecuadamente, pueden proporcionar resultados importantes (Bernal, Pedraza, Lavín, & Monforte, 2017).

2. Enfoques matriciales

Otra herramienta clave que se ha utilizado en una serie de modelos es la comparación directa de los niveles/calificaciones de satisfacción de los factores de calidad del servicio y la importancia que se le asigna a cada uno. Éstos se denominan enfoques de cuadrante, matriz y cuadrícula de importancia del rendimiento y da lugar a identificar cuatro tipos de factores, siendo los que caen en el cuadrante de prioridades para la mejora el foco de acción. Los gráficos trazan la importancia de los 16 servicios más importantes para los usuarios frente a una medida de su satisfacción con cada uno. Los puntajes promedio de satisfacción e

importancia se muestran como líneas que dividen los gráficos en cuatro cuadrantes. Los dos cuadrantes de la izquierda contienen servicios que se consideran relativamente menos importantes de estos servicios. El cuadrante superior derecho contiene aquellos servicios que se consideran importantes y con los que los usuarios también están relativamente satisfechos. La parte inferior derecha muestra aquellos servicios con los que los usuarios están menos satisfechos pero que también son relativamente importantes; estos pueden verse como las prioridades de mejora (Bernal, Pedraza, Lavín, & Monforte, 2017).

3. Herramienta de Medidas Comunes (CMT)

La CMT es el resultado de un extenso estudio realizado por investigadores del Centro Canadiense para el Desarrollo de la Gestión y otros, que examinaron una serie de enfoques para estandarizar la medición de la satisfacción del cliente con los servicios públicos. El modelo que tienen desarrollado proporciona un ejemplo útil de cómo se pueden combinar elementos de diferentes enfoques para mejorar nuestra comprensión de la satisfacción y resaltar las prioridades de mejora. Incorpora cinco enfoques de preguntas principales, que miden:

- Expectativas de una serie de factores de servicio;
- Percepciones de la experiencia de servicio sobre estos factores;
- Nivel de importancia asignado a cada uno de los elementos del servicio;
- Nivel de satisfacción con estos elementos; las propias prioridades de mejora de los encuestados.

El enfoque se compone de tres líneas distintas. Las medidas de expectativas y percepciones de la experiencia de servicio tienden a centrarse en un número relativamente pequeño de factores muy específicos, como cuánto tiempo esperan los clientes para ser atendidos, etc. Esto permite el enfoque de análisis de brechas comparando la calidad de servicio esperada con la experiencia (Bernal, Pedraza, Lavín, & Monforte, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque metodológico

De acuerdo con Alber (2013) la investigación es la búsqueda del conocimiento a través del análisis, la observación, la exploración, la descripción y la explicación de la idea, los hechos y el uso de diversas metodologías, lo que permite desarrollar una estrategia adecuada para llevar a cabo un trabajo o proyecto de investigación.

Conforme Hernández, Fernández, & Baptista (2014) la investigación puede utilizar diversos enfoques como es el cualitativo, cuantitativo y mixto. La investigación cualitativa implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias. La investigación cuantitativa La investigación cuantitativa implica la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. Mientras, la investigación mixta es un enfoque mediante el cual se recopilan y analizan datos tanto cuantitativos como cualitativos dentro del mismo estudio.

En este sentido, se considera que la presenta investigación tendrá un enfoque mixto, debido a que la integración de datos permitirá tener una vista más amplia y profunda de la investigación, viendo los fenómenos desde diferentes puntos de vista y a través de diversos lentes de investigación.

3.2. Tipo de investigación

La investigación, en su primera fase fue exploratoria, que, de acuerdo con Muñoz (2016) “pretende simplemente explorar las preguntas de investigación y no ofrecer soluciones finales y concluyentes a los problemas existentes” (p. 278), para lo cual, se aplicaron entrevistas dirigidas a 2 funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, como fueron el Director Financiero y Jefe del Área de Recaudación.

La recolección de información cuantitativa en la fase descriptiva de la investigación, conforme lo establece Baena (2017) “puede usar una amplia variedad de métodos de investigación para investigar una o más variables” (p. 149), que mediante la aplicación

de una encuesta, tuvo como propósito conocer la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del GAD Municipal de Tulcán.

La investigación explicativa de acuerdo con Hernández (2016) “se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relaciona dos o más variables” (p. 108), en esta investigación se presenta la observación de datos de tal manera que permitan verificar o refutar la hipótesis. Con este tipo investigación podremos explicar los indicadores de gestión de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del GAD Municipal de Tulcán.

3.3. Idea a defender

La calidad de los servicios que brinda el GAD de Tulcán en el área de recaudación incide en la satisfacción de los usuarios.

3.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Calidad del servicio	– Administración pública – Gestión de la calidad – Satisfacción del usuario	– La administración pública local – La gestión de recaudación en los GAD – La gestión de la calidad en la administración pública – Calidad en los servicios públicos – Satisfacción del usuario de los servicios públicos – Herramientas para medir la satisfacción del usuario de los servicios públicos	Investigación bibliográfica	Ficha bibliográfica

Dependiente: Satisfacción de los usuarios	– Percepción de calidad	– Prestación de servicios	Entrevista	Cuestionario
	– Nivel de satisfacción	– Disponibilidad del servicio	Encuesta	
		– Atención correcta		
		– Capacidad del personal		
		– Imagen del personal		
		– Nivel de respuesta		
		– Adaptación del servicio		
		– Servicio esperado		
		– Predisposición del funcionario		
		– Solución a los requerimientos		
		– Conocimiento del usuario		
		– Compromiso de atención		
	– Mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios	– Estrategias orientadas a crear una cultura de calidad en el servicio al usuario en el Área de Recaudación	Análisis y síntesis	

3.5. Métodos utilizados

Se aplicaron los métodos inductivo y deductivo para la revisión de información con respecto a la calidad de servicio por parte de la administración pública. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan (Gerken, 2016). La aplicación del método inductivo permitió analizar la información y contenido de las diversas teorías sobre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, para establecer un marco que partió de lo general para llegar a lo particular, con el propósito de obtener conclusiones válidas para la investigación.

A través de la deducción, una persona transfiere de un sentido común a otro conocimiento menos universal. La generalización es el punto de partida para hacer inferencias psicológicas y sacar nuevas conclusiones lógicas para situaciones específicas. Incluye inferir soluciones o características específicas basadas en generalizaciones, principios, leyes o definiciones generales (Baena, 2017). Mediante la aplicación de la deducción, se pudo establecer una línea investigativa tomando en consideración el tema de estudio, que permitió el diseño y aplicación de diversas técnicas e instrumentos para la obtención de información empírica, que posteriormente fue procesada para identificar situaciones específicas y generales para el estudio.

El método analítico según Montaner (2017), " es un enfoque general basado en procedimientos para el análisis científico del discurso que se aplica caso por caso"(p. 133). Mediante el método analítico podremos analizar la información y contenido de las diversas teorías sobre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Tulcán.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista, que de acuerdo a Albert (2013) "es una conversación cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado, donde el entrevistador busca respuestas del entrevistado para elegir un recurso humano potencial (p. 288).

La encuesta, conforme lo establece Baena (2017) "es la recopilación de datos obtenidos al hacer preguntas a las personas. La realización de encuestas es una forma de investigación primaria, debido a que recopila de datos de primera mano de su fuente" (p. 208).

El cuestionario que es un instrumento de recolección de datos. Para la entrevista se elaboró un cuestionario de 10 preguntas abiertas semiestructuradas (Anexo 1). Para la encuesta se diseñó un cuestionario con 20 preguntas cerradas, tipo Likert (Anexo 2).

3.7. Población y muestra

La población, por Albert (2013) como "el conjunto de individuos de los que se extrae una muestra estadística para un estudio (p. 311). Para la presente investigación se han

considerado los datos proporcionados por el Área de Recaudación del GAD Municipal de Tulcán, determina que durante el año 2021, de lunes a viernes, se atendió diariamente en promedio 90 usuarios, tomando en cuenta solo los días laborables, es decir la población de 22.050 usuarios durante el año 2021 lo cual tomare como referencia para esta investigación.

La muestra será calculada mediante la aplicación de la siguiente fórmula de poblaciones finitas:

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

Dónde:

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

N = Universo población (22.050 personas)

p = Población a favor (0,5)

q = Población en contra (0,5)

e = Error de estimación (0,5% = 0,05)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 (22.050) (0,5) (0,5)}{0,05^2 (22.050 - 1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 378,20$$

Es decir, la encuesta se aplicó a una muestra de 378 usuarios del Área de Recaudación del GAD Municipal de Tulcán.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de la información se utilizaron técnicas de estadística descriptiva para recopilar y analizar los datos, que permitieron obtener conclusiones acordes al tema investigado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis exploratorio

El análisis exploratorio surgió de la aplicación de la entrevista a los dos funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, como fueron el director Financiero el Ing. Alexis Fuertes y jefe del Área de Recaudación la Ing. Ximena Noguera.

El Área de Recaudación fue creada como parte de la Dirección Financiera del GAD, cuya misión está orientada a brindar los servicios necesarios a los usuarios para la recaudación de los valores económicos que surgen de tasas, impuestos y contribuciones especiales. Esta entidad ha cobrado vital importancia para el GAD, debido a que el COOTAD puso de manifiesto nuevas competencias, por lo que el Área de Recaudación ha tenido que adaptarse a un nuevo escenario debido a se han incrementado el número de usuarios, requiriendo que la entidad aumente sus servicios y capacidad de atender a un mayor número de ciudadanos. Diversas autoridades del GAD han realizado importantes inversiones para mejorar el servicio al usuario, que incluye la posibilidad de realizar cobros por medios tecnológicos.

La Dirección Financiera ha considerado dentro del presupuesto los recursos necesarios para incrementar y mejorar los servicios del Área de Recaudación, por lo que se actualmente se cuenta con una la infraestructura adecuada y con los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para brindar una atención de calidad a los usuarios; sin embargo, se busca seguir invirtiendo en diversos recursos para llegar a contar con una entidad eficiente que vaya en beneficio de la ciudadanía. Los funcionarios que son contratados para el Área de Recaudación cumplen con un perfil profesional acorde a los requerimientos institucionales, tratando de que su contratación tenga la menor influencia política que sea posible. Así mismo, se ha buscado permanentemente que reciban la capacitación necesaria para que atiendan eficientemente a los usuarios.

Dentro de los programas de capacitación se ha buscado que se brinde la instrucción necesaria a los funcionarios para crear una cultura de calidad orientada a la satisfacción del usuario; sin embargo, no se ha realizado un diagnóstico interno que permita conocer

el ambiente laboral en el que se desenvuelven y si esto le permite al personal estar comprometido para brindar una atención de calidad a los usuarios. Debido a la pandemia del COVID-19 que vivió el país, principalmente durante el año 2020, el GAD se vio en la obligación de cerrar la atención presencial en la mayor parte de sus servicios, por lo que el flujo de usuarios durante el año 2021 fue bastante alta, lo que produjo que la ciudadanía presente quejas y reclamos continuamente, que han tratado de ser atendidos por lo funcionarios de manera eficiente; sin embargo, debido a las limitaciones de aforo y el uso de recursos tecnológicos, mantiene esta tendencia hasta la actualidad.

De acuerdo a lo que establece el Manual de Funcionamiento del Área de Recaudación, el tiempo máximo para atender una queja o reclamo tiene un plazo de hasta 48 horas; sin embargo, la entidad trató de atender las quejas y reclamos que no conllevaban mayor importancia, de ser posible en el momento y caso contrario hasta las 24 horas, pero la cantidad de usuarios que mantenían sus trámites represados provocó mayor insatisfacción en el usuarios, debido a que se ha podido identificar quejas y reclamos que llevan un largo tiempo sin ser resueltos. Aunque la entidad cuenta con diversos mecanismos para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, estos todavía resultan muy limitados y prácticamente desde que inicio la pandemia no se han aplicado de manera adecuada.

Las actuales autoridades del GAD han mostrado la intención política por realizar mejoras, que incluyen el Área de Recaudación, especialmente en el ámbito tecnológico; sin embargo, las limitaciones presupuestarias y otros factores, han influido para no se hayan realizado en el último año mejoras. En reuniones que se han realizado con las autoridades del GAD, se han presentado los requerimientos para mejorar los servicios a los usuarios, los cuales están comprometidos con el mejoramiento de procesos para brindar los servicios de calidad que requieren los usuarios; para lo cual, se ha considerado para el año 2022 el presupuesto necesario que permitan incrementar y mejorar los servicios, considerando una nueva realidad por efectos de la pandemia, con lo que se busca fortalecer principalmente el ámbito tecnológico.

