



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE COMERCIO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DE TÍTULO DE LICENCIADO EN COMERCIO

TEMA:

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD PARROQUIAL DE
LA ISA DE BEJUCAL EN EL AÑO 2023

AUTOR:

SANTILLAN PERALTA JOSE FELIPE

DOCENTE TUTOR:

ING. VANEGAS RODRÍGUEZ VICENTE VALENTINO

BABAHOYO – ECUADOR

2024

Resumen y Palabras Clave:

Resumen

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal brinda distintos servicios a la comunidad con el afán de satisfacer necesidades de sus habitantes como actividades geriátricas para adultos mayores y servicios digitales para la comunidad en general, la satisfacción de estos usuarios es apenas de nivel regular, esto se debe a instalaciones poco adecuadas y a la falta de conocimiento de los servidores que laboran en este GAD Parroquial en temas de servicio al usuario como consecuencia de una ausente programa de capacitación en el tema ya antes mencionado.

Palabras Clave

Servicios, Usuario, Satisfacción

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Parroquia de la Isla de Bejucal es una parroquia rural que pertenece al cantón Baba de la provincia de Los Ríos ubicada en el Litoral del Ecuador.

Sus principales actividades son el cultivo de arroz, banano, cacao y café, así como la cría de ganado vacuno, de ahí su calificativo de parroquia rural, al igual que otras parroquias rurales de Ecuador sus actividades culturales de orden cívico y religiosos son ocasiones significativas en las que los moradores se reúnen en celebración.

Dentro de la Parroquia existen centros de estudios de educación básica, así como subcentros de salud que brindan servicios de atención primaria a la población de la Isla de Bejucal. En este contexto opera el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal que, por mandato constitucional, debe brindar servicios que se le hayan expresamente delegado, con el fin de justamente descentralizar y que los servicios que ofrece el Estado lleguen al usuario de manera más eficiente con calidad y calidez.

El Ing. Dayan Suarez Aspiazu viene desempeñando el cargo de presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Isla de Bejucal en el cual trabajan doce funcionarios y en la tenencia política trabajan dos personas más, cumpliendo con los designios constitucionales que dicho cargo implica brindar servicios como el Programa de Adultos Mayores, el Punto Digital Gratuito y además de la atención a la ciudadanía en general la cual se refiere a requerimientos como permisos y demás los cuales se hace mediante oficio.

Los usuarios de estos servicios mostraron insatisfacción al acceder a los mismos a causa de una serie de vicisitudes que se han encontrado en los procesos, como por ejemplos

los tiempos de espera son demasiado largos, así como las respuestas que ofrecen los funcionarios ante las dudas de los usuarios que además no reciben la calidez necesaria propiciada para la inadecuada capacitación en este aspecto de los servidores públicos que forman parte del GAD que es objeto del presente estudio de caso.

Tampoco hay procedimientos, protocolos o una serie de instrucciones que direccionen las quejas, sugerencias y requerimientos del ciudadano para mejorar los servicios que se ofrecen con el fin de brindar mejores respuestas de manera eficiente, eficaz y efectiva que satisfagan las necesidades de los usuarios en este ámbito.

En el presente Estudio de Caso se verificó que los usuarios suelen tener confusión de como acceder a los servicios que ofrece lo que luego se traduce en una serie de malas experiencias y desconfianza de los usuarios impidiendo que accedan a los beneficios que ofrecen los servicios mencionados anteriormente afectando a población sensible como los adultos mayores que son potenciales beneficiarios del servicio los cuales pueden recibir atención directa y domiciliaria.

También se destaca que los horarios establecidos para la atención al usuario no han sido debidamente divulgados y este desconocimiento hace que los ciudadanos no acudan en el marco adecuado a las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal, lo que se percibió como tiempo perdido por los ciudadanos lo que generó descontento y malestar entre los mismos.

JUSTIFICACIÓN

La atención al usuario dentro de las dependencias públicas es uno de los temas neurálgicos en el diario vivir de la administración en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales y sobre todo en el GAD Parroquial de la Isla de Bejucal, puesto que una de las razones de ser de este tipo de Instituciones es la de brindar servicios a sus ciudadanos de tal manera que no dependan de la institución central como el Municipio o en su defecto el gobierno Provincial, ya que siendo así, se puede dar una atención más adaptada a las necesidades de los usuarios de dichos servicios.

Para que los Servicios sean impartidos de manera eficaz es necesario que estos sean brindado con calidad y calidez las que apelan a la satisfacción del usuario y la relevancia del presente Caso de Estudio va en torno a identificar el problema así como sus causas y sus efectos para luego con las recomendaciones respectivas efectuadas en este trabajo de titulación sirvan para tomar acciones que optimicen la ejecución de los servicios para que los usuarios aumenten la percepción de satisfacción al consumir estos servicios.

El impacto Social que brinda los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal como por ejemplo los servicios Gerontológicos que están dirigidos a la población de la tercera edad, que es una población altamente sensible y por tanto la ejecución de estos servicios, a la sazón de la naturaleza de quienes reciben estos servicios, es de exagerada relevancia que se efectúen sobre todo con calidez, no solo a los servicios en si mismo si no que también durante los procesos de acceso a los mismos los cuales deben seguir un protocolo el cual ha sido revisado en este Caso de Estudio.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de servicio que brindan los servidores públicos del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal y su relación con la satisfacción de los usuarios de dichos servicios, por medio de técnicas investigativas, para retroalimentar a la administración de dicho GAD y poder hacer recomendaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal por medio de una entrevista a las autoridades pertinentes.
2. Conocer los procesos de capacitación en el GAD Parroquial de la Isla de Bejucal en los temas inherentes a la atención al usuario, por medio de una entrevista a las autoridades pertinentes con el fin de estar al tanto de la preparación de los usuarios en dicho tema.
3. Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece el GAD Parroquial de la isla de Bejucal, por medio de encuestas a los ciudadanos de la parroquia para identificar, problemas y sus causas.

