



FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

PROCESO DE TITULACIÓN
MAYO – SEPTIEMBRE 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCCION DEL TITULO DE INGENIERO
COMERCIAL

TEMA:

ATENCION AL PÚBLICO DEL GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA PIMOCHA

EGRESADO:

JORGE LUIS ILVAY CARANQUI

TUTORA:

ING. COM: JACOME LARA GEORGINA, MEA

AÑO 2019

RESUMEN

Las normativas legales que rigen en el Ecuador, han permitido la descentralización del poder, así la gestión administrativa de las parroquias no se lo hace de manera directa desde la Alcaldía, ahora existen los Gobiernos Autónomos Descentralizados Gads, quienes son los responsables de determinar las necesidades de la comunidad y plantear que las mismas sean satisfechas por parte del Gobierno cantonal.

El elemento humano es el eje del éxito o fracaso de una organización, sea esta publica o privada; la relación del personal de manera directa con el publico es de suma importancia, porque de esta relación depende el éxito o fracaso de la gestión de los directivos.

La atención al publico depende de la formación del personal encargado de esta tarea dentro de la organización, para lo cual es necesario que tenga una formación profesional en relaciones humanas, para que sepa como atender a los diferentes tipos de personas, sobre todo en las instituciones públicas, donde no se busca una utilidad económica, sino una prestación de servicio por lo general gratuita a favor de la ciudadanía.

El estudio desarrollado ha permitido determinar el servicio al cliente que se ofrece en una institución pública, esto es el Gad de la Parroquia Pimocha, del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, considerando la misión y visión de la organización.

Es importante indicar que al hablar de servicio público o de atención al público, nos relacionamos de manera directa a la calidad de los servicios públicos, la misma que debe evolucionar hacia una mejora constante que permita satisfacer los requerimientos de la comunidad, en este caso de los habitantes de la parroquia Pimocha.

Palabras clave: Gestión administrativa, Gobierno Autónomo Descentralizado, elemento humano, atención al público.

SUMMARY

The legal regulations that govern Ecuador, have allowed the decentralization of power, so the administrative management of the parishes is not done directly from the Mayor's Office, there are now the Gads Decentralized Autonomous Governments, who are responsible for determining the needs of the community and propose that they be satisfied by the cantonal government.

The human element is the axis of the success or failure of an organization, be it public or private; The relationship of staff directly with the public is of the utmost importance, because on this relationship depends the success or failure of the management of managers.

The attention to the public depends on the training of the personnel in charge of this task within the organization, for which it is necessary that you have a professional training in human relations, so that you know how to attend to the different types of people, especially in the institutions public, where an economic utility is not sought, but a service that is generally free in favor of citizens.

The study developed has allowed us to determine the customer service offered in a public institution, that is, the Gad of the Pimocha Parish, of the Babahoyo canton, province of Los Ríos, considering the mission and vision of the organization.

It is important to indicate that when talking about public service or customer service, we are directly related to the quality of public services, which must evolve towards a constant improvement that allows meeting the community's requirements, in this case of the inhabitants of the parish Pimocha.

Keywords: Administrative management, Decentralized Autonomous Government, human element, customer service.

INTRODUCCION

El presente estudio titulado ATENCION AL PUBLICO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA PIMOCHA, es de suma importancia, porque por medio de él se determina de qué manera se está atendiendo a los usuarios del Gad Parroquial, el cual permite determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio que reciben de parte de los funcionarios públicos.

El estudio tiene por objetivo analizar la atención al público que se da en esta institución y cuál es la incidencia en la ciudadanía, todo el análisis desarrollado está sustentado en citas textuales de carácter técnico en el campo de la gestión pública.

El estudio esta direccionado a la sublínea de investigación de "Modelo de gestión administrativa", se encuentra dentro de este campo porque el manejo de la atención al cliente forma parte de la gestión administrativa de cualquier organización, sea esta pública o privada; recordando que el éxito de la organización es la toma de decisiones acertada, sobre todo en las instituciones públicas donde no se busca obtener un beneficio económico, sino un beneficio social a favor de los ciudadanos brindando un servicio de calidad hacia el usuario.

Por medio de la investigación se ha determinado que el servicio que prestan las personas que atienden al usuario no es óptimo, el cual debe ser mejorado, esta información se ha obtenido por la aplicación de una encuesta a los ciudadanos que acuden por algún servicio a las oficinas del Gad de la Parroquia Pimocha.