4.1.2. Análisis descriptivo

El análisis descriptivo parte de la aplicación de la encuesta que se realizó de manera aleatoria a 308 usuarios del Área de Recaudación, cuyos resultados se muestran a continuación:

Contextualización de los encuestados:

Género:

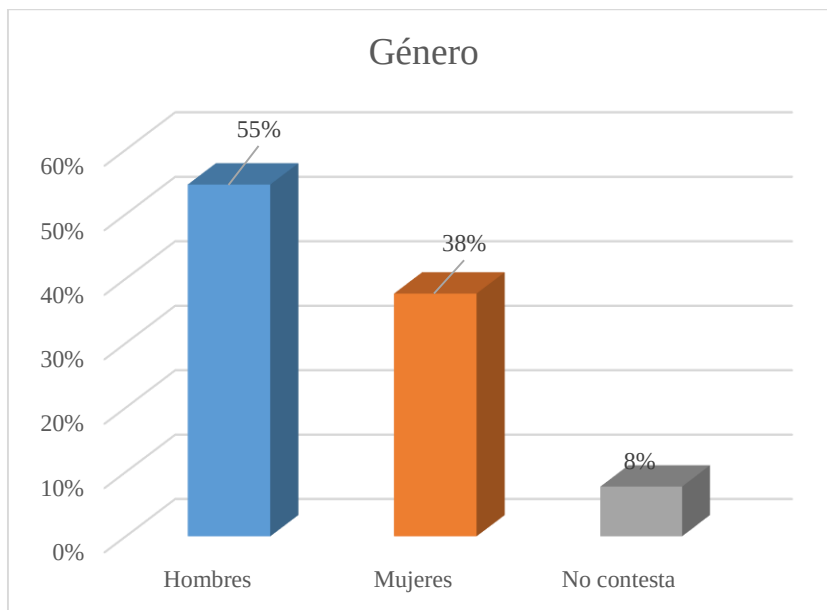


Figura 1. Encuestados por género

Interpretación y análisis:

Se pudo identificar que las personas que más acuden al Área de Recaudación, pertenecen al género masculino (55%), mientras el género femenino representó el 38%, el 8% no contestó.

Edad:

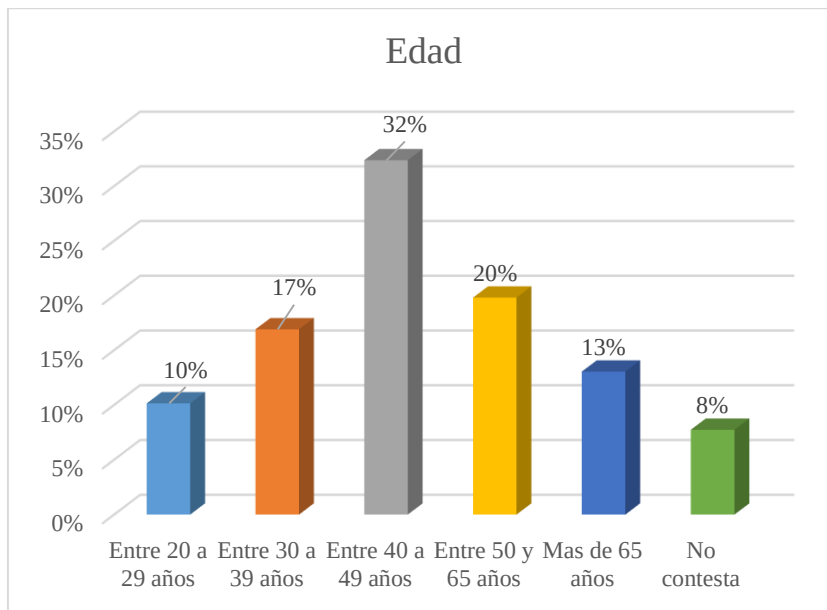


Figura 2. Encuestados por edad

Interpretación y análisis:

Los resultados mostraron que la edad de las personas que acuden al Área de Recaudación, oscila entre los 40 a 49 años (32%), seguidos por los que están entre los 50 a 65 años (20%), entre los 30 a 39 años (17%), más de 65 años (13%), entre 20 a 29 años (10%) y el 8% no contestó. Es importante conocer estos datos, puesto que pueden ayudar a la entidad a reconocer cuáles son los usuarios más frecuentes y focalizar los servicios para hacerlos más eficientes.

Nivel de educación:

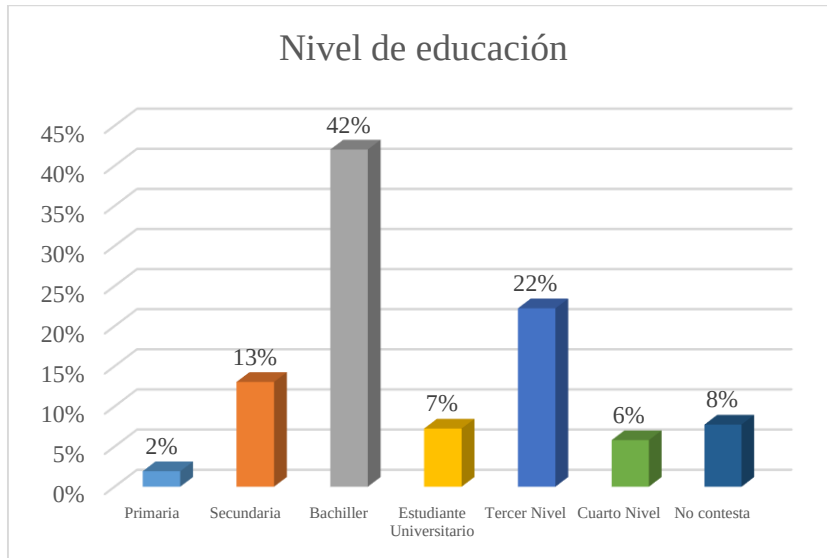


Figura 3. Encuestados por nivel de educación

Interpretación y análisis:

El nivel de educación que tienen los encuestados que visitan el Área de Recaudación, determinaron que 42% es bachiller, el 22% tiene título de tercer nivel, el 13% está cursando o solo ha cursado secundaria, el 7% es estudiante universitario, el 6% título de cuarto nivel, el 2% primaria y el 8% no contestó. La educación de los encuestados es importante conocer debido a que los usuarios entre mayor educación, tienen la capacidad de analizar con mejor criterio el la calidad del servicio, lo que permitirá tener una idea mejor concebida sobre el nivel de satisfacción de los servicios que brinda la entidad.

Actividad económica:

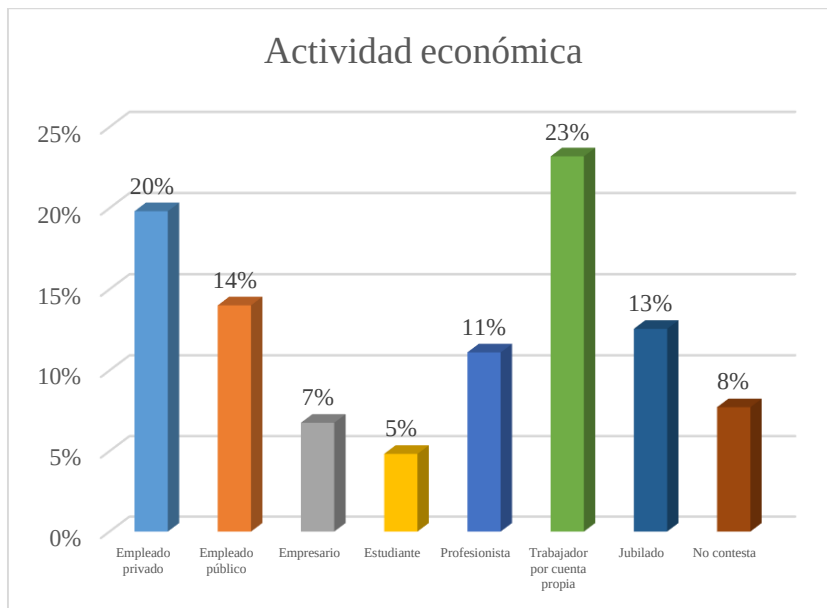


Figura 4. Encuestados por actividad económica

Interpretación y análisis:

La actividad económica que más prevalece en los encuestados fue trabajador por cuenta propia (23%), empleado privado (20%), empleado público (14%), jubilado (13%), profesionista (11%), estudiante (5%) y el 8% no contestó. Las actividades económicas que realizan las personas que visitan el Área de Recaudación, tiene relación con las necesidades de servicios que requieren realizar en la entidad, como es el caso de los trabajadores por cuenta propia que buscan tramitar y pagar contribuciones para actividades emprendedoras formales e informales.

Desarrollo de las preguntas:

Pregunta No. 1. El Área de Recaudación me brindó los servicios que requiero

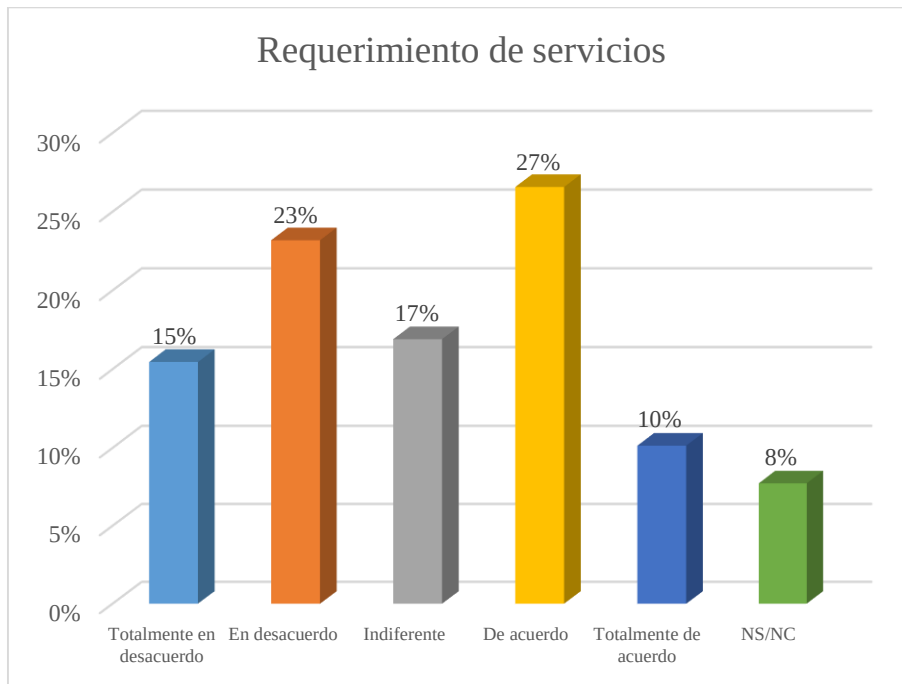


Figura 5. Requerimiento de servicios

Interpretación y análisis:

Respecto a si el Área de Recaudación brindó a los usuarios los servicios que requieren, los encuestados en un 27% manifestaron estar de acuerdo, el 23% en desacuerdo, el 17% se mostró indiferente, el 15% estuvo totalmente en desacuerdo, el 10% totalmente en acuerdo, mientras el 8% no contestó. Se pudo identificar un alto nivel de insatisfacción de los usuarios que consideran que no se les brinda los servicios que requieren, lo que puede reflejarse en reclamos y quejas que pueden causar una impresión de ineficiencia en el Área de Recaudación.