Línea de Investigación

En primer lugar, es importante señalar que el GAD Parroquial de Isa de Bejucal es una institución pública que brinda servicios a la comunidad. Por lo tanto, la satisfacción del usuario es un factor clave para evaluar el desempeño y la eficacia de esta entidad.

La línea de investigación "Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación" se enfoca en el estudio de cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden mejorar los procesos y servicios en diferentes entornos, incluyendo las instituciones públicas y privadas. En este sentido, el tema de investigación propuesto se relaciona directamente con esta línea, ya que la satisfacción del usuario puede verse influenciada por la implementación y uso de sistemas de información y comunicación dentro del GAD Parroquial.

Además, la sublínea "Empresas e instituciones públicas y privadas" es relevante para este tema, ya que se enfoca en el estudio de cómo las organizaciones, tanto públicas como privadas, pueden optimizar sus operaciones y mejorar su desempeño. En el caso del GAD Parroquial de Isa de Bejucal, como institución pública, es fundamental comprender los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios para implementar mejoras y brindar servicios de calidad.

Por lo tanto, el tema propuesto "Satisfacción del usuario en el GAD Parroquial de Isa de Bejucal en el año 2024" se relaciona directamente con la línea de investigación "Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación" y la sublínea "Empresas e instituciones públicas y privadas". Un posible enfoque de investigación podría ser evaluar cómo los sistemas de información y comunicación implementados en el GAD Parroquial impactan en la satisfacción del usuario, identificar áreas de mejora y proponer soluciones innovadoras para optimizar los servicios brindados a la comunidad.

MARCO TEÓRICO

La satisfacción del usuario es un concepto fundamental en la administración pública, ya que refleja la percepción y la valoración que tienen los ciudadanos sobre los servicios que reciben. En el contexto del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal, evaluar y mejorar la satisfacción del usuario es esencial para garantizar la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos. Este marco teórico tiene como objetivo analizar los principales factores que influyen en la satisfacción del usuario y proponer metodologías para su evaluación.

Definición

La satisfacción del usuario se define como el nivel en el que las expectativas de los usuarios son cumplidas o superadas por los servicios recibidos. De acuerdo con Ramos (2022), la satisfacción del usuario constituye un indicio fundamental del éxito en la administración pública. La satisfacción del usuario no se limita a la calidad del servicio, sino también a la accesibilidad, la competencia del personal y la infraestructura disponible.

Factores que influyen en la Satisfacción del Usuario

Para comprender claramente los factores más importantes que afectan directamente la satisfacción del usuario, debemos saber que la calidad del servicio es uno de los factores más importantes de la satisfacción del usuario. Los servicios de alta calidad se caracterizan por ser eficaces, eficientes y receptivos a las expectativas de los usuarios (Fernández-Rosillo et al., 2023). Del mismo modo, Ruiz (2024) cree que los servicios deben ser accesibles a todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica o estatus socioeconómico. La accesibilidad a los servicios es esencial para garantizar que todos los residentes tengan acceso a los servicios cuando los necesiten.

En la misma línea, la relación con nuestros clientes es importante, por lo que, es necesario tener en cuenta que, los empleados que interactúan directamente con los usuarios deben ser competentes y amigables. La formación continua y el desarrollo profesional son esenciales para garantizar que los empleados sean capaces de prestar servicios de alta calidad (Ayuso y Grande, 2023). Por otro lado, factores críticos como la infraestructura y la tecnología son elementos esenciales para mejorar la satisfacción del usuario. Las inversiones en infraestructura moderna y tecnologías avanzadas pueden mejorar la eficiencia del servicio (Alvarado y Paca, 2022)

Calidad de Servicio

Se convierte en un tema de controversia cuando se habla de calidad, por esta razón que Espinoza (2021) hace énfasis y sostiene que la calidad del servicio en la administración pública es fundamental para asegurar la satisfacción de los ciudadanos y mejorar la percepción de la eficiencia gubernamental. Morales (2023) también recalca que la calidad del servicio es un factor clave en la satisfacción del cliente, especialmente en el sector público, donde las expectativas suelen ser más elevadas.

Finalmente, resulta imperativo llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la calidad del servicio en instituciones públicas, con el propósito de detectar áreas de mejora y incrementar la satisfacción del cliente. (López y Sak)

Experiencia del Usuario

Según Arriola (2023), la experiencia del usuario en los servicios públicos se define por la percepción que los ciudadanos tienen en cada interacción con las entidades gubernamentales, lo cual tiene un impacto directo en su satisfacción global.

En su "análisis del valor público en el servicio al usuario de la agencia de regulación", Rentería y Tupue (2020) señalan en su "análisis del valor público en el servicio al usuario de la agencia de regulación" que los elementos clave que conforman la experiencia del usuario en el sector público incluyen la accesibilidad de los servicios, la claridad en la comunicación y la eficiencia en la resolución de problemas. Jerez (2024) plantea que, evaluar la experiencia del usuario en instituciones gubernamentales permite identificar áreas críticas que requieren mejoras, y así aumentar la percepción positiva y la confianza de los ciudadanos en estos servicios.

Participación Ciudadana

Considerando el papel primordial de la ciudadanía en estos aspectos, los autores Chulde y Villarreal (2024) sostienen que la participación ciudadana es esencial para fortalecer la gobernanza local, ya que posibilita a los ciudadanos influir en las decisiones que afectan a sus comunidades, fomentando una gestión más democrática y transparente. De igual manera, Serna, et al. (2023) señalan que, la aplicación de mecanismos efectivos de participación ciudadana en la administración pública puede mejorar la legitimidad de las decisiones gubernamentales y fomentar una mayor cohesión social.