Por el estudio se demuestra la importancia que es en nuestra sociedad los servicios públicos, porque este es el indicador que permite demostrar la

calidad de la gestión en el sector público, que en su mayoría forma parte un talento humano que ingresan al servicio público por filiación política, y que dentro de su accionar deben satisfacer las necesidades de la ciudadanía

Finalmente se presente en el documento las conclusiones que se ha determinado por medio del desarrollo del estudio de caso, las mismas que van a permitir a futuro realizar investigaciones más profundas para superar esta problemática, sobre todo considerar la capacitación constante del talento humano de esta institución.

DESARROLLO

Pimocha es una parroquia rural del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos, tiene una población de 21.000 habitantes, es considerada la parroquia rural con mayor número de habitantes., actualmente tiene una organización política democrática, representada por el Presidente de Gobierno Parroquial, vicepresidente, Tesorero-secretario y vocales principales y alternos. Como toda organización pública, una de sus principales tareas es la atención a los habitantes de la parroquia cuando necesitan algún servicio por esta institución. “En los libros de la historia nacional, Pimocha aparece a partir de la fecha en que la Villa de Baba fue elegida como cantón de la provincia de Guayaquil, por la Ley de División Territorial del 23 de junio de 1824. Esta normativa fue dictada por el Congreso de la República de Colombia. En tal documento se designa como parroquia de Baba a Pimocha, entre otras.” (Diario La Hora, 2016).

El estudio es de suma importancia porque al ser una institución pública que presta servicios a la ciudadanía, esta debe ser administrada, dirigida y controlada de manera técnica, sobre todo el talento humano debe prestar un servicio de calidad a los usuarios, recordando siempre que los ciudadanos son los que pagan los sueldos de los servidores públicos, y el servicio no es un favor sino una obligación de cumplir con el postulado de la constitución en lo referente al “buen vivir”.

Los Gads parroquiales tienen por finalidad la participación ciudadana en la toma de decisiones de su comunidad, esta nueva gestión administrativa vincula de manera directa a la ciudadanía con las autoridades, para que ellos participen en la planificación de las políticas públicas.

Hay que aclarar que la atención al cliente en las instituciones públicas debe ser de calidad y de cultura, donde debe demostrarse eficiencia además de un trato cordial al usuario, siempre recordando que la cultura debe demostrarse con la calidez en el trato. He ahí la importancia de esta investigación de tipo académico, que va a determinar las falencias de la institución objeto de estudio.

La ciudadanía tiene una visión generalizada de que las instituciones no brindan un buen servicio, sobre todo el servidor muchas veces cree que está haciendo “un favor” al atender a los usuarios, por eso este estudio nos va a permitir determinar las falencias y a manera general determinar sus causas y efectos.

La presente investigación tiene por finalidad analizar la atención al público por parte del personal que labora en el gobierno autónomo descentralizado de la parroquia Pimocha, para identificar sus falencias en base a criterios de la ciudadanía de esta parroquia.

Dentro de las atribuciones de los Gads parroquiales, en el artículo 64 de la Cootad, indica en el literal j) “Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;” (Codigo Organico organizacion territorial autonomia descentralizad, 2010)

Los GADs parroquiales forman parte de la administración pública, los usuarios son los clientes que demandan la prestación de un servicio, lo cual es valorada de acuerdo a la calidad de atención del talento humano. El caso específico del Gad autónomo descentralizado de la Parroquia Pimocha existen deficiencias en la satisfacción de las necesidades del ciudadano. Es necesario que esta institución pública cumpla con sus objetivos “garantizando el cumplimiento de aspectos relacionados con el direccionamiento estratégico, la administración del talento humano, la prestación de un servicio incluyente y de amplia cobertura. De igual manera debe garantizar que el servicio prestado cumpla con los estándares de

calidad establecidos en las normas técnicas internacionales para garantizar la satisfacción del ciudadano” (Linares, 2015).

Se ha podido determinar que no hay cultura de servicio al clientes, existe la creencia por parte del empleado público que está haciendo un favor al ciudadano, existe un mal servicio de parte de los subalternos, no es una atención eficiente y ágil, es necesario entrenar al personal e implantar el servicio de calidad, recordando que es el ciudadano o sea el cliente quien paga el sueldo de los empleados del sector público, y se los está atendiendo mal a su propio patrono.

“De acuerdo a la encuesta más reciente del INEC, realizada en el 2008, al 7% de la población entrevistada, las razones de queja o reclamo en las instituciones públicas es por la insuficiente información (14,3%), falta de profesionalismo de funcionarios (15,8%) y de comprensión del problema (24,6%)” (El Universo, 2018). Muchas instituciones públicas solo se centran en concepciones básicas de misión, visión, valores y objetivos de manera teórica, pero en la práctica no se cumplen, esto está originando insatisfacción ciudadana hacia las instituciones públicas.