Pregunta No. 2. El Área de Recaudación contaba con horarios que se adaptaban a mi necesidad

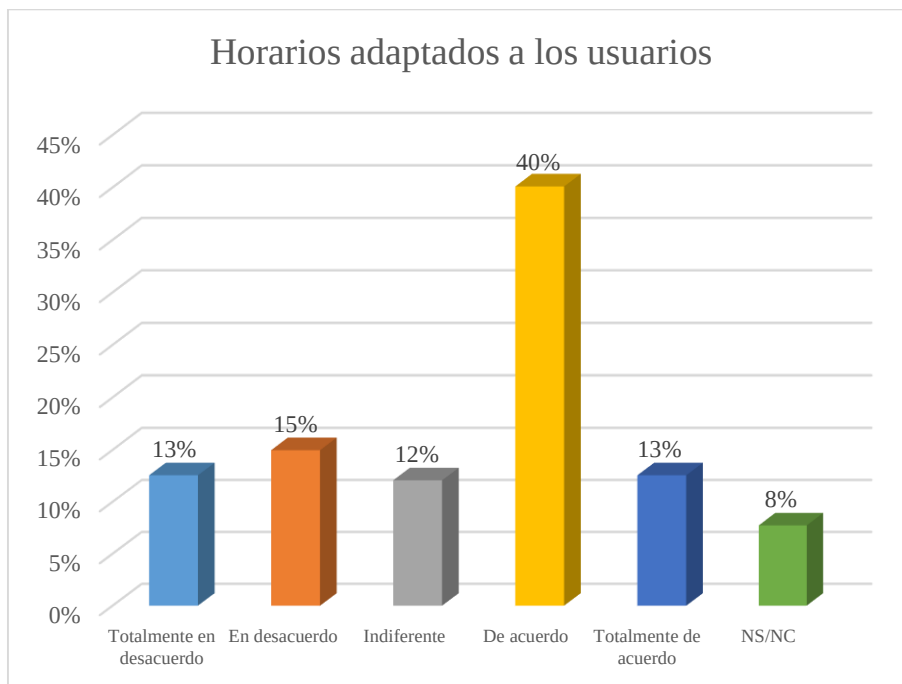


Figura 6. Horarios adaptados a los usuarios

Interpretación y análisis:

Sobre si el Área de Recaudación contaba con horarios que se adaptaban a las necesidades de los usuarios, un 40% determinaron estar de acuerdo, el 15% en desacuerdo, el 13% totalmente en acuerdo, el 13% estuvo totalmente en desacuerdo, el 12% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. Los resultados muestran que los usuarios están conformes con los horarios que se les brinda; sin embargo, no hay que descuidar a los encuestados que no están de acuerdo, esto con el propósito de analizar la posibilidad de implementar horarios más acordes a las necesidades de todos los usuarios, que incluya el mejoramiento de los recursos tecnológicos.

Pregunta No. 3. El Área de Recaudación tenía una ubicación accesible

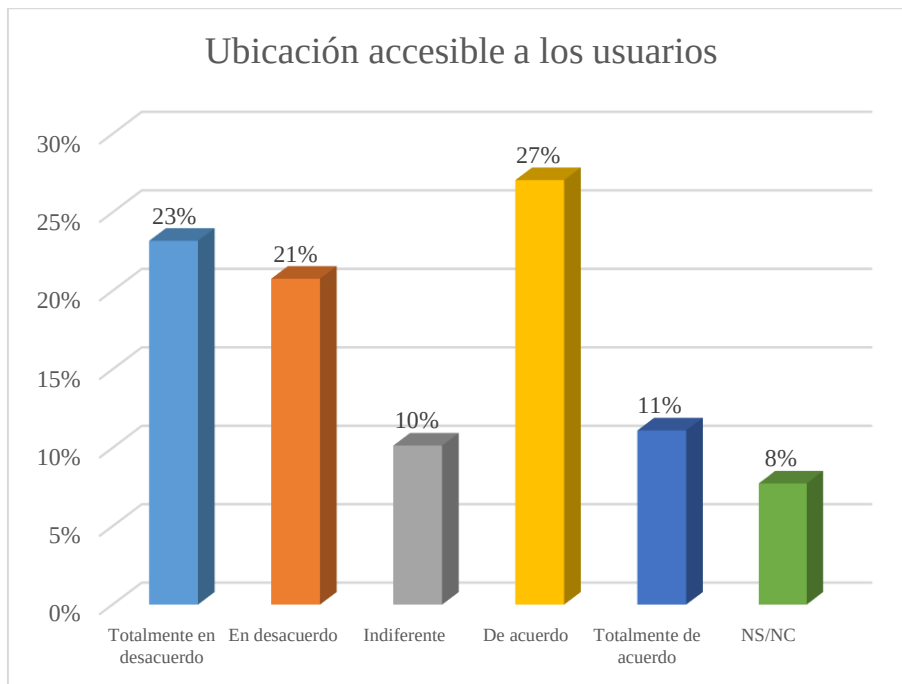


Figura 7. Ubicación accesible a los usuarios

Interpretación y análisis:

En lo que tiene que ver a Sobre si el Área de Recaudación tiene una ubicación accesible para los usuarios, un 27% determinaron estar de acuerdo, el 23% estuvo totalmente en desacuerdo, el 21% en desacuerdo, el 11% totalmente en acuerdo, el 10% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. Es importante resaltar que la accesibilidad tiene que ver con tres aspectos, ubicación física, infraestructura y servicios, donde un significativo grupo de encuestados determinaron un nivel de insatisfacción, por lo que es necesario tomar acciones que permita dar más facilidades a la ciudadanía.

Pregunta No. 4. Como usuario me resultó sencillo presentar mis requerimientos y necesidades para ser atendido por el Área de Recaudación

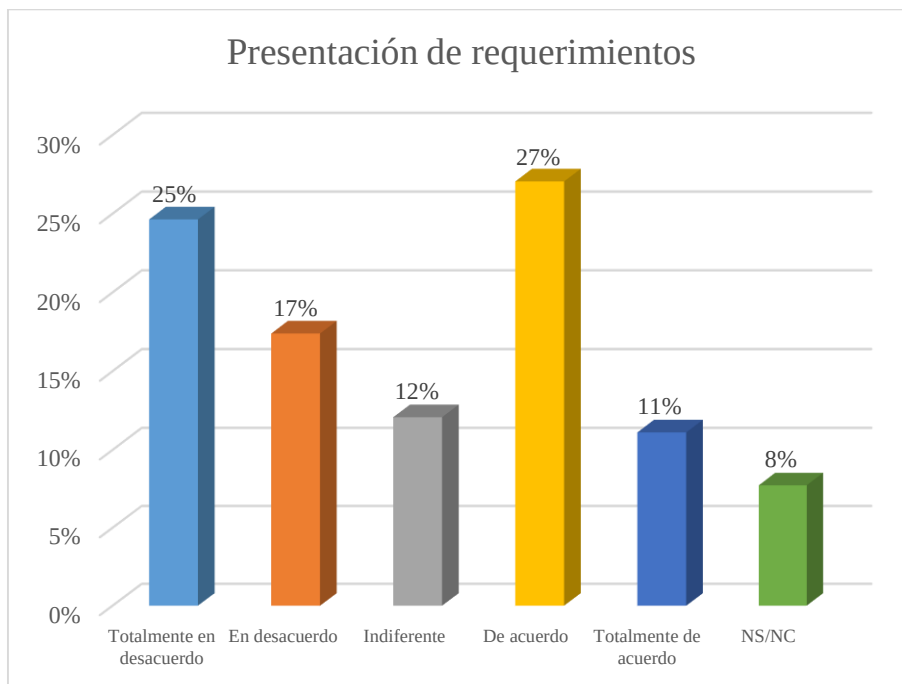


Figura 8. Presentación de requerimientos de los usuarios

Interpretación y análisis:

Respecto a si al usuario le resultó sencillo presentar sus requerimientos y necesidades para ser atendido por el Área de Recaudación, un 27% determinaron estar de acuerdo, el 25% estuvo totalmente en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 12% se mostró indiferente, el 11% totalmente en acuerdo, mientras el 8% no contestó. Debido a las diferentes características que tienen los usuarios, es importante que el Área de Recaudación les brinde procesos sencillos y eficientes para no causar malestar y quejas, en donde los recursos tecnológicos serían una herramienta importante para alcanzar una mayor satisfacción de la ciudadanía.

Pregunta No. 5. Como usuario considero que el servicio del Área de Recaudación estuvo disponible siempre que lo requiero

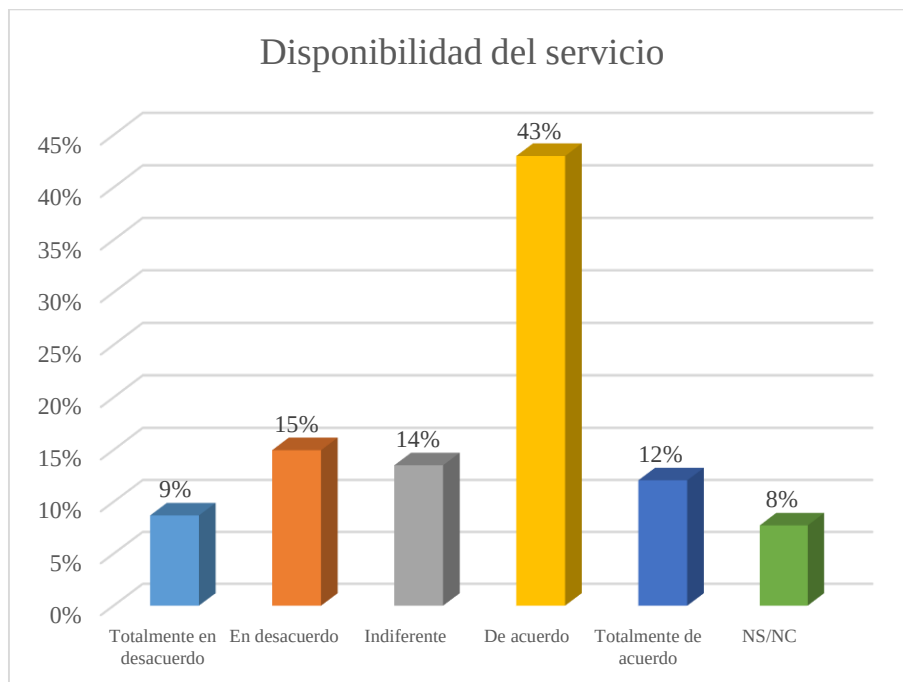


Figura 9. Disponibilidad del servicio

Interpretación y análisis:

Sobre si los usuarios consideran que el servicio del Área de Recaudación está disponible siempre que lo requieren, un 43% determinaron estar de acuerdo, el 15% en desacuerdo, el 14% se mostró indiferente, el 11% totalmente en acuerdo, el 9% estuvo totalmente en desacuerdo, mientras el 8% no contestó. La mayor parte de los encuestados estuvieron conformes en la disponibilidad del servicio, principalmente porque son usuarios de los servicios presenciales; sin embargo, un grupo mostraron insatisfacción, por lo que se deberá buscar los mecanismos para mejorar la disponibilidad del servicio, principalmente a través del uso de recursos tecnológicos.

Pregunta No. 6. Los funcionarios se mostraron dispuestos a ayudar a los usuarios

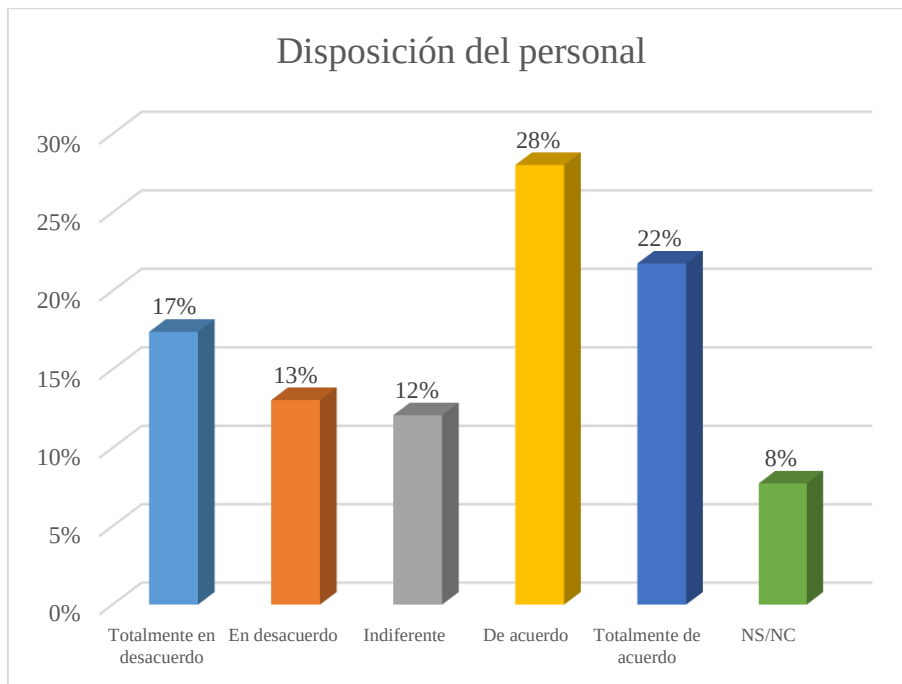


Figura 10. Disposición del personal

Interpretación y análisis:

Respecto a la disposición del personal para ayudar a los usuarios, un 28% determinaron estar de acuerdo, el 22% totalmente de acuerdo, el 17% estuvo totalmente en desacuerdo, el 13% en desacuerdo, el 12% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. El Área de Recaudación debe manejar una cultura orientada al cliente, a brindarle la ayuda, la guía y el asesoramiento necesario para que el usuario pueda realizar sus trámites de manera ágil y eficiente; sin embargo, un importante número de encuestados mostraron insatisfacción, por lo que es necesario que los funcionarios reciban la capacitación y el entrenamiento necesario para enfocar todos sus esfuerzos en atender adecuadamente a los usuarios.