Finalmente, González (2024) señala que, la participación activa de los ciudadanos en la gestión de los servicios públicos no solo mejora la calidad de estos servicios, sino que también incrementa la satisfacción y la confianza de la comunidad en las instituciones públicas.

Accesibilidad

Gamarra (2020) sostiene que la accesibilidad a los servicios públicos es esencial para asegurar la equidad social. En su estudio, sostiene que los servicios deben ser concebidos en función de las necesidades de todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con discapacidades y residentes en zonas rurales. La accesibilidad no solo se refiere a la infraestructura física, sino también a la facilidad de acceso a la información y los procedimientos administrativos. Arango y Gaviria (2021) debaten cómo la accesibilidad a los servicios públicos locales constituye un indicador crítico de la calidad de vida en las comunidades. Según ellos, para mejorar la accesibilidad, las administraciones deben enfocarse en reducir las barreras burocráticas y brindar alternativas digitales accesibles para aquellos que no pueden acceder físicamente a las oficinas gubernamentales.

En la misma línea, Cervera (2023) sostiene que la accesibilidad a los servicios públicos es fundamental para la satisfacción del usuario. La investigación de este autor demuestra que las barreras físicas y tecnológicas a menudo impiden que los ciudadanos obtengan los servicios que requieren. Consideran un enfoque inclusivo en el diseño de servicios que contemple la diversidad de la población y evite obstáculos innecesarios.

Por otro lado, García et al. (2022) sostienen que la accesibilidad a los servicios públicos constituye un aspecto fundamental de la equidad social. La falta de acceso puede perpetuar las disparidades existentes y excluir a los grupos más vulnerables de la sociedad. Asimismo, se recomienda adoptar políticas que prioricen la accesibilidad universal y aseguren que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación o capacidad, puedan acceder a los servicios de manera efectiva y eficiente.

Retroalimentación del Usuario

El feedback del usuario es fundamental para la mejora continua de los servicios públicos. Además, las administraciones deben establecer métodos efectivos para recopilar, evaluar y tomar medidas en respuesta a las opiniones de los usuarios. Esto no solo ayuda a identificar áreas problemáticas, sino que también fortalece las relaciones entre los ciudadanos y las instituciones gubernamentales, fomentando un sentido de pertenencia y compromiso.

Sin embargo, Ortiz (2024) afirma que los comentarios de los usuarios son cruciales para determinar la calidad de los servicios públicos. Según su investigación, las administraciones que incorporan la retroalimentación de manera sistemática en sus procesos de toma de decisiones tienden a brindar servicios más eficientes y adaptados a las necesidades reales de la población, lo que aumenta la satisfacción del usuario. Por lo tanto, Rabello (2024) sostiene que la implementación de métodos efectivos para recopilar y utilizar las opiniones del usuario puede tener un impacto significativo en la prestación de servicios públicos. Según ellos, la retroalimentación debe ser considerada no solo como una herramienta de evaluación, sino también como un recurso estratégico para crear políticas públicas más inclusivas y efectivas.

Finalmente, según Benavides y Gallegos (2022) la evaluación del usuario es fundamental para la innovación y la mejora continua en la administración pública moderna. Los autores sugieren que los gobiernos deben fomentar una cultura de apertura y escuchar a los ciudadanos, asegurándose de que los comentarios de los ciudadanos sean considerados en el diseño y la implementación de los servicios, lo que aumenta la transparencia y la confianza pública.

Competencia del Personal

Calderón y García (2023) sostienen la relevancia de las habilidades del personal en la administración pública para asegurar la excelencia de los servicios ofrecidos. De acuerdo con los autores, la capacitación continua y el desarrollo de habilidades específicas son esenciales para optimizar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. Se sostiene que un personal competente no solo lleva a cabo tareas de manera efectiva, sino que también contribuye a la innovación y adaptación a cambios en las demandas de los ciudadanos, lo que fomenta una gestión pública más eficaz y orientada al servicio.

Las competencias del personal afectan directamente la calidad del servicio público. Su investigación indica que el dominio de habilidades técnicas y sociales por parte de los empleados públicos mejora la eficiencia operativa y fortalece la relación con los usuarios. Además, resaltan la necesidad de estrategias de formación y evaluación continua para asegurar que el personal esté adecuadamente preparado para enfrentar los retos contemporáneos y ofrecer respuestas efectivas a las demandas de la ciudadanía Tigua et al. (2024).

Rondón (2023) examina los desafíos y oportunidades en la adquisición de habilidades del personal en la gestión pública. En su estudio, se proponen tácticas para fortalecer las aptitudes técnicas y de liderazgo entre los empleados públicos, con el propósito de mejorar su capacidad de respuesta ante las necesidades emergentes de la sociedad. Se argumenta que invertir en el continuo desarrollo profesional del personal no solo optimiza la entrega de servicios públicos, sino que también refuerza la confianza y legitimidad de las instituciones gubernamentales.

Castilla (2024) sostiene que las habilidades del personal constituyen un factor determinante en el rendimiento del sector público. De acuerdo con los autores, las aptitudes

técnicas y las aptitudes comunicativas son fundamentales para gestionar eficazmente las expectativas de los ciudadanos y alcanzar los objetivos organizacionales. Se opta por estrategias integrales de gestión del talento que fomente un entorno de aprendizaje continuo y mejora constante, asegurando la prestación de servicios públicos de excelencia y adaptados a las necesidades actuales de la sociedad.

Según Soledispa y Delgado (2024), las competencias del personal en la atención al cliente en el sector público son relevantes para el personal en la atención al cliente en el sector público. Según su investigación, las habilidades interpersonales, la capacidad de resolver problemas y el conocimiento técnico son esenciales para satisfacer las expectativas de los usuarios. Asimismo, proponen que la formación continua y la evaluación del desempeño son herramientas fundamentales para mejorar la competencia del personal y consolidar la reputación de las instituciones públicas como proveedoras de servicios eficientes y orientados al ciudadano.