La atención al público no se está realizando como un proceso continuo y permanente, por este motivo existe insatisfacción entre los habitantes de esta comunidad, se determina por la forma de atención, que no existe por parte de las autoridades superiores del Gad un proceso de capacitación dirigido en atención al público.

Dentro de la gestión municipal no se está considerando como herramienta para prestar un servicio de calidad, la actualización de conocimientos, que permite desarrollar habilidades y aptitudes de los servidores, es importante recordar que en la actualidad el desarrollo de la tecnología, el empleado público debe estar capacitado.

“La era del conocimiento, también llamada la era de la comunicación y de la información, siendo que se cuenta con información en tiempo real. Por

un lado, el conocimiento cambia dramáticamente en forma diaria y permanentemente y por otro lado, las personas ya no solo tienen talento, sino que son poseedoras del conocimiento, pero a su vez este debe estar en dependencia de la innovación y actualización permanentemente” (Armas, Llanos & Traverso, 2017)

En el Gad de Pimocha no se ha estructurado un modelo de gestión del Talento Humano, que es la única forma que va a permitir que el servidor público sea un “capital intelectual” que está al servicio de la institución que se está estudiando y que siempre debe recordar que el usuario por medio de los impuestos para el sueldo de los servidores del sector público.

En el sector público muchas veces el talento humano no es el mejor, porque ocupan puestos de dirección de acuerdo a la orientación política, este grupo pertenece al modelo burocrático de la gestión pública, así: “Dos principales efectos negativos tienen que ver con (1) la inflexibilidad que genera al limitar el avance de las organizaciones hacia su propia gestión de personas, y (2) por atar la estabilidad de las personas en sus cargos al mérito inicial de selección, sin considerar elementos de desempeño permanente. Así, se pasaba del patronazgo político (basado en la lealtad con el patrón político que lo nombró en el cargo) hacia otro modelo que, teniendo como pilar el mérito en la selección y la neutralidad política, se enfocaría a la profesionalización basada en procedimientos estandarizados (orientados a eficiencia) en los diferentes ámbitos de la organización” (Sanabria, 2017).

Este modelo a pesar que en los países desarrollados se han eliminado, en el Ecuador y de manera especial en el Gad parroquial de Pimocha aún subsiste, el talento humano que labora en el mismo es de acuerdo a su trabajo en la campaña del partido por el cual participo el Presidente del Gad, muchas veces no importante el perfil del título que tenga, importan es su filiación política, por lo cual el servicio que prestan a la comunidad es deficiente.

A pesar que las recomendaciones de los entes gubernamentales superiores obligan a una planificación estratégica, esta no se realiza de

manera óptima en este Gad, recordando que el modelo de gestión estratégica orientado a resultados:

“plantea la articulación estratégica de las diferentes funciones de la entidad, entre ellas la gestión de personas. En líneas generales, el modelo propone la alineación de las prácticas de talento humano con los objetivos misionales de la entidad, enfatizando en un sistema basado tanto en valores públicos como en competencias de los empleados, las cuales son valoradas por su capacidad de crear ventaja competitiva para la entidad” (Sanabria, 2017)

En los últimos años se menciona un modelo de servicio público, el cual “) plantean la motivación al servicio público como una teoría del servidor público que aparece en contraposición a las teorías de la elección racional (public choice), a su vez bases conceptuales de la gestión de paquetes informáticos. En materia motivacional, el public choice plantea que el comportamiento de los funcionarios públicos está basado en la búsqueda del interés personal y una idea de racionalidad individual. Las implicaciones de esta visión sugieren la no existencia de visiones altruistas o de servicio público, contradiciendo, sin evidencia empírica, tanto los aportes empíricos de Rainey (1983) acerca de las diferencias entre funcionarios públicos y empleados del sector privado, como los conceptos estipulados por Moe y Gilmour (1995) acerca de la distinción de lo público y su relación con lo constitucional y el derecho público, fundamental en la escuela del constitucionalismo democrático” (Sanabria, 2017).

Ya se ha indicado que el mayor problema que existe en el Gad de Pimocha es la gestión del Talento humano, y sus efectos se visualizan en la calidad de servicio que se ofrece a la comunidad, en la cual hay insatisfacción.

Al consultar a los ciudadanos sobre la calidad del servicio que reciben de parte de los funcionarios del Gad parroquial de Pimocha, el alto porcentaje de ellos manifiestan que la atención es buena (65%), y el resto de personas consideran que la misma es regular. Nadie de los encuestados para el desarrollo del estudio considera a la gestión como excelente, ni muy buena.