Pregunta No. 7. El trato de los funcionarios con los usuarios fue considerado y amable

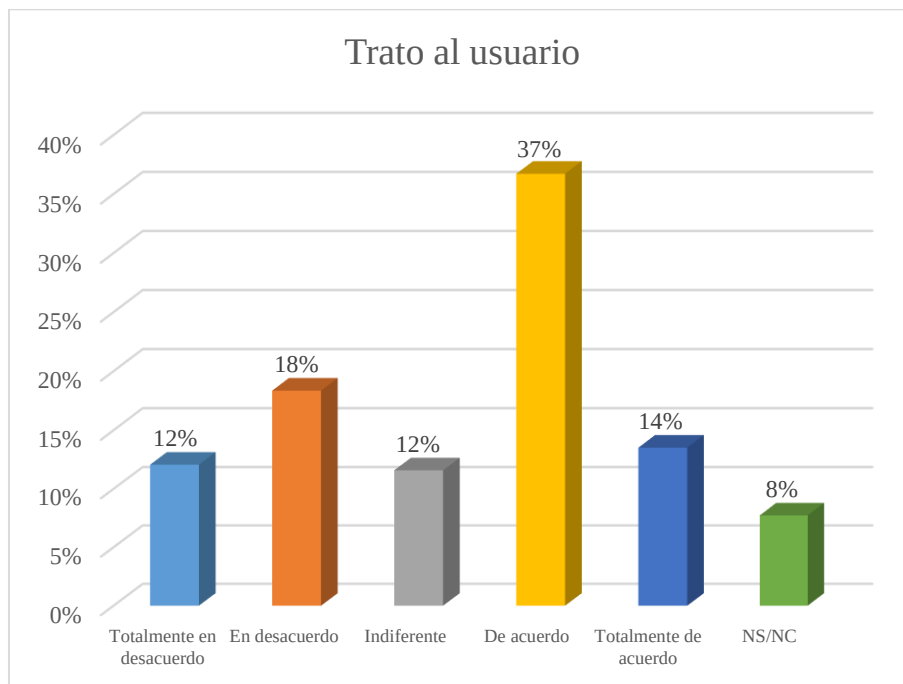


Figura 11. Trato al usuario

Interpretación y análisis:

Sobre el trato del personal con los usuarios, un 37% de los encuestados determinaron estar de acuerdo, el 18% en desacuerdo, el 12% se mostró indiferente, el 12% estuvo totalmente en desacuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, mientras el 8% no contestó. Cuando un usuario busca realizar sus trámites, espera empatía por parte de los funcionarios, para ser atendidos de manera ágil, eficiente y que le brinden la información que requieren; por lo que es necesario resaltar que no todos los usuarios se sienten conformes, por lo que es necesario realizar las correcciones necesarias para implementar en el Área de Recaudación una cultura orientada a la satisfacción del usuario.

Pregunta No. 8. Los funcionarios dieron la imagen de estar calificado para las tareas que tienen que realizar

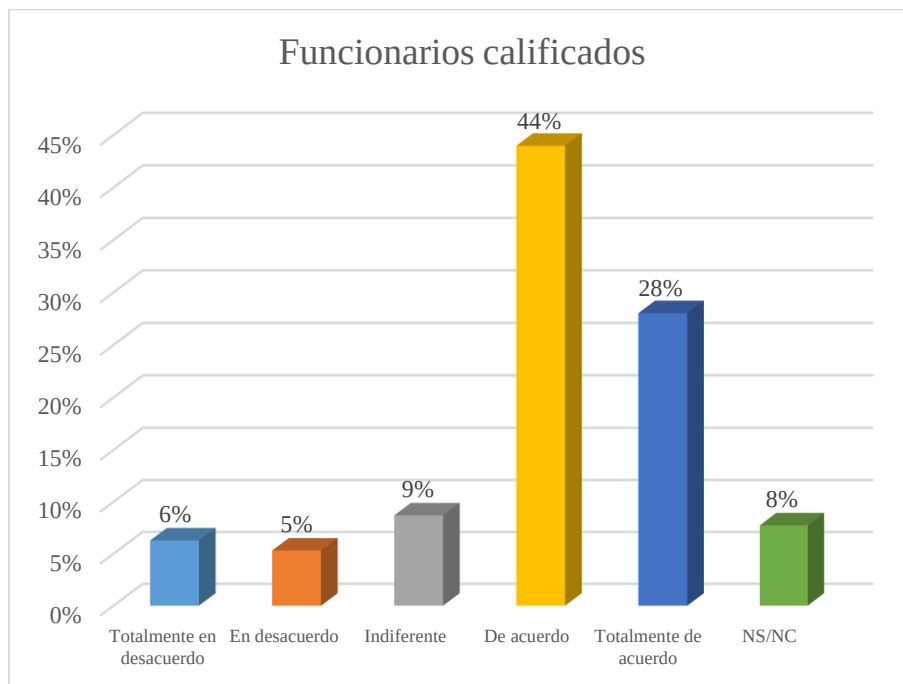


Figura 12. Funcionarios calificados

Interpretación y análisis:

En lo que respecta a si los funcionarios dieron la imagen de estar calificado para las tareas que tienen que realizar, un 44% de los encuestados determinaron estar de acuerdo, el 28% totalmente de acuerdo, el 9% se mostró indiferente, el 6% estuvo totalmente en desacuerdo, el 5% en desacuerdo, mientras el 8% no contestó. Los resultados muestran que el personal cuenta con las competencias necesarias para la atención al usuario, el mismo que se ha capacitado y preparado para trabajar de manera profesional para atender adecuadamente a la ciudadanía.

Pregunta No. 9. Cuando acudí al Área de Recaudación encontré las mejores soluciones

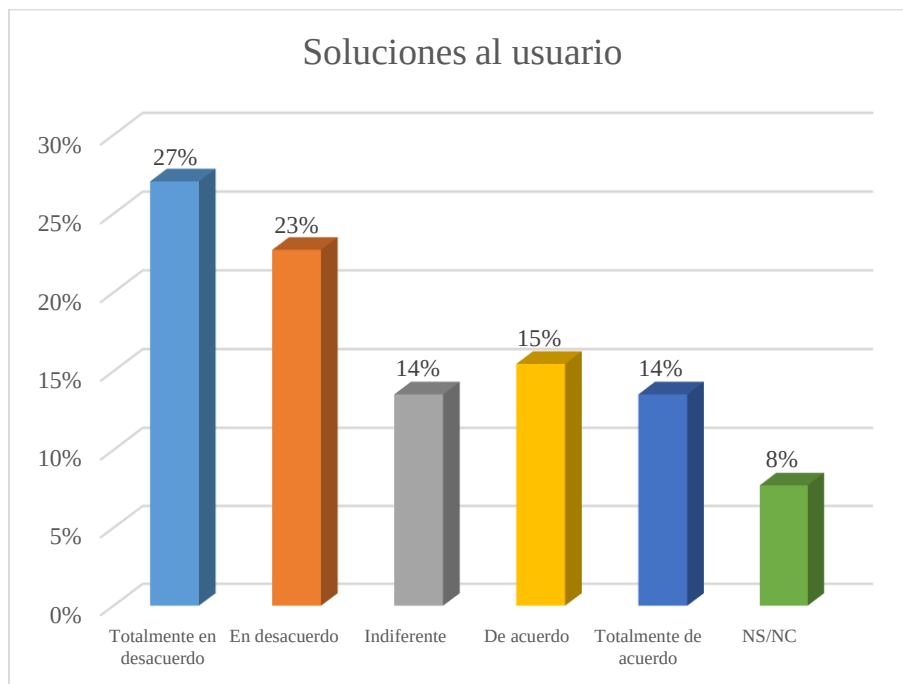


Figura 13. Soluciones al usuario

Interpretación y análisis:

En lo que tiene que ver a si el Área de Recaudación brinda las mejores soluciones a los usuarios, el 27% estuvo totalmente en desacuerdo, el 23% en desacuerdo, un 15% determinaron estar de acuerdo, el 14% totalmente de acuerdo, el 14% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. Los resultados muestran un alto nivel de insatisfacción respecta a las soluciones que se brinda actualmente a los usuarios, situación que puede presentarse por diversos factores, los que pueden incluir infraestructura, personal y procesos, por lo que la entidad debe orientar sus esfuerzos a mejorar e incrementar la eficiencia de los servicios, principalmente mediante el uso de recursos tecnológicos.

Pregunta No. 10. Como usuario conocía las posibilidades que me ofrece el Área de Recaudación

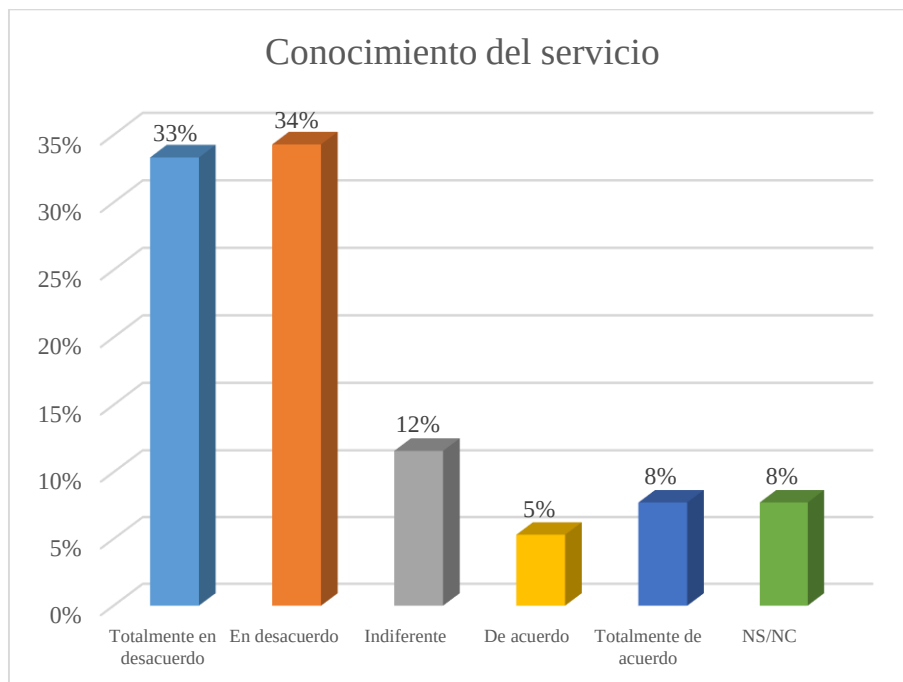


Figura 14. Conocimiento del servicio

Interpretación y análisis:

Sobre si los usuario conocen las posibilidades que les ofrece el Área de Recaudación a los usuarios, el 34% estuvieron en desacuerdo, el 33% totalmente en desacuerdo, el 12% se mostró indiferente, el 8% totalmente de acuerdo, un 5% determinaron estar de acuerdo, mientras el 8% no contestó. Un aspecto importante para que la entidad brinde los servicios de calidad que los usuarios requieren, es la comunicación y la difusión de los servicios que brinda, para que la ciudadanía conozca qué posibilidades les brinda la entidad; sin embargo, se ha podido ver en los resultados que existe un importante porcentaje de insatisfacción, que muestra desconocimiento por parte de la ciudadanía.