Infraestructura Pública

Según Espín (2024), la infraestructura pública es un elemento esencial para el desarrollo local sostenible. Se indica que una infraestructura adecuada no solo mejora la calidad de vida de los ciudadanos, sino que también fomenta el crecimiento económico al facilitar el acceso a servicios esenciales como el transporte, la educación y la salud. Además, una infraestructura bien planificada puede minimizar las desigualdades y fomentar la cohesión social.

Valencia (2022) sostiene que la evaluación continua de la infraestructura pública en municipios rurales resulta fundamental para asegurar su eficacia y sostenibilidad. Se sostiene

que numerosas localidades rurales enfrentan desafíos significativos debido a la carencia de infraestructuras insuficientes, lo que obstaculiza su progreso. Se recomienda establecer políticas de inversión focalizadas que enfoquen la modernización y el mantenimiento de estas infraestructuras para mejorar la calidad de vida y fomentar el desarrollo económico local.

Tello (2023) sostiene que la infraestructura pública tiene un efecto directo en la calidad de vida urbana. De acuerdo con su investigación, las ciudades con infraestructuras bien desarrolladas tienden a tener niveles más elevados de satisfacción ciudadana, ya que facilitan el acceso a servicios básicos y mejoran la movilidad. Además, una sólida infraestructura puede atraer inversiones y fomentar el desarrollo económico y social en las áreas urbanas.

La gestión eficaz de la infraestructura pública es fundamental para hacer frente a los retos del crecimiento urbano y el cambio climático. Pineda (2024) sostiene que la gestión eficaz de la infraestructura pública es fundamental para afrontar los retos del crecimiento urbano y el cambio climático. Se sostiene que los gobiernos deben adoptar enfoques integrales que contemplen tanto el progreso de nuevas infraestructuras como la renovación y mantenimiento de las existentes. Asimismo, recalca la importancia de la planificación a largo plazo y la participación ciudadana en los procesos de decisión para garantizar que las infraestructuras satisfagan las necesidades presentes y futuras de la población.

Eficiencia Administrativa

Bayas y Durango (2024) sostienen que la eficacia administrativa en la gestión pública implica la optimización de los recursos para alcanzar los objetivos establecidos de manera eficaz y efectiva. Se sostiene que una gestión eficiente no solo mejora el rendimiento

institucional, sino que también aumenta la satisfacción de los ciudadanos al proveer servicios de excelencia y un uso racional de los recursos disponibles.

Para Pupiales (2024), la implementación de tácticas innovadoras resulta esencial para optimizar la eficiencia administrativa en el ámbito público. En su estudio, proponen la utilización de tecnologías digitales y la simplificación de procesos burocráticos como alternativas efectivas para disminuir costos y tiempos, además de incrementar la transparencia y la responsabilidad administrativa.

Según Constante (2024), la eficacia administrativa en los gobiernos locales es fundamental para asegurar una administración pública efectiva y responsable en los gobiernos locales. Es importante destacar que una gestión eficiente posibilita no solo el ahorro de recursos, sino también una mejor atención a las necesidades de la comunidad, incrementando la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

La innovación es un elemento clave para alcanzar una mayor eficacia administrativa en el sector público, afirmando que la innovación es un elemento clave para alcanzar una mayor eficiencia administrativa en el sector público. La incorporación de tecnologías y métodos de gestión puede transformar significativamente la administración pública, optimizando los procesos y disminuyendo la carga burocrática, lo que conduce a una prestación de servicios más eficiente y enfocada en el ciudadano.

Innovación en Servicios Públicos

Mendoza et al. (2024) sostienen que la innovación en los servicios públicos es fundamental para abordar los desafíos actuales de la administración pública. La introducción de nuevas tecnologías y enfoques innovadores puede mejorar significativamente la eficiencia

y efectividad de los servicios ofrecidos. De acuerdo con ellos, la innovación posibilita la adaptación rápida a los cambios y satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos, fomentando una administración más dinámica y receptiva.

Esusqui et al. (2023) sostienen que la innovación es un factor fundamental para la optimización de los servicios públicos. Según señalan, la adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial y el big data, puede cambiar la forma en que se diseñan y se entregan los servicios públicos, haciéndolos más accesibles y personalizados. Además, resaltan que la innovación fomenta una cultura de mejora continua dentro de las organizaciones públicas.

Gonzales et al. (2023) sostienen que la transformación digital constituye un aspecto fundamental de la innovación en el ámbito público. En su estudio, se examina cómo la digitalización de procesos administrativos y la puesta en marcha de plataformas en línea pueden aumentar la eficiencia, reducir los costos operativos y mejorar la satisfacción del usuario. La innovación tecnológica no solo optimiza los servicios existentes, sino que también brinda nuevas oportunidades para la creación de servicios más inclusivos y equitativos.

Nando et al. (2023) sostienen la relevancia de fomentar una cultura de innovación en la administración pública. Es consciente de que para alcanzar una transformación verdadera, es imperativo fomentar el pensamiento creativo y la disposición al cambio entre los empleados públicos. De acuerdo con los autores, la innovación no solo implica la implementación de innovadoras tecnologías, sino también la optimización de los procesos y la optimización de la gestión organizacional con el fin de satisfacer de manera más eficaz las demandas ciudadanas.

Marco Metodológico

Enfoque de Investigación

- **Enfoque Cuantitativo:** En el presente Estudio de Caso se utilizó el enfoque cuantitativo para computar el grado de satisfacción del usuario por medio de encuestas.
- **Diseño Descriptivo:** Para este trabajo de titulación se utilizó el diseño descriptivo pues, este diseño permite obtener una visión detallada de la variable estudiada, en este caso de estudio fue la satisfacción del usuario.