Aquí se tiene el criterio general del ciudadano, quien se constituye en el principal cliente de esta institución pública, debiendo este criterio tomarse en consideración, porque significa que no existe la satisfacción y por ende en un nuevo proceso electoral las actuales autoridades no serán la mejor opción.

Al consultar sobre la frecuencia que asiste al Gad de la Parroquia a realizar trámites, el promedio que se ha obtenido es de una vez al mes, esto indica que la afluencia de público no es elevada, por lo cual personal que atiende debe atender con calidad y calidez a la poca "clientela" que tiene.

Al personal que labora en la misma se ha consultado si han recibido capacitación, obteniendo de todos ellos un no como respuesta. Consideramos que esta es la principal causa por la cual el personal no presta un servicio de calidad a los usuarios de esta institución.

"Uno de los grandes retos de las organizaciones actuales, privadas y públicas, es asegurar la continuidad en las plantas laborales. Dada una mayor competencia entre los sectores por talento humano calificado, escaso y mucho más exigente en la calidad de las condiciones laborales, el sector público colombiano debe considerar estratégicamente cómo atraer y retener su talento humano" (Sanabria, 2017)

Solamente manteniendo la planta laboral se podrá ofrecer un mejor servicio a la comunidad, porque el personal será no por un puesto político, sino el resultado de un escogitamiento del mejor talento humano de la comunidad, el cual deberá responder por su puesto con una excelente atención al ciudadano, este personal deberá ser evaluado anualmente, esto no sucede en la actualidad en el Gad de la parroquia Pimocha.

Para tener una atención al público de calidad, también debe considerarse "Los sistemas de incentivos existentes para los servidores públicos tienen énfasis en los resultados, mientras que estos se han asociado solamente al desempeño. Acceder a un premio o sanción está relacionado con los resultados de la gestión, y no se tienen en cuenta las condiciones

diferenciadas para la gestión, ni los esfuerzos específicos desde la GTH. Otra de las características de los sistemas existentes es el énfasis en los servidores de planta y de carrera. Las justificaciones son legales y normativas, pero los efectos son importantes sobre el desempeño de los grupos de trabajo” (Sanabria, 2017).

Como en las instituciones públicas no existen los incentivos económicos por rendimiento laboral, estos pueden darse por medio de certificaciones y reconocimiento público, también puede considerarse como incentivo la posibilidad de ascensos dentro del Gad.

“Un tema fundamental para la permanencia de funcionarios altamente calificados en organizaciones del sector público es cómo la cultura del trámite y la llamada “red tape” terminan minando la motivación del individuo y sus posibilidades de retención. Albert Bandura (1997) definió así el concepto de autoeficacia como uno de los aspectos clave de la adherencia del individuo a la organización: “La percepción de autoeficacia se refiere a las nociones individuales acerca de la capacidad individual para organizar y ejecutar las acciones requeridas para alcanzar unos determinados resultados” (Armas, Llanos & Traverso, 2017)

Algo que se da en este Gad y en otros es que el personal que ingresa no tiene funciones que realizar de manera definida, porque no hay la vacante o la necesidad, ingresan por un compromiso político, esto ocasiona que el poco presupuesto de la institución se destine a gastos corrientes y o a las obras que necesita la comunidad, demostrando que la gestión del talento humano se hace sin considerar una planificación estratégica.

“Para una adecuada planeación del reclutamiento y selección, es vital que se consideren aspectos como: validación de la necesidad; definición de parámetros del proceso; recursos para el proceso; perfil actualizado; tipo de pruebas; mediciones objetivas del proceso; tiempos de ejecución, entre otros” (Armas, Llanos & Traverso, 2017)

Es decir, es necesario que el encargado del talento humano en la institución, es necesario validar la necesidad del personal, caso contrario no debe contratarse. El responsable de la administración del Gad, (Presidente de la Junta Parroquial) debe constatar la real necesidad del recursos humano, y también debe considerar la pertinencia del perfil del aspirante, algo muy importante a considerar es si existe la respectiva partida presupuestaria.

“administración del recurso humano se basa en el cumplimiento de las prácticas y políticas necesarias para administrar el trabajo de las personas; sin embargo, para lograr tal administración, o en una concepción más actualizada y holística gestión de talento humano, es necesario considerar diferentes procesos, que aseguren que las partes medulares no sean descuidadas. Entre los múltiples procesos y actividades atribuidas al área de talento humano, encontramos: selección de personal; diseño de cargos; capacitación y desarrollo; retención de personal; evaluación del desempeño; higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo; procesos de control y auditoria, entre los principales.” (Armas, Llanos & Traverso, 2017).