Pregunta No. 11. Los funcionarios dieron una imagen de honestidad y confianza

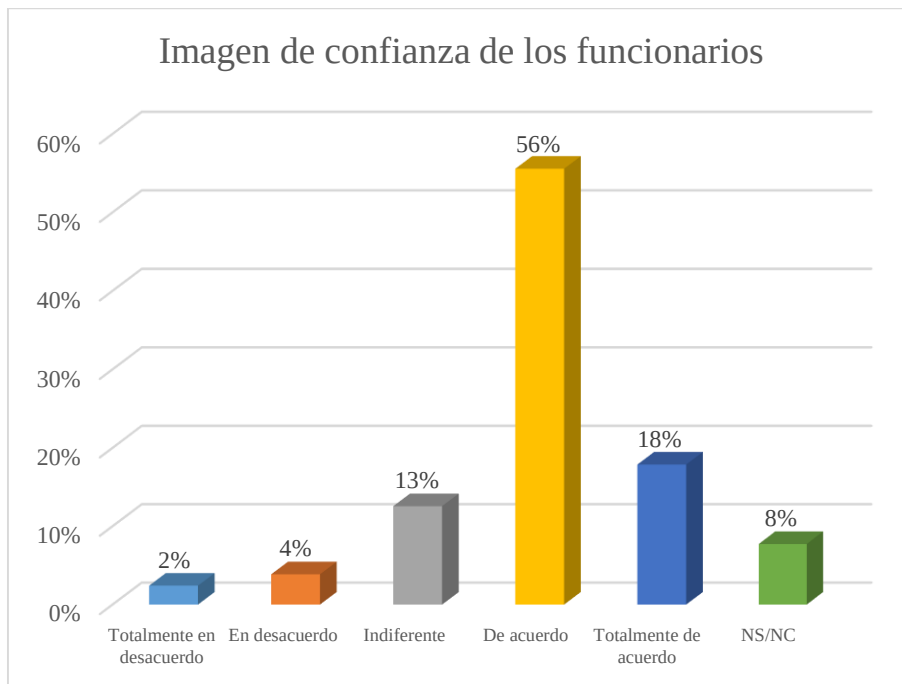


Figura 15. Imagen de confianza de los funcionarios

Interpretación y análisis:

En lo que tiene que ver a si los funcionarios dieron una imagen de honestidad y confianza a los usuarios, un 56% determinaron estar de acuerdo, el 18% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 13% se mostró indiferente, el 4% estuvieron en desacuerdo, el 2% totalmente en desacuerdo, mientras el 8% no contestó. La imagen que brinden los funcionarios a la ciudadanía es un aspecto importante, puesto que proporciona la confianza para que los usuarios puedan realizar sus trámites de manera adecuada, sabiendo que pueden acudir a cualquier funcionario para que puedan acceder al servicio de manera rápida, eficiente y oportuna.

Pregunta No. 12. Considero que los funcionarios me brindaron una atención y solución a mis problemas más allá de sus posibilidades

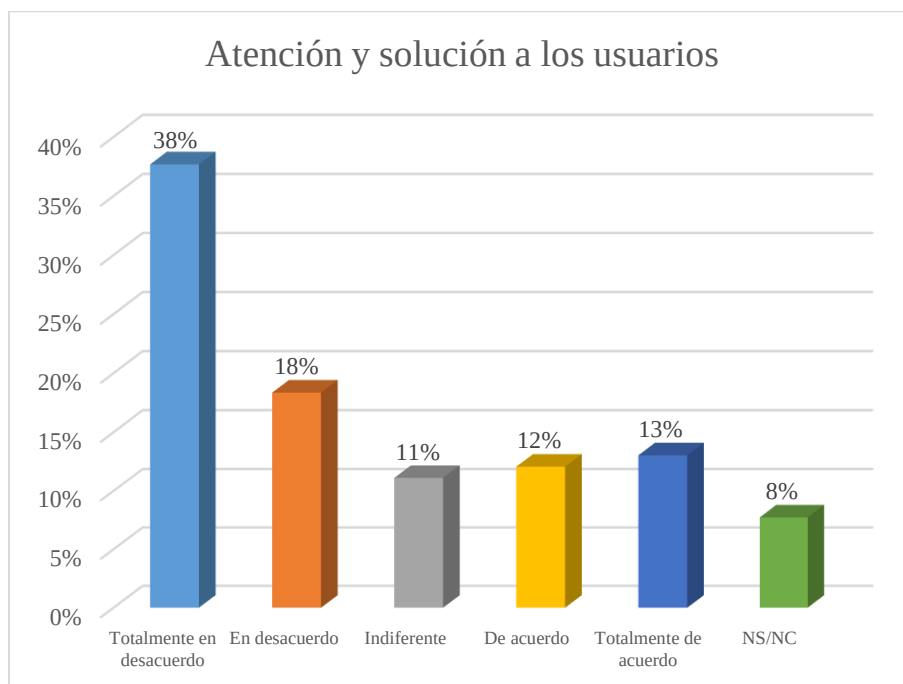


Figura 16. Atención y solución a los usuarios

Interpretación y análisis:

Sobre si los usuarios consideran que los funcionarios le brindaron una atención y solución a sus problemas más allá de sus posibilidades, el 38% estuvo totalmente en desacuerdo, el 18% estuvieron en desacuerdo, el 13% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, un 12% determinaron estar de acuerdo, el 11% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. Cuando un funcionario muestra empatía ante un usuario, realiza los esfuerzos necesarios para atenderlo incluso más allá de lo que sus propias posibilidades, lo que promueve una mejor imagen a la ciudadanía; sin embargo, lo datos muestran que esto no es una realidad, por lo que se debe capacitar al personal para implementar una cultura de calidad en la atención al usuario.

Pregunta No. 13. Cuando acudía al Área de Recaudación no tuve problemas en contactar al funcionario que podría responder a mis demandas

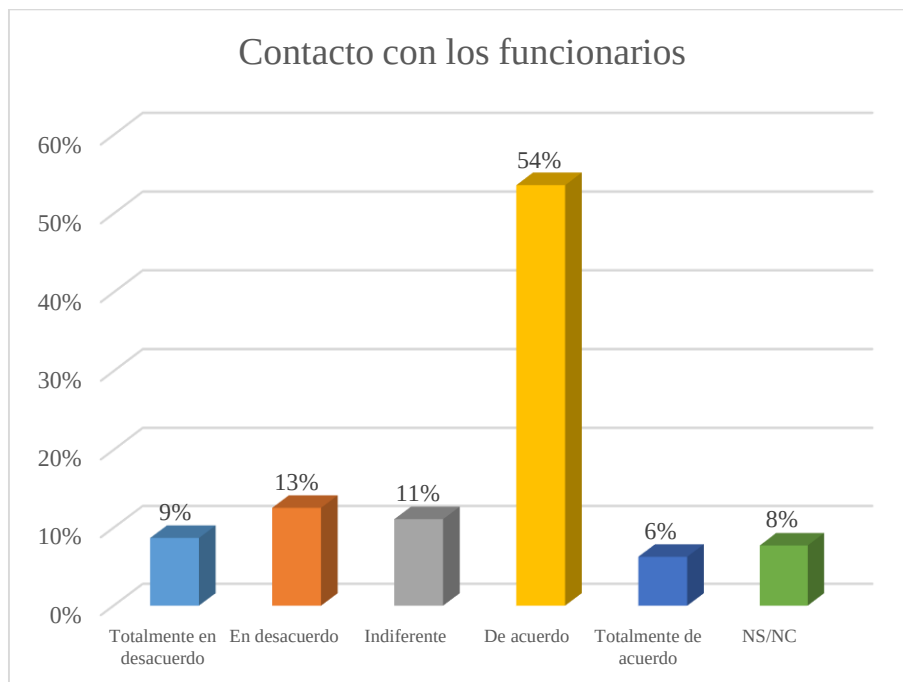


Figura 17. Contacto con los funcionarios

Interpretación y análisis:

Respecto a si el Área de Recaudación brinda las facilidades para que el usuario se pueda contactar con el funcionario que podría atender directamente sus demandas, un 54% determinaron estar de acuerdo, el 6% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 13% estuvieron en desacuerdo, el 9% estuvo totalmente en desacuerdo, el 11% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. Las áreas que atienden a los usuarios, deben contar con niveles operativos de atención ciudadana y supervisión para que los servicios sean de calidad, aquí es donde, el usuario que no esté de acuerdo con el servicio o presente una queja pueda acudir a otro funcionario que le brinde las soluciones a sus requerimientos, para lo cual la entidad debe establecer normas con diferentes niveles de acompañamiento a los usuarios.

Pregunta No. 14. El Área de Recaudación informó de forma clara y comprensible a los usuarios

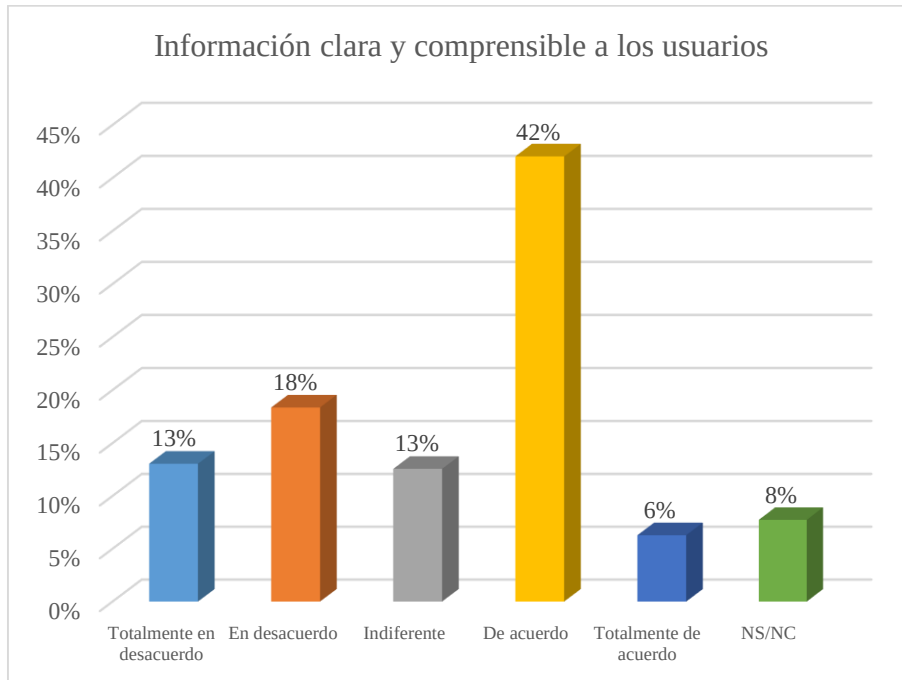


Figura 18. Información clara y comprensible a los usuarios

Interpretación y análisis:

Sobre si el Área de Recaudación informó de forma clara y comprensible a los usuarios, un 42% determinaron estar de acuerdo, el 18% estuvieron en desacuerdo, el 13% estuvo totalmente en desacuerdo, el 13% se mostró indiferente, el 6% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, mientras el 8% no contestó. Como parte de las normas que debe implementar la entidad para la atención al usuario, el disponer en lugar visibles y contar con funcionarios que informen y dirijan a los usuarios de una manera adecuada, para que la ciudadanía pueda realizar sus trámites de manera ágil y eficiente.