Población y Muestra

- **Población:** En este caso se usó los usuarios del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal que según la entrevista realizada es de 260 usuarios frecuentes.
- **Muestra:** La muestra se seleccionó usando un muestreo aleatorio simple aplicando la fórmula de la población finita.

N= Total de la población (260 usuario que frecuentan al mes)

Z= 1.645² (si la confianza es del 90%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0,5)

q = 1-p (en esta cuestión 1-0.5= 0.5)

e = precisión (10%)

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

$$n = \frac{(260 * 1.645^2 * 0.5 * 0.5)}{(0.1^2(260 - 1) + 1.645^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 54$$

Instrumentos de Recolección de Datos:

- **Entrevista:** Preguntas abiertas al responsable de servicios del GAD
- **Encuesta Estructurada:** Se diseñará una encuesta con preguntas cerradas y escalas de Likert para medir la satisfacción del usuario en diferentes aspectos del servicio proporcionado por el GAD parroquial.

Resultados:

Resultados del primer instrumento de recolección de datos:

Tabla 1.

Entrevista al responsable de Servicios del GAD de la Isla de Bejucal

N°	CUESTIONARIO	RESPUESTA
1	¿Qué servicios se ofrecen el GAD de la Isla de Bejucal?	Atención General a Usuarios, Atención a adultos Mayores y el servicio de Punto Digital.
2	¿Cómo acceden los usuarios a estos servicios?	Lo hacen de manera presencial
3	¿Cuál es proceso para resolver consultas?	No existe un proceso establecido
4.	¿Existe un plan de capacitación para los servidores públicos en el tema de atención al usuario?	Al momento no existe programada una capacitación

Nota: Resultado obtenido de la entrevista aplicada.

Resultado del segundo instrumento de recolección de datos:

Tabla 2.

Calidad de servicio del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal

Orden	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	3	6%
2	Buena	14	26%
3	Regular	17	31%
4	Mala	12	22%
5	Muy Mala	8	15%
	TOTAL	54	100%

Nota: Se reveló un nivel regular

Tabla 3.*Atención de Servidores en GAD Parroquial*

Orden	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	5	9%
2	Buena	12	22%
3	Regular	15	28%
4	Mala	13	24%
5	Muy Mala	9	17%
	TOTAL	54	100%

Nota: Se reveló un nivel regular GAD.

Tabla 4.*Infraestructura de lugar donde se recibe los Servicios del GAD Parroquial*

Orden	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	4	8%
2	Buena	12	22%
3	Regular	18	33%
4	Mala	7	13%
5	Muy Mala	13	24%
	TOTAL	54	100%

Nota: La tabla revela la rapidez con la que se solucionan consultas o problemas.

Tabla 5.

Accesibilidad a los diferentes servicios que ofrece el GAD Parroquial

Orden	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	7	13%
2	Buena	22	41%
3	Regular	11	20%
4	Mala	9	17%
5	Muy Mala	5	9%
	TOTAL	54	100%

Nota: Se reveló un nivel bueno

Tabla 6.

Percepción General de los servicios ofrecidos por el GAD Parroquial

Orden	Detalle	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	3	6%
2	Buena	12	22%
3	Regular	18	33%
4	Mala	11	20%
5	Muy Mala	10	19%
	TOTAL	58	100%

Nota: Se reveló un nivel regular

Discusión de Resultados

Como se pueden apreciar en las tablas expuestas en el presente estudio de caso se hizo la respectiva entrevista a la persona responsable de los servicios del GAD Parroquial de la Isla de Bejucal donde se obtuvo que aparte de los servicios generales que se ofrecen en el GAD Parroquial de la Isla de Bejucal también se ofrecen los servicios para Adultos Mayores donde estos usuarios obtienen servicios de ejercicios geriátricos, también existe el servicio de punto digital donde básicamente se obtienen servicios de acceso a internet, impresiones y otros servicios relacionados con oferta digital.

Se pudo conocer que no existen procesos claros de como acceden los usuarios a estos servicios, tampoco están claros los procedimientos para acercar consultas y/o reclamos sobre la atención. La entrevista arrojó también que no existe una capacitación programada en el tema de atención al usuario en el GAD Parroquial de la Isla de Bejucal.

Según las Encuestas se pudo obtener que la calidad de los servicios tiene una percepción de Regular ya que esta obtuvo un 31%, la opción que obtuvo la puntuación más baja fue la de Muy buena que apenas obtuvo un 6%

En cuanto a la atención recibida también se obtuvo una percepción regular con un porcentaje de 28% mientras que la de menor porcentaje fue la opción muy buena con 9%, la opción buena obtuvo un 22%, mala 24%, y muy mala 17%.

En Infraestructura también se obtuvo una percepción de regular con un 33%, la opción muy buena obtuvo un 8%, buena un 22%, mala un 13% y muy mala un 24%, es decir que en esta oportunidad la opción muy mala fue la segunda con más votos.

Al revisar la Accesibilidad es la única donde se obtuvo una percepción de buena con 41%, esto es destacable puesto que no hay procesos claros de como se llega a estos servicios sin embargo la percepción es buena, la siguiente opción más relevante fue la de regular con un 20%

Finalmente, la Percepción General fue de Regular con 33%, seguida de buena con 22%. En todo caso la muestra que se estudió percibe que los servicios no son buenos y que apenas alcanzan un calificativo de regular.