En la institución no se ha realizado un plan estratégico como instrumento de trabajo, para uso de la administración del Gad, este instrumento de gestión se ha convertido en los actuales momentos como un medio para dirigir las instituciones públicas y las organizaciones privadas con éxito.

Las instituciones públicas hablan de calidad, pero la misma en el Gad objeto del estudio no se está reflejando a criterio de los clientes, esto la ciudadanía que visita esta institución para realizar trámites varios, que están autorizados a realizarlos en esta unidad de servicio para la comunidad.

Es importante recordar que en las instituciones públicas un servicio de calidad consiste en dar la razón al cliente (ciudadano) para hacerlo sentir importante, satisfaciendo sus necesidades prioritarias y que lo lleva al Gad parroquial.

“Sobre el concepto de calidad, existen cuatro perspectivas básicas coexistiendo: calidad como excelencia, calidad como ajuste a las especificaciones, calidad como valor y calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Las primeras tres se centran en la consecución de estándares o criterios objetivos, aspectos cuantificables para medir la calidad, mientras que la cuarta se enfoca en la perspectiva de los usuarios (clientes), por lo cual ésta se asocia más a la calidad del servicio” (Armas, Llanos & Traverso, 2017).

Por lo anterior indicado el servicio que presta el Gad de Pimocha depende de los estándares e indicadores, a más de esto de la percepción de la calidad de servicio dada por los usuarios.

La eficacia del servicio lo entendemos como el cumplimiento de los objetivos de servicio del Gad de Pimocha, los cuales a criterio de los ciudadanos no se cumplen, porque consideran que el servicio del personal no es el mejor, sobre todo en el trato y en los tiempos destinados a una actividad, cuando se solicita algún tipo de certificación estos son elaborados en un promedio de quince días, siendo un tiempo excesivo para el poco trabajo que tiene esta institución.

En el desarrollo del presente estudio se ha utilizado como técnicas para la recolección de la información, se ha realizado una pequeña encuesta a los ciudadanos que asisten a realizar trámites en el Gad de Pimocha y también al personal que labora en el mismo, sobre todo a estos últimos para identificar si la institución tiene programas de capacitación en lo que respecta a la atención al público.

CONCLUSIONES

Del estudio realizado se concluye:

- Que el personal que labora en el Gad de la parroquia Pimocha no ha sido capacitado para brindar una atención al público, lo que provoca problemas para satisfacer la demanda de los usuarios de un servicio de calidad, con amabilidad y comprensión, siempre recordando que es el ciudadano que paga los sueldos del sector público por medio de sus impuestos.

- La ciudadanía considera que no se está prestando un buen servicio por parte de las personas que atienden al público en esta institución del Estado, no existe satisfacción por parte de los usuarios.
- El personal que labora en el Gad parroquial ha ingresado al mismo sin participar en concurso de merecimientos, es decir no han sido tomados en cuenta su formación profesional, ni sus cualidades para tratar de manera directa con el público.
- Se ha determinado que no existe un Manual de funciones donde se indique los requisitos para ocupar un puesto, así como detallar las funciones que debe cumplir en el ejercicio de su labor profesional.
- No se han aplicado estrategias y técnicas que permita desarrollar habilidades y destrezas del servidor del Gad parroquial, en beneficio de la ciudadanía.

Bibliografía

- Armas, Llanos & Traverso. (2017). *<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>*. (ECOTEC, Ed.) Recuperado el 2019
- Código Orgánico organización territorial autonomía descentralizada. (2010). *http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf*.
- Diario La Hora. (Junio de 2016). *<https://lahora.com.ec/noticia/1101956708/pimocha-territorio-intercultural>*. Recuperado el Julio de 2019