Pregunta No. 15. Tuve la oportunidad de comprobar que el Área de Recaudación contaba con los recursos suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios

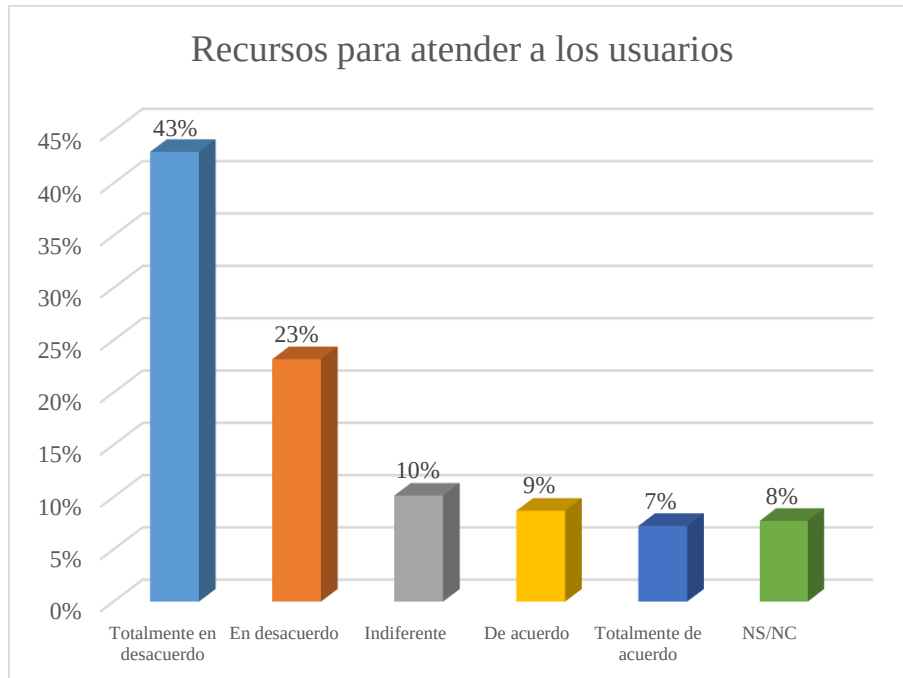


Figura 19. Recursos para atender a los usuarios

Interpretación y análisis:

En lo que tiene que ver con que el Área de Recaudación contaba con los recursos suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios, el 43% estuvo totalmente en desacuerdo, el 23% estuvieron en desacuerdo, el 10% se mostró indiferente, un 9% determinaron estar de acuerdo, el 7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, mientras el 8% no contestó. Como parte de brindar un servicio eficiente a los usuarios, los funcionarios deben contar con todos los equipos, herramientas y materiales; sin embargo, los encuestados muestran una percepción de que la entidad no cuenta con los recursos suficientes para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Pregunta No. 16. Pude comprobar que los funcionarios disponen de la voluntad y los medios adecuados de comunicación con los usuarios

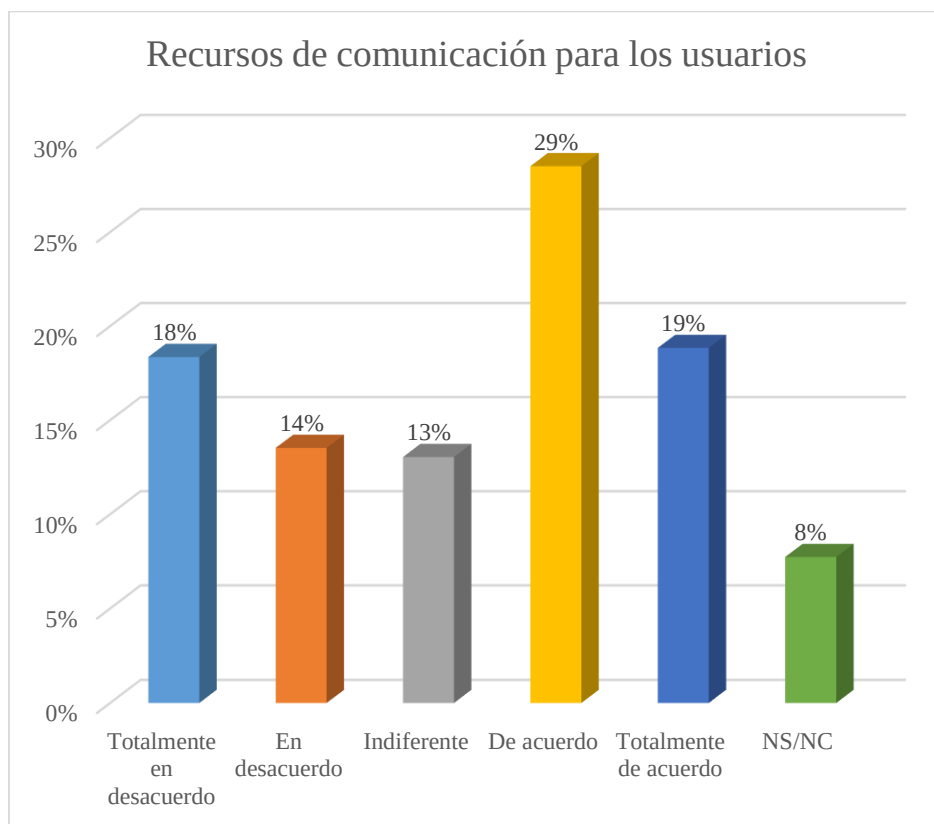


Figura 20. Recursos de comunicación para los usuarios

Interpretación y análisis:

Sobre si los usuarios pudieron comprobar que los funcionarios disponen de la voluntad y los medios adecuados de comunicación, un 29% determinaron estar de acuerdo, el 19% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 18% estuvo totalmente en desacuerdo, el 14% estuvieron en desacuerdo, el 13% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. Los recursos de comunicación son importantes para los usuarios, debido a que son los medios que les permite acceder a los diferentes servicios; sin embargo, se muestra un alto nivel de insatisfacción, por lo que es necesario que la entidad realice los esfuerzos para mejorar la comunicación, especialmente utilizando recursos tecnológicos.

Pregunta No. 17. El Área de Recaudación dio respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios

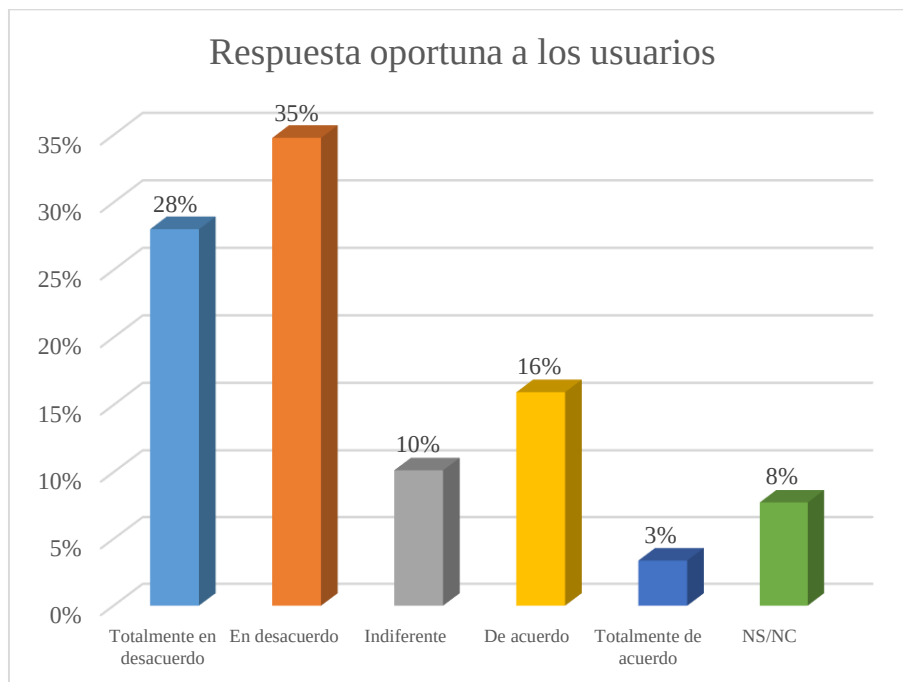


Figura 21. Respuesta oportuna a los usuarios

Interpretación y análisis:

En lo que respecta a si el Área de Recaudación dio respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios, el 35% estuvieron en desacuerdo, el 28% estuvo totalmente en desacuerdo, un 16% determinaron estar de acuerdo, el 10% se mostró indiferente, el 3% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, mientras el 8% no contestó. Los procesos enfocados en el usuario deben permitir una respuesta rápida a las necesidades y problemas de la ciudadanía, para lo cual, la entidad debe buscar los mecanismos, especialmente tecnológicos, que incida en la reducción de los índices de insatisfacción de los usuarios.

Pregunta No. 18. El Área de Recaudación se adaptó perfectamente a mis necesidades como usuario

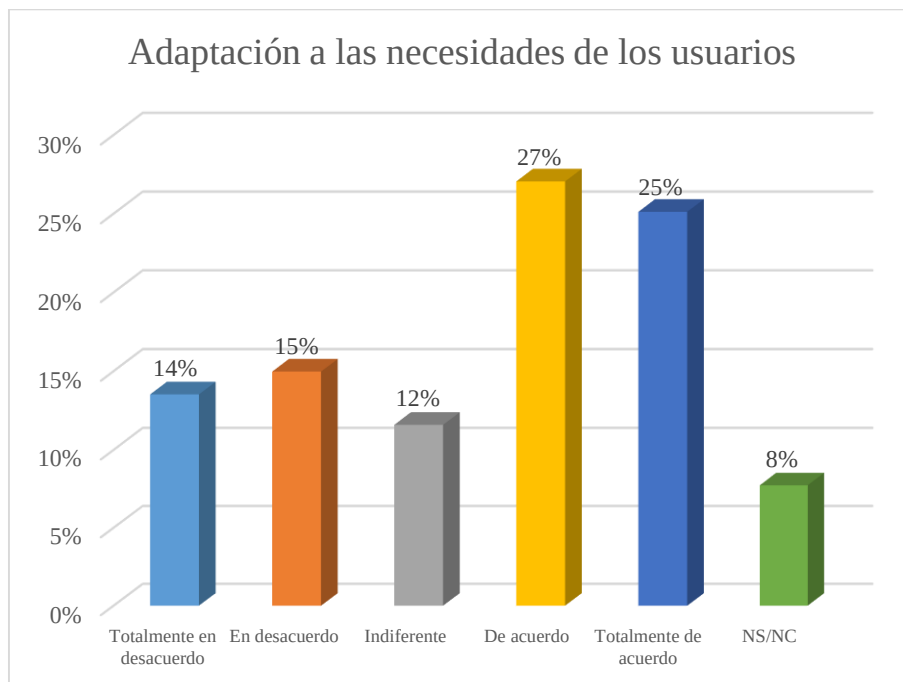


Figura 22. Adaptación a las necesidades de los usuarios

Interpretación y análisis:

Respecto a si el Área de Recaudación se adaptó perfectamente a las necesidades de los usuarios, un 27% determinaron estar de acuerdo, el 25% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 15% estuvieron en desacuerdo, el 14% estuvo totalmente en desacuerdo, el 12% se mostró indiferente, mientras el 8% no contestó. El servicio debe adaptarse a las necesidades de los usuarios, brindando servicios acordes a la realidad actual, por lo que es importante desarrollar servicios que permitan usar principalmente recursos tecnológicos.

Pregunta No. 19. El Área de Recaudación solucionó satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas

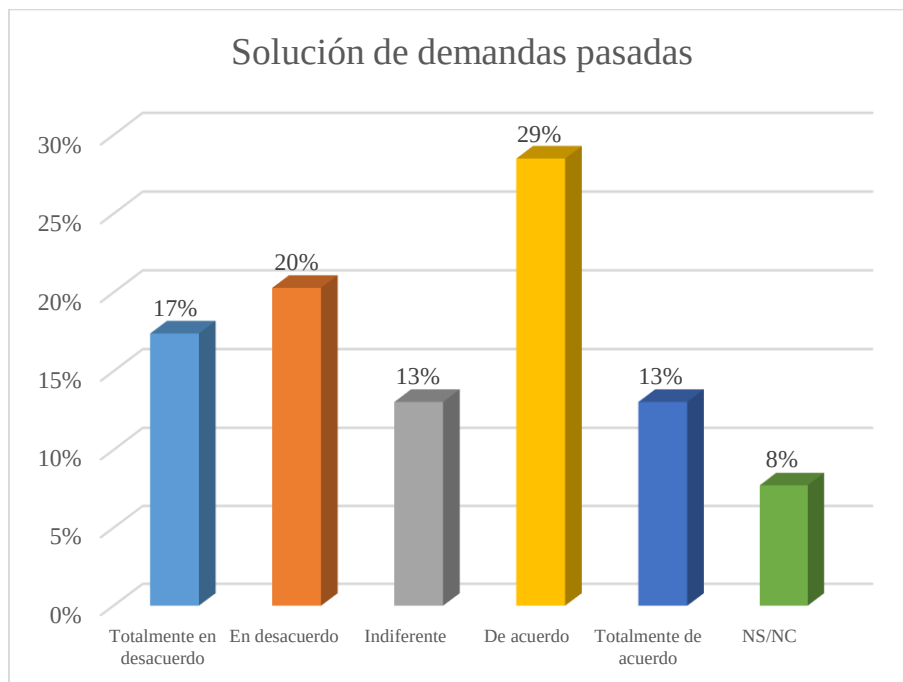


Figura 23. Solución de demandas pasadas

Interpretación y análisis:

Sobre si el Área de Recaudación solucionó satisfactoriamente las demandas de los usuarios en ocasiones pasadas, un 29% determinaron estar de acuerdo, el 20% estuvieron en desacuerdo, el 17% estuvo totalmente en desacuerdo, el 13% se mostró indiferente, el 13% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, mientras el 8% no contestó. La experiencia que recibe los usuarios durante la utilización de un servicio, determina la actitud y confianza que tenga en su próxima utilización del servicio, por lo que es necesario mantener la calidad permanente en los servicios que ayuden a mejorar la percepción de la ciudadanía.