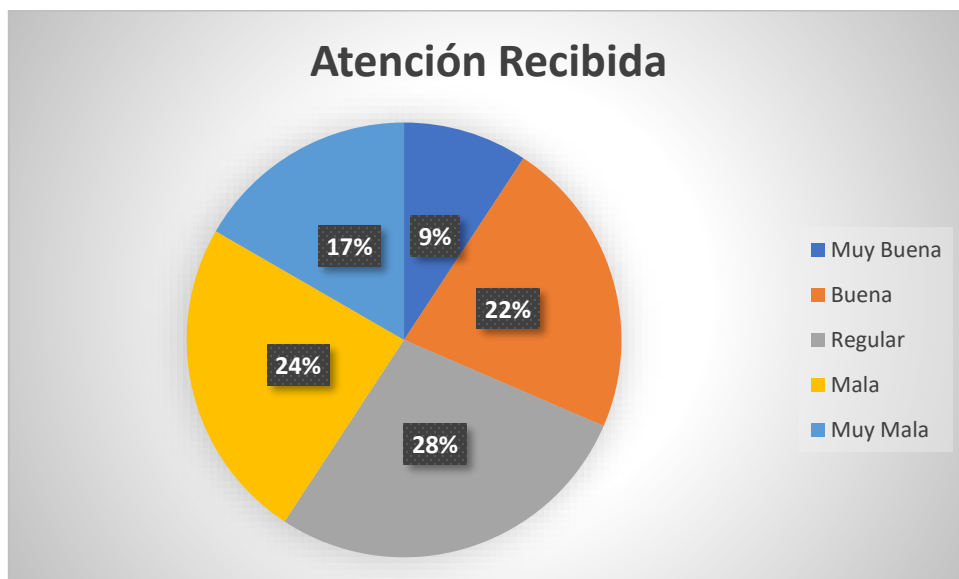
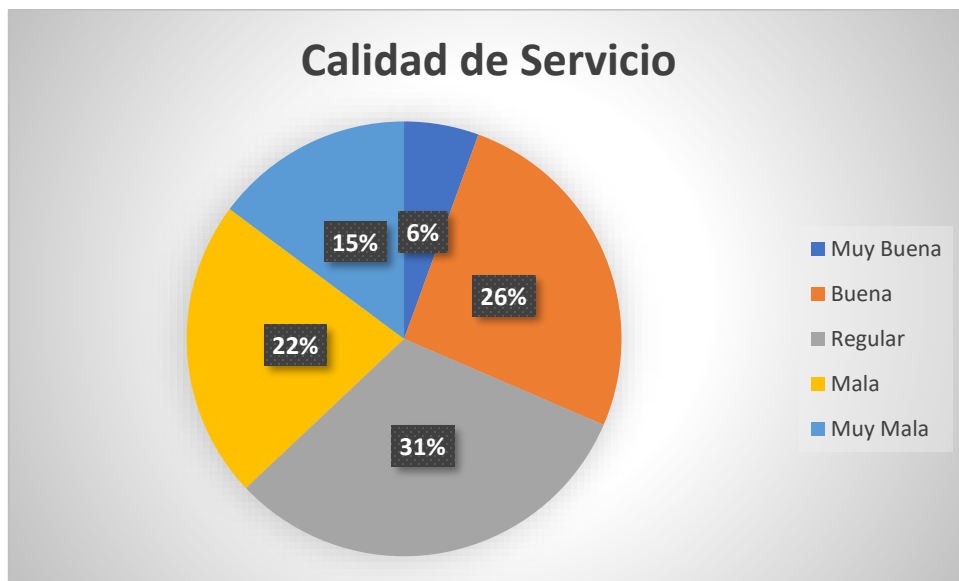
Conclusiones:

- Los servicios que presta el GAD Parroquial son pocos pero son de una relevancia significativa, puesto que pone a disposición servicios geriátricos para los adultos mayores que habitan en la parroquia, así como el servicio del punto digital que pone al alcance de los habitantes de la parroquia este tipo de servicios que de otra manera sería extremadamente difícil que pudieran acceder, debido a la realidad socioeconómica de las personas que viven en la Isla de Bejucal.
- A pesar de su necesidad, no existen al momento de esta investigación procesos para capacitación inherentes a temas de atención al usuario, si los servidores públicos que laboran en esta entidad pública fueran capacitados en este tema, la percepción de los habitantes fuera más aceptable,
- En líneas generales la percepción de los usuarios de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de la Isla de Bejucal es apenas Regular, lo que a todas luces no es aceptable, mínimamente la percepción debería ser buena, pero debido a la falta de procesos claros, a infraestructuras no adecuadas y el desconocimientos de servicio al usuario de los servidores públicos, la percepción de los usuarios no es la esperada por las autoridades del GAD que es objeto de este Estudio de Caso.

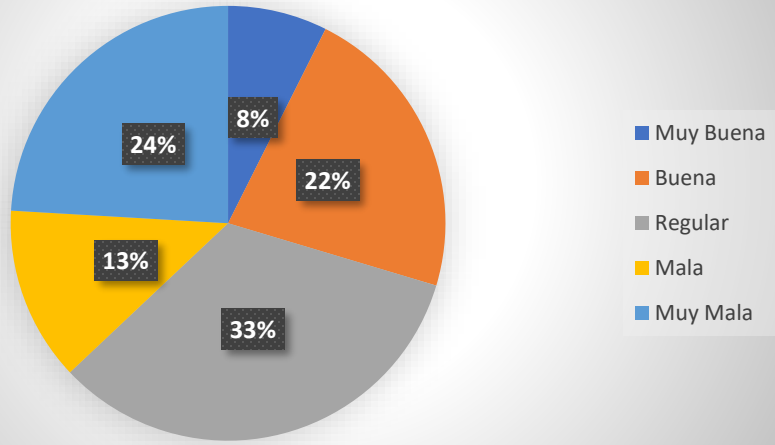
Recomendaciones

- Se debe explorar la posibilidad de brindar más servicios que ofrecer en el GAD Parroquial de la Isla de Bejucal, que faciliten el diario vivir de los pobladores de la Parroquia en Cuestión, puesto que, debido a la realidad socioeconómica de estos habitantes, se dificulta el acceso a ciertos servicios desde el punto de vista logístico.
- Las Autoridades deben implementar un plan de capacitación en el tema de satisfacción del usuario, ya que este es la razón de que existan los servicios que ofrece el GAD Parroquial y si estos no están satisfechos, es probable que no vuelva a consumir estos servicios y consecuentemente deberían dejar de brindarse,
- Se debe invertir en mejorar las instalaciones donde se brindan estos servicios, de esta manera la satisfacción del usuario puede mejorar, y consecuentemente puede aumentar la cantidad de usuarios y así también los servicios que se brindan se volverían más relevantes y posiblemente podrían abrirse nuevas plazas de trabajo.