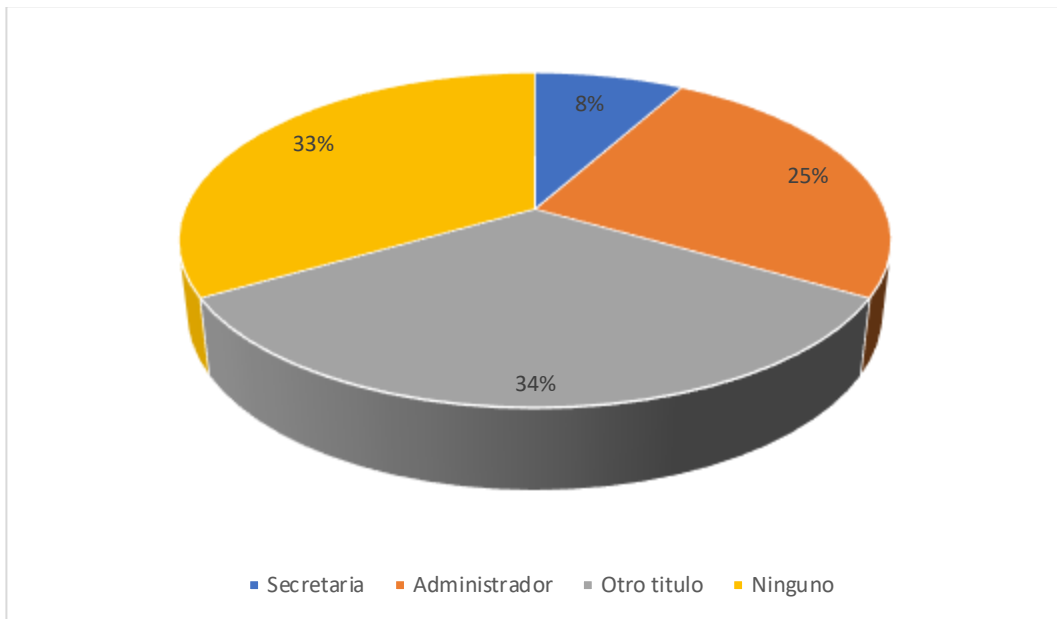
- El Universo. (2018).
<https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/atencion-cliente-falencias-ecuador>.
- Linares, C. (2015).
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20DAIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf;jsessionid=344AD7722D33BD5857866A51CB0DEBEF?sequence=1>.
- NSanabria, P. (2017).
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/gestion_estrategica_talento_humano_sectorpublico.pdf. (U. d. Colombia, Ed.) Recuperado el 2019
- Terán, L. 2015. Investigar la satisfacción del cliente de servicios públicos municipales del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi utilizando el modelo SERVQUAL. Tesis. Ing. Comercial. Escuela Politécnica del Ejército. Sangolquí.EC.
- Torres, M. Vásquez, C. Luna, M. 2015. Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público
- Vásquez, E. 2016. Evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios en las normas de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad. Tesis previa al título de Licenciada en administración pública. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad – Ecuador
- Viñas, V. 2015. Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. Revista del CLAD Reforma y Democracia. Caracas – Venezuela. Núm. 32
- Viteri, E. 2015 Evaluación de desempeño del personal administrativo y de servicio; y su incidencia en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Ventanas,

Provincia de los Ríos. Tesis previa al título de Ingeniero en Administración de recursos humanos. Universidad técnica de Quevedo unidad de estudios a distancia. Los Ríos Ecuador

ANEXO

1. Formación académica del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Pimocha

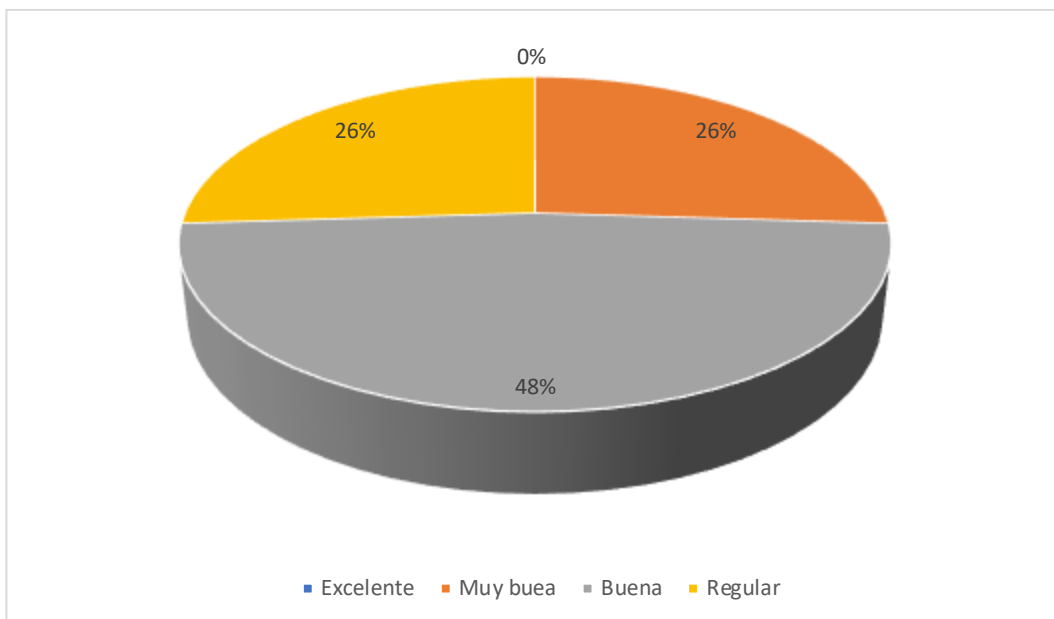
OPCIONES	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
Secretaria	1	8 %
Administrador	3	25 %
Otro titulo	4	33%
Ninguno	4	33%
TOTAL	12	100 %



Al determinar la formación profesional del personal que labora en el 8% representado por una persona tienen formación de secretaria, el 25% en el área administrativa, el 34% otro título y el 33% no tienen título alguno. Se determinó que un alto porcentaje de este personal no está capacitado en la atención al público.