Pregunta No. 20. Se debería realizar mejoras en el funcionamiento general del Área de Recaudación

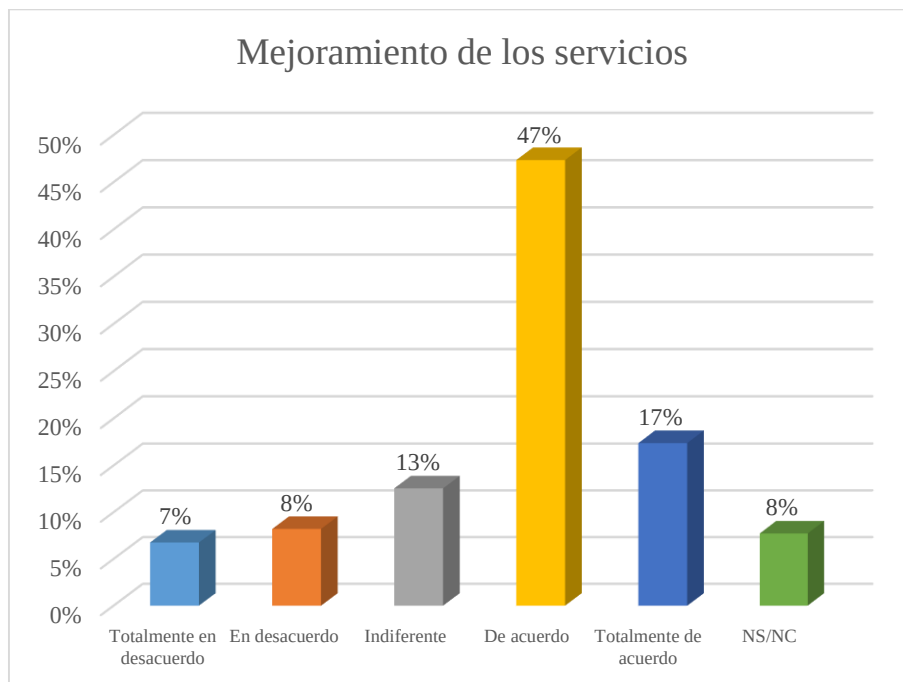


Figura 24. Mejoramiento de los servicios

Interpretación y análisis:

Respecto a si se debería realizar mejoras en el funcionamiento general del Área de Recaudación, un 47% determinaron estar de acuerdo, el 17% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo, el 10% se mostró indiferente, el 8% estuvieron en desacuerdo, el 7% estuvo totalmente en desacuerdo, mientras el 8% no contestó. Los usuarios siempre buscan que los servicios a los que acuden se adapten a sus necesidades y les brinden la calidad necesaria, por lo que la entidad deberá buscar siempre la mejora, tanto en su infraestructura, recursos y principalmente el uso de nuevas tecnologías.

4.2. Discusión

La administración pública moderna apunta a centrarse en las necesidades y la experiencia del usuario, por lo que debe sincronizarse con los cambios en el entorno, para hacer frente a la complejidad de las políticas, desarrollando e implementando una atención de calidad como base fundamental para atender de manera oportuna los requerimientos de la ciudadanía (Nunes, 2018). Medir la calidad y la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos es el núcleo de un enfoque centrado en el ciudadano, cuyos datos se pueden utilizar para evaluar las experiencias de los usuarios con las organizaciones gubernamentales. Dicha información, también puede ayudar a identificar qué elementos de la prestación de servicios impulsan la satisfacción. Así mismo, es un medio para permitir que los responsables políticos y los funcionarios públicos comprendan mejor las necesidades de la ciudadanía, lo que ayuda a identificar subgrupos de usuarios y necesidades o falta de accesibilidad. Además, la satisfacción de los ciudadanos puede ser un indicador de resultado importante del desempeño general del gobierno.

La sabiduría convencional parece indicar que los servicios públicos son generalmente de mala calidad y que los ciudadanos están insatisfechos y exigen mejoras. Este tipo de demanda suele presentarse como una nueva situación, impulsada por la llegada de la sociedad de la información: los ciudadanos ahora más informados, más conscientes de sus derechos y cada vez más dispuestos para hacer oír su voz (Arciniega, 2016). Como resultado, pueden ejercer un mayor poder a través de nuevos canales de comunicación y relación con el gobierno. En consecuencia, la relación históricamente asimétrica entre ciudadanos y el estado es cada vez menos desigual. Los ciudadanos ahora tienen mayores expectativas con respecto a la calidad de los servicios que reciben, lo que ha dado lugar a una mayor presión sobre los gobiernos para mejorar tanto los servicios brindan y la forma en que interactúan con los ciudadanos.

La satisfacción del cliente se establece como una medida de conformidad del servicio y las capacidades de una organización; sin embargo, como se puede observar en el gráfico de la pregunta doce, que existe un número significativo de personas insatisfechas del servicio brindado y la solución a los problemas presentados, por tal motivo se debe buscar mejorar la calidad del servicio. Estas mejoras, en general, deberían ser una realineación del valor esperado y entregado, más que un cambio sustancial. La gestión de la calidad

tiene una serie de características (Raffino, 2020). El propósito es lograr la satisfacción del cliente (usuario), considerando que la calidad afecta a todas las actividades de la organización, estén o no directamente relacionadas con el servicio. La insatisfacción ciudadana con los servicios públicos ha sido una preocupación constante en las iniciativas de reforma del sector público. Muchas iniciativas de reforma administrativa han establecido una conexión explícita entre la necesidad de mejorar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y mantener o restaurar la confianza pública en el gobierno. A través de los años se ha introducido la idea de tratar a los ciudadanos como clientes y hacer que los servicios públicos estuvieran más orientados al cliente.

La satisfacción con los servicios públicos es un fenómeno complejo que combina expectativas, experiencias y actitudes previas. La satisfacción no debe verse simplemente como un reflejo directo de la calidad del servicio experimentado, sino que también depende de las características del servicio, como la franqueza del contacto y la heterogeneidad de los servicios ofrecidos. El valor del aseguramiento continuo de la calidad es beneficioso para una organización. Internamente, es fundamental para identificar áreas de deficiencias y mejorarlos; y, externamente, se considera una herramienta para demostrar el valor de la calidad del servicio a las partes interesadas e implica responsabilidad y transparencia del sistema ante el público y los usuarios.

Es conocido que el nivel de satisfacción de uno o muchos usuarios es una medida que ayuda a una organización a conocer si los servicios que se están ofertando están cumpliendo con niveles de calidad adecuados (Morais, 2020). A pesar de los continuos esfuerzos para transformar la prestación de servicios públicos, persisten importantes desafíos en el diseño de servicios eficaces que aborden las necesidades y requisitos de los ciudadanos, por lo que la medición de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario proporcionaron evidencia que podría ayudar a determinar qué aspectos de cada servicio son más valorados por los ciudadanos y qué aspectos de la gestión contribuyen más a mejorar la satisfacción ciudadana.

En los esfuerzos por mejorar la capacidad de respuesta y la calidad de los servicios públicos, cada vez más organizaciones gubernamentales buscan y actúan de manera proactiva sobre la retroalimentación de los ciudadanos sobre sus experiencias. Sobre esta base, el GAD Municipal de Tulcán, debe mantener su compromiso de servicio

considerando criterios de calidad para atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos de la ciudadanía.

El panorama del servicio al usuario está cambiando y debe adaptarse a una nueva realidad, por lo que es fundamental que el Área de Recaudación adapte estrategias de servicio que enlace las necesidades de la organización y las expectativas de los ciudadanos. La atención es muchas cosas, pero sobre todo es conexión. Los servicios deben brindarse en un entorno donde el respeto mutuo y el conocimiento se conecten para crear un servicio de excelencia. Al delinear un marco para el enfoque de calidad de los servicios, la aplicación de diversas acciones permitirá que los funcionarios y los ciudadanos hagan que una cultura positiva de servicio al usuario sea parte del GAD Municipal de Tulcán.

Para alcanzar el éxito en una estrategia orientada a crear una cultura de calidad en el servicio al usuario, el Área de Recaudación podría implementar las siguientes acciones:

Tabla 2. Estrategias propuestas

Variables	Indicadores	Estrategias propuestas
Independiente: Calidad del servicio	– La administración pública local	Establecer una declaración de compromiso de servicio al usuario y un marco de acción para que los funcionarios aumenten la responsabilidad y el empoderamiento en relación con la prestación del servicio.
	– La gestión de recaudación en los GAD	Revisar las descripciones de puestos y las herramientas de contratación para incluir competencias de servicio al usuario.
	– La gestión de la calidad en la administración pública	Desarrollar e implementar un programa de capacitación de servicio al usuario por niveles para los funcionarios de toda la organización, programas de retroalimentación y reconocimiento que celebran a los funcionarios tanto interna como públicamente por su excelencia en el servicio al usuario.

Dependiente: Satisfacción de los usuarios	– Calidad en los servicios públicos	Aumentar la comprensión de las expectativas de servicio en la comunidad a través de una combinación de educación, comunicación y estándares.
	– Satisfacción del usuario de los servicios públicos	Desarrollar disposiciones de servicio para abordar interacciones hostiles o molestas con los usuarios.
	– Herramientas para medir la satisfacción del usuario de los servicios públicos	Establecer, implementar, comunicar e informar sobre los estándares de respuesta del servicio al usuario.
	– Prestación de servicios	Continuar incorporando nuevas áreas, especialmente utilizando recursos tecnológicos, al sistema de gestión de relaciones con el usuario, para realizar un seguimiento de las interacciones, identificar tendencias rápidamente, aumentar el intercambio de información entre departamentos y asegurar la consistencia del servicio.
	– Disponibilidad del servicio	Desarrollar y ejecutar una campaña de comunicación interna y pública para crear conciencia y comprensión de las expectativas del servicio.
	– Atención correcta	Establecer indicadores clave de desempeño y un marco de informes regulares, tanto internos como externos, para el servicio al usuario.
	– Capacidad del personal	Incorporar una “Política de Servicio al Ciudadano” para reflejar nuevas estrategias de servicio al usuario.
	– Imagen del personal	Revisar los procesos departamentales de servicio al usuario y alinearse para obtener los mejores resultados en la calidad del servicio.

– Nivel de respuesta	Revisar las descripciones de trabajo, los sistemas telefónicos y tecnológicos para optimizar el servicio al cliente.
– Adaptación del servicio	Continuar ampliando la información y la provisión de servicios a través de la web para que los ciudadanos accedan a los servicios.
– Servicio esperado	Revisar las transacciones de servicios de rutina de gran volumen para su posible transferencia a un sistema de entrega de autoservicio en línea.
– Predisposición del funcionario	Extender el horario de atención para aumentar los resultados del servicio al usuario.

Para tener el mayor impacto en la satisfacción los usuarios, lo mejor que puede hacer el Área de Recaudación es concentrarse en su capacidad para resolver problemas, la puntualidad de los servicios que brindan, la disposición de funcionarios para hacer un esfuerzo adicional y mejorar el servicio ciudadano, fomentando y construyendo una cultura centrada en la calidad del servicio, con funcionarios empoderados que saben qué hacer, cómo hacerlo y que hacen un esfuerzo adicional para brindar una experiencia positiva al usuario. Cuando los ciudadanos interactúan con la entidad, deben recibir un servicio coherente, oportuno y orientado a la solución.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se pudo identificar que existen diversas herramientas para identificar patrones estadísticamente significativos en los datos de satisfacción y los comentarios de los usuarios, que permiten evaluar la calidad de los servicios para encaminar acciones que puedan incidir positivamente en la calidad del servicio que brindan las entidades públicas. Se pudo determinar que para llevar a cabo una evaluación eficaz, es necesario analizar datos e información sobre el impacto de los servicios considerando diversos modelos, dimensiones, instrumentos y herramientas para evaluar los servicios públicos desde la perspectiva de los usuarios, cuyos resultados pueden servir de guía a la administración pública para garantizar estándares de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios.