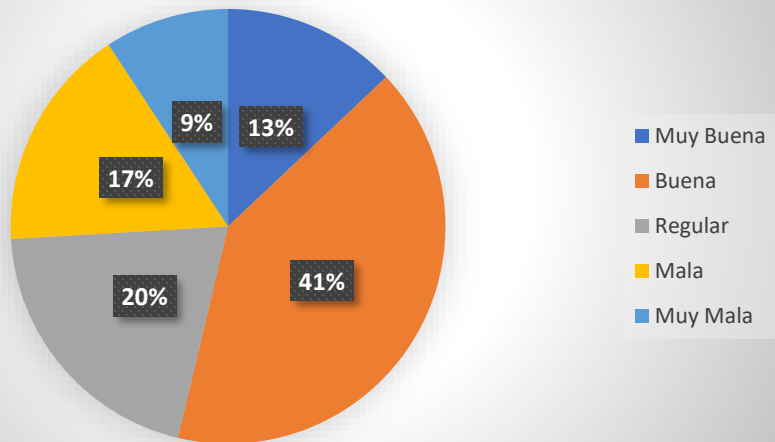
Anexos



Infraestructura



Accesibilidad



Anexos:



Bibliografía

- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, D. F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Arango Concha, A., & Gaviria Gómez, L. F. (2024). Desafíos y oportunidades para Colombia en el campo de exportación de servicios tecnológicos. <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/5440>
- Arriola Lázaro, A. Y. (2023). Relación entre la calidad de servicio municipal y satisfacción del usuario de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2022. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/17ce997f-edfb-4047-8d44-99cc72e099d9>
- Ayuso Murillo, D., & Grande Sellera, R. F. (2023). *La gestión de enfermería y los servicios generales en las organizaciones sanitarias*. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=G3nwEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=El+personal+que+interact%C3%BAa+directamente+con+los+usuarios+debe+ser+competente+y+amable.+La+capacitaci%C3%B3n+continua+y+el+desarrollo+profesional+son+esenciales+para+asegurar+que+el+personal+pueda+proporcionar+un+servicio+de+alta+calidad+\(G%C3%B3mez+y+Torres,+2022\).&ots=fGvXFKjBcs&sig=mjoZrnANxMfNQteU7I5RxrZ7jzQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=G3nwEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=El+personal+que+interact%C3%BAa+directamente+con+los+usuarios+debe+ser+competente+y+amable.+La+capacitaci%C3%B3n+continua+y+el+desarrollo+profesional+son+esenciales+para+asegurar+que+el+personal+pueda+proporcionar+un+servicio+de+alta+calidad+(G%C3%B3mez+y+Torres,+2022).&ots=fGvXFKjBcs&sig=mjoZrnANxMfNQteU7I5RxrZ7jzQ#v=onepage&q&f=false)
- Bayas Jaya, M. M., & Durango Atan, E. V. (2024). *Modelo de la gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente en la Compañía de Transporte*

Pesado Garotrans SA, cantón Caluma, provincia Bolívar, Año 2024 (Bachelor's thesis, Universidad Estatal de Bolívar. Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática. Carrera de Administración).
<https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/7264>

Benavides Yar, S. A., & Gallegos Pozo, M. F. (2024). Análisis del Gobierno Abierto y su efecto en la transparencia a la información pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Santa Martha de Cuba, período 2019-2022. UPEC.
<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2241>

Calderón Vega, E. R., & García Vargas, F. L. (2023) Análisis del grado de efectividad de los Programas de Capacitación en el personal administrativo de la Oficina de Recursos Humanos en el Instituto Nacional Materno Perinatal.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/669907>

Castilla Soto, C. M. (2024). La dirección estratégica y el desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Umari, Pachitea 2023.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9758>

Cervera, D. I. C. (2023). *Juan Carlos González Sánchez* (Doctoral dissertation, Universidad Carlos III de Madrid). <https://e-archivo.uc3m.es/rest/api/core/bitstreams/005cb2b8-12ad-4eb1-997c-5b88303dffdf/content>

Chulde Acosta, M. B., & Villarreal Cisneros, I. G. (2024). Análisis de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, para el desarrollo rural de las parroquias de

Tufiño y Julio Andrade, en el periodo 2021-2022. UPEC.
<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2213>

Constante Marcillo, F. A. (2024). *Análisis de los procesos de gestión administrativa de contratación pública en la Dirección de Bienestar Animal de la Municipalidad de Guayaquil, 2020-2023* (Master's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2024). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11531>

Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Fernández-Rosillo, B., Elvira, M., Díaz Saavedra, M. R. A., & Cruz-Tarrillo, D. J. J. (2023). Calidad de servicio como factor de la satisfacción de los consumidores de gas doméstico. *Revista Investigación y Negocios*, 16(27), 88-100.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372023000100088&script=sci_arttext

Fuentes Nacaza, T. P. (2024). *“Estrategias digitales de difusión de los servicios de Conagopare Pichincha”* (Bachelor's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi). <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/12164>

Gamarra Rodríguez, E. M. (2023). Análisis del déficit habitacional de los trabajadores del sector 10-microempresas y propuesta de vivienda social progresiva, Viñani, distrito CGAL, Tacna 2023. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3204>

García, J. R. R., Inga, C. V., Huertas, F. D. A., Medina, R. A. U., Rivadeneira, R. O. A., & Rodríguez, M. A. M. (2023). Educación y Sociedad en la Cultura Latinoamericana. <https://osf.io/preprints/osf/2yzpk>