2. Satisfacción de los usuarios de los servicios del Gad parroquial

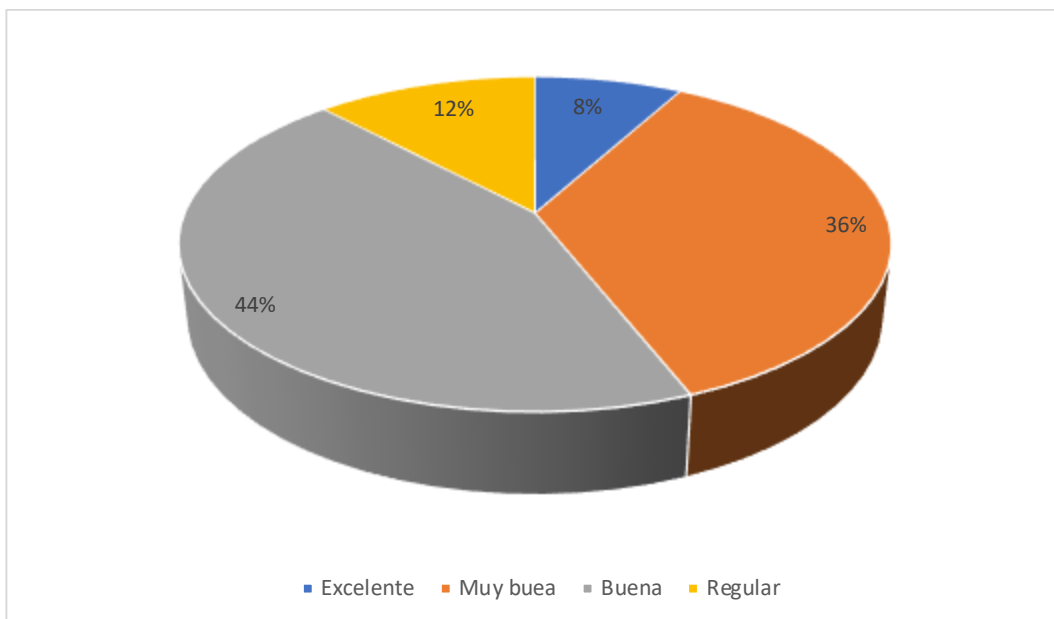
OPCIONES	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
Excelente	0	0 %
Muy buena	13	26 %
Buena	24	48 %
Regular	13	26 %
TOTAL	50	100 %



Al consultar a 50 usuarios del Gad de Pimocha, sobre la satisfacción sobre el servicio que presta el Gad parroquial, se ha obtenido como respuesta que nadie considera que este servicio es excelente, el 26% de los encuestado consideran que este servicio es muy bueno, el 48% que es bueno y un 26% restante que este servicio es regular. Se puede concluir que no existe una satisfacción del servicio prestado por los empleados del Gad parroquial.