Los resultados mostraron que el flujo de usuarios durante el período de análisis se ha incrementado, produciendo niveles de insatisfacción como se puede observar en la figura 16, que existe alto porcentaje del 38% de personas insatisfechas por el servicio brindado, debido al aumento y represamiento de trámites de años anteriores por efectos de la pandemia, así como por otros factores como los limitados recursos con que cuenta la entidad, lo que no ha permitido mejorar la infraestructura, ni tampoco se han realizado los esfuerzos necesarios para incrementar el uso de medios tecnológicos para optimizar la calidad de atención a la ciudadanía.

Los servicios públicos de buena calidad son fundamentales para la vida de los ciudadanos, y garantizar su provisión es una función esencial del GAD Municipal de Tulcán, por lo que han considerado diversas acciones de mejora que permitan implementar una cultura de calidad en la atención al usuario en el Área de Recaudación que permitirá que los ciudadanos cuenten con servicios más eficientes y accesibles, con el fin de hacerlos más cercanos y aceptables para los usuarios.

5.2. Recomendaciones

Considerando la importancia que tiene el Área de Recaudación del GAD Municipal de Tulcán, el Área de Recaudación debe garantizar el acceso de todos los usuarios a los servicios, por lo que se deben proporcionar mayores recursos que permita mejorar la infraestructura, los procesos y la aplicación de recursos tecnológicos para alcanzar un mayor número de usuarios.

Considerando que el Área de Recaudación del GAD Municipal de Tulcán ha presentado un nivel regular de atención que no cumple adecuadamente con las expectativas de los usuarios, se recomienda al jefe del área de recaudación, implementar un buzón de sugerencias al público, para conocer si el usuario está satisfecho con el servicio prestado por parte de los funcionarios públicos, y de esta manera permita mejorar la calidad de servicio, respondiendo a las necesidades y requerimientos de los usuarios, para alcanzar el mayor nivel de satisfacción y calidad en la atención.

Finalmente se debe difundir ante las autoridades del GAD Municipal de Tulcán los resultados de la presente investigación, tomando en cuenta las estrategias establecidas en la tabla N^o 2, así como también, capacitar a los funcionarios para crear una cultura de calidad orientada al usuario, lo que permitirá mejorar la imagen de la institución frente a la ciudadanía.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

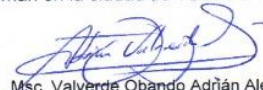
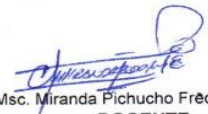
- Aguagallo, R., Jiménez, J., Calle, A., & Alarcón, N. (2018). Gestión de la calidad en la administración pública. *Revista Contribuciones a la Economía*, 1-16.
- Albert, M. (2013). *La Investigación Educativa. Claves Teóricas*. España: Mc Graw Hill.
- Alfaro, F., & Alfaro, M. (2016). *Diagnósticos de productividad por multimomentos* (Tercera ed.). Barcelona: Marcombo.
- Araujo, R. (2019). Un acercamiento metodológico al desarrollo local desde la demografía. *Revista Novedades en Población*, 131-144.
- Arciniega, I. (2016). *Atención al usuario en el área de Recaudación del GAD Municipal del Cantón Tulcán, período 2015 - 2016*. Tulcán: GAD Tulcán. Retrieved from "Atención al Usuario en el Área de Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán, período 2015 - 2016".
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *COOTAD*. Quito: ANE.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición ed.). México, México: Grupo Editorial Patria. doi:ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Barros, S., Castellani, A., & Gantús, D. (2016). *Estudios sobre estado, gobierno y administración pública en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Colección Estados de la Cuestión - Pisac.
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Journal of Management*, 33(57), 36-47.
- Blanca, A. (2021). *Preguntas cortas de gestión de la administración del Estado*. Madrid: DEXTRA EDITORIAL.

- Boisier, S. (2018). Desarrollo local: ¿de qué estamos hablando? *Flacso Latinoamérica*, 1-22.
- CEPAL. (2019). *Informe sobre la eficiencia de los servicios públicos en América Latina*. Washington: CIT.
- Córdova, M. (2018). *Gobernanza y políticas públicas. La seguridad ciudadana en Bogotá y Quito*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario / Flacso.
- Delgado, E. (2019). Desarrollo local a partir del sistema productivo local: integración de sectores agrícola y turístico en el cantón Santa Elena. . *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 1-20.
- Díaz, J., & Rodríguez, M. (2020). *El desarrollo local en el presente: Un estado del arte sobre la El desarrollo local en el presente: Un estado del arte sobre la producción del conocimiento durante la década 2010 - 2020*. Bogotá: Repositorio Digital Universidad de La Salle.
- GAD Municipal Tulcán. (2018). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Tulcán: GAD Municipal.
- GAD Municipal Tulcán. (2021). *Informe de gestión municipal*. Tulcán: GAD Municipal Tulcán.
- Galindo, M. (2013). *Teoría de la administración pública*. México: McGraw Hill.
- García, C. (2018). Las políticas de gobernanza, participación y descentralización en el éxito de la gestión local y su importancia para construir nuevos horizontes a la humanidad. *UTC Prospectivas*, 16-28.
- Gerken, J. (2016). *La aplicación de la investigación científica*. Boston: William S. Hein y compañía, Getzville.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

- Malvicino, G. (2021). La gestión de la calidad en el ámbito de la administración pública: potencialidades para un cambio gerencial. *VI Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y la Administración Pública*, 1-16.
- Martínez, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI. *ResearchGate*, 181-215.
- Morais, H. (2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 42-57.
- Mungiu, A. (2020). La Calidad del Gobierno y la Administración Pública. *Centro Europeo de Investigación para la lucha contra la corrupción y construcción del Estado*, 1-23.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (Segunda Edición ed.). México: Editorial Progreso S.A de C.V. doi:ISBN 9786074265422
- Nunes, P. (2018). *Sistemas de gestión pública*. Sao Paulo: Pearsons.
- OCDE. (2020). *Informe sobre la eficiencia tributaria en América Latina*. Washington: CIT.
- Raffino, M. (2020). *Estructura Organizacional*. México: Pearsons Education.
- Reyes, L., & Veliz, M. (2018). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 570-591.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, Á. (2017). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Universidad La Rioja*, 345-361.

ANEXOS

Anexo 1: Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
ACTA		
DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:		
NOMBRE Abalco Lucero Thalia Alexandra	CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401702808	
NIVEL/PARALELO: 0	PERIODO ACADÉMICO: PAO 2022 A	
TEMA DEL TIC:	Análisis de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán	
Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:		
PRESIDENTE:	Msc. Valverde Obando Adrián Alexander	
DOCENTE TUTOR:	Msc. Zapata Muñoz Sofia	
DOCENTE:	Msc. Miranda Pichucho Freddy Ramón	
De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:		
EDIFICIO DE AULAS 1	AULA:	210
FECHA:	jueves, 28 de julio de 2022	
HORA:	16H00	
Obteniendo las siguientes notas:		
1) Sustentación de la predefensa:	5,90	
2) Trabajo escrito	2,70	
Nota final de PRE DEFENSA	8,60	
Por lo tanto:	APRUEBA CON OBSERVACIONES	; debiendo acatar el siguiente artículo:
Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.		
Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 28 de julio de 2022		
 Msc. Valverde Obando Adrián Alexander PRESIDENTE		
 Msc. Zapata Muñoz Sofia DOCENTE TUTOR		
 Msc. Miranda Pichucho Freddy Ramón DOCENTE		
Adj.: Observaciones y recomendaciones		

Anexo 2. Certificado del Abstract emitido por el Centro de Idiomas (CIDEN)



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Abalco Lucero Thalía Alexandra

Fecha de recepción del abstract: 24 de agosto de 2022

Fecha de entrega del informe: 24 de agosto de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Abalco Lucero Thalía Alexandra DATE: 24 de agosto de 2022				
TOPIC: "ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TULCÁN"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 ☒	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés, 5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 ☒	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 ☒	GOOD: 1,5 ☐	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 ☐	GOOD: 1,5 ☒	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 ☐	GOOD: 1,5 ☒	AVERAGE: 1 ☐	LIMITED: 0,5 ☐
TOTAL/AVERAGE 9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED TOTAL 9				

Anexo 3. Formato de la entrevista

Institución / Departamento	
Cargo o función	
Fecha y hora de la entrevista	
Objetivo de la entrevista	Conocer la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del GAD Municipal de Tulcán durante el año 2022.

De acuerdo a los datos que usted dispone o en base a su experiencia:

1. Indique ¿cuál es la misión del Área de Recaudación?

2. Considera usted que el Área de Recaudación brindó los servicios que requieren los usuarios durante el año 2021.

3. Considera usted que el Área de Recaudación contó con la infraestructura adecuada y con los recursos humanos, materiales y tecnológicos para brindar una atención de calidad a los usuarios durante el año 2021.

4. Considera usted que los recursos humanos del Área de Recaudación contó con personal comprometido, profesionalizado y capacitado para brindar una atención de calidad a los usuarios durante el año 2021.

5. Considera usted que los recursos humanos del Área de Recaudación fomentó entre sus funcionarios una cultura de calidad orientada a la satisfacción del usuario durante el año 2021.

6. ¿En qué servicios considera usted que existieron mayores quejas por parte de los usuarios? durante el año 2021.
-
7. ¿Cuáles fueron los promedios de tiempos de respuestas para resolver las quejas de los usuarios? durante el año 2021.
-
8. Se evaluó la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del Área de Recaudación durante el año 2021.
-
9. Piensa usted que se pudieron realizar mejoras en el Área de Recaudación durante el año 2021.
-
10. Considera usted que las Autoridades del GAD Cantonal de Tulcán están comprometidos con el mejoramiento de procesos para brindar los servicios de calidad que requieren los usuarios.
-

Anexo 4: Formato de la encuesta



FORMATO DE ENCUESTA AL USUARIO DEL SERVICIO

El objetivo de la presente encuesta es conocer la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de recaudación del GAD Municipal de Tulcán, durante el año 2021.

Datos informativos:

Edad: _____ Género: _____

Nivel de educación: _____ Actividad económica: _____

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo. Señale NS/NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada.

Ord.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/S N/C
1.	El Área de Recaudación me brindó los servicios que requiero						
2.	El Área de Recaudación contaba con horarios que se adaptaban a mi necesidad						
3.	El Área de Recaudación tenía una ubicación accesible						
4.	Como usuario me resultó sencillo presentar mis requerimientos y necesidades para ser atendido por el Área de Recaudación						
5.	Como usuario considero que el servicio del Área de Recaudación estuvo disponible siempre que lo requiero						
6.	Los funcionarios se mostraron dispuestos a ayudar a los usuarios						
7.	El trato de los funcionarios con los usuarios fue considerado y amable						

Ord.	Pregunta	1	2	3	4	5	N/S N/C
8.	Los funcionarios dieron la imagen de estar calificados para las tareas que tienen que realizar						
9.	Cuando acudí al Área de Recaudación encontré las mejores soluciones						
10.	Como usuario conocía las posibilidades que me ofrece el Área de Recaudación						
11.	Los funcionarios dieron una imagen de honestidad y confianza						
12.	Considero que los funcionarios me brindaron una atención y solución a mis problemas más allá de sus posibilidades						
13.	Cuando acudía al Área de Recaudación no tuve problemas en contactar un funcionario que podría responder a mis demandas						
14.	El Área de Recaudación informó de forma clara y comprensible a los usuarios						
15.	Tuve la oportunidad de comprobar que el Área de Recaudación contaba con los recursos suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios						
16.	Pude comprobar que los funcionarios disponen de la voluntad y los medios adecuados de comunicación con los usuarios						
17.	El Área de Recaudación dio respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios						
18.	El Área de Recaudación se adaptó perfectamente a mis necesidades como usuario						
19.	El Área de Recaudación solucionó satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas						
20.	Se debería realizar mejoras en el funcionamiento general del Área de Recaudación						

Gracias por su atención.

Anexo 5: Realización encuestas al GAD Municipal de Tulcán