González Cuentas, E. M., Moreno Saavedra, L. A., & Atencia Guerra, L. E (2023). Transformación Digital para Catering. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/54592>

González Cahuaza, M. V. (2024). Gestión municipal y calidad de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región Loreto, 2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137986>

Isusqui, J. C. P., Villavicencio, I. E. S., Inga, C. V., Gutiérrez, H. O. C., Díaz, B. L. G., & Amaya, K. L. A. (2023). La Inteligencia Artificial al servicio de la gestión y la implementación en la educación. <https://osf.io/preprints/osf/z2y7c>

Jerez Jiménez, T. E. (2024). *El principio de calidad en el servicio de emisión de certificados de gravámenes en la administración pública del gobierno autónomo descentralizado de Ambato* (Master's thesis). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/41509>

López Manosalva, B. A., & Sak Solano, L. N. (2024). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/11299>

Mendoza Timoteo, M. D., Evans Morales, F., & Zapata Tomasto, J. C. (2024). Mejora de los servicios públicos para las juventudes en el Perú: calidad e innovación. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/10444>

Morales Morales, J. J. (2023). Incidencia de la calidad en el servicio en la satisfacción del cliente del sector hotelero de Mazatlán, Sinaloa, México. http://repositorio.uas.edu.mx/xmlui/handle/DGB_UAS/431

Nando, M. A., Ramos, M. L. R., Salazar, D. J. A., Barrio, F. G., & Maravilla, C. F. V. (2023). ¿ PARA QUÉ FORMAR AL PROFESORADO UNIVERSITARIO EN TECNOLOGÍAS DIGITALES?: Una mirada para la educación del futuro. Palibrio. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NSj5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=subrayan+la+importancia+de+fomentar+una+cultura+de+innovaci%C3%B3n+dentro+de+la+administraci%C3%B3n+p%C3%BAblica.+Sostienen+que+para+lograr+una+verdadera+transformaci%C3%B3n,+es+necesario+promover+el+pensamiento+creativo+y+la+disposici%C3%B3n+al+cambio+entre+los+empleados+p%C3%BAblicos.+Seg%C3%BAn+los+autores,+la+innovaci%C3%B3n+no+solo+implica+la+adopci%C3%B3n+de+nuevas+tecnolog%C3%ADas,+sino+tambi%C3%A9n+la+reingenier%C3%ADa+de+procesos+y+la+mejora+de+la+gesti%C3%B3n+organizacional+para+responder+de+manera+m%C3%A1s+efectiva+a+las+demandas+c ciudadanas.&ots=Ic_JX1g-jv&sig=lg1RPweLm0PHZ9wws0Kbg0bPAwM#v=onepage&q&f=false

Ortiz Navarro, K. M. (2024). Servicios públicos y gobierno digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Yurimaguas-2023. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132827>

Pineda Martínez, C. A. (2024). Nuevas tendencias en la movilidad urbana: el caso de la bicicleta en la ciudad de Murcia. *Proyecto de investigación*. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/142801>

Pupiales Cuenca, E. M. (2024). *Análisis de la agenda de transformación digital del Ecuador: estudio y análisis de los aspectos administrativos y económicos de la agenda de transformación digital del Ecuador propuesta por el ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información–Intel* (Bachelor's thesis, Quito: EPN, 2024.). <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/25433>

Rabello López, V. (2024). *Impulsando las Competencias Digitales en la Administración Pública: Propuesta de Acción Formativa* (Master's thesis). <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/72746>

Ramos Moscoso, S. M. (2022). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Chimbote, 2021. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25553>

Rentería Morillo, S. A., & Tupue Fuentes, D. M. (2024). Análisis del valor público en el servicio al usuario de la agencia de regulación y control hidrocarburífero de Tulcán de 2019-2020. UPEC. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2365>

Rondón (2023). Retos y Oportunidades en la Gestión del Talento Humano del Nivel Estratégico, Frente a. *Comunicación*, 12(6), 0. <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/6b8948b3-dd1a-4265-9f7d-08770e2d2855/content>

Ruiz Montes, M. (2024). *Vulnerabilidad social ante la administración electrónica* (Doctoral dissertation, Universitat Politècnica de València). <https://riunet.upv.es/handle/10251/203271>

Serna, L. L., González, D. F. H., & Miranda, A. E. (2023). Transparencia, Tecnología y Participación Ciudadana: Claves para fortalecer el Sistema Nacional Anticorrupción en México: Transparency, Technology, and Civic Participation: Keys to Strengthening the National Anti-Corruption System in Mexico. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9586582>

Soledispa y Delgado (2024). *Atención al cliente y el desempeño administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal montecristi* (Bachelor's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5987>

Tello Ruíz, J. E. (2023). Políticas públicas de intervención física en la ciudad central de Aguascalientes y percepción de la calidad de vida urbana. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/11317/2827>

Tigua, G. P. C., Chiquito, G. X. C., Mera, A. M., & Parrales, N. V. P. (2024). Capacidades y desafíos de las Direcciones Estratégicas para fortalecer las Instituciones Públicas de Ecuador. *Editorial Internacional Alema*. <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/23>

Valencia Castro, L. A. (2022). Lineamientos estratégicos desde el desarrollo sostenible para la formulación de políticas públicas, construidas a través de la gobernanza, estudio de caso municipio de Arboletes. <https://repositorio.itm.edu.co/handle/20.500.12622/5823>

Vega, S. S. R. (2024). *GESTIÓN INTEGRADA DE PROYECTOS EN EL SECTOR PÚBLICO “CASO DE ESTUDIO PROYECTOS CON URBANISMO TÁCTICO,*

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD BOGOTÁ, COLOMBIA” (Doctoral
dissertation, Universidad de los Andes).

<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/d306df18-e8e5-498d-ae23-7b6f1ce997e8/content>