3. Tiempo de espera para recibir los servicios por parte del talento humano

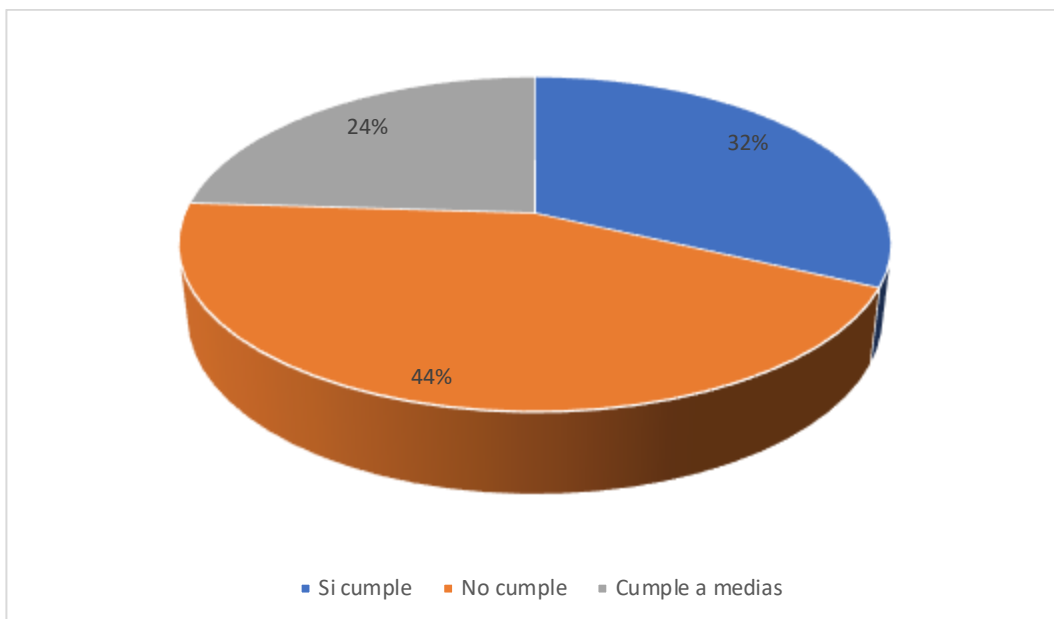
OPCIONES	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
10 minutos	4	8 %
20 minutos	18	36 %
30 minutos	22	44 %
Mas de 30 minutos	6	12 %
TOTAL	50	100 %



Al consultar a 50 usuarios del Gad de Pimocha, sobre el tiempo de espera para recibir los servicios por parte del talento humano, este demuestra que hay una atención no excelente, pero tampoco deficiente, el usuario espera un promedio de 20 a 30 minutos a ser atendido, demostrando que el servicio es aceptable en lo que respecta a la respuesta por parte del servidor público.

4. Cumplimiento de los servicios que presta el Gad parroquial para su comunidad

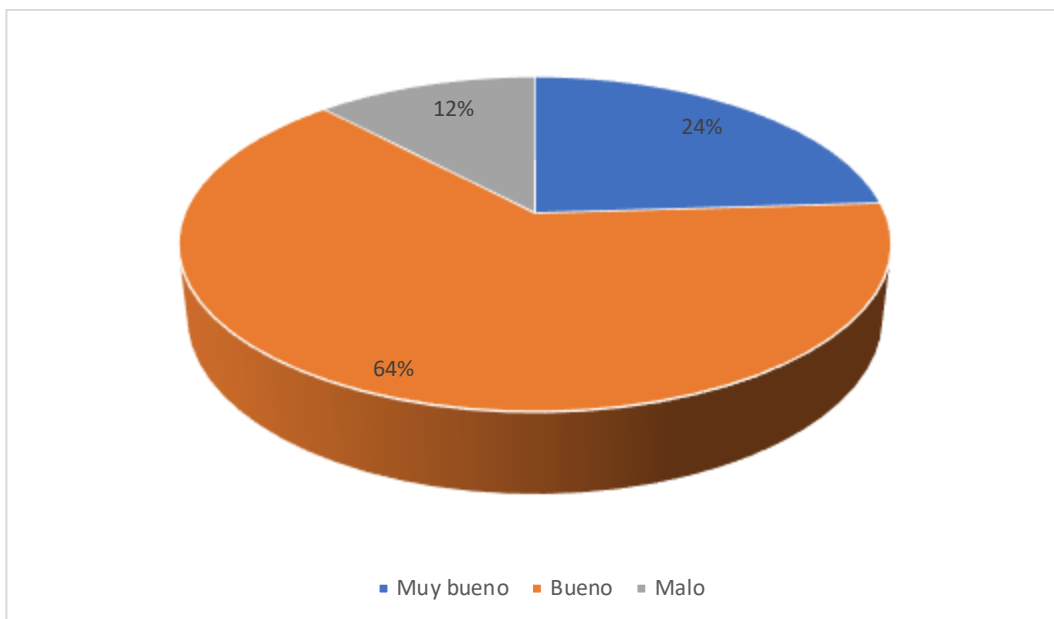
OPCIONES	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
Si cumple	16	32 %
No cumple	22	44 %
Cumple a medias	12	24 %
TOTAL	50	100



Al consultar a 50 usuarios del Gad de Pimocha, cumplimiento de los servicios que presta el Gad parroquial para su comunidad, existe un criterio elevado (44%) que no se cumple, debiendo recordar que entre los servicios que debe prestar el Gad parroquial esta de velar por la atención de los grupos prioritarios como son niños, ancianos y discapacitados; de igual forma si colabora por los organismos respectivos por la seguridad de sus conciudadanos, y además si se preocupa por promover el arte, la cultura y el deporte en la comunidad.

5. Comportamiento de los servidores públicos con los ciudadanos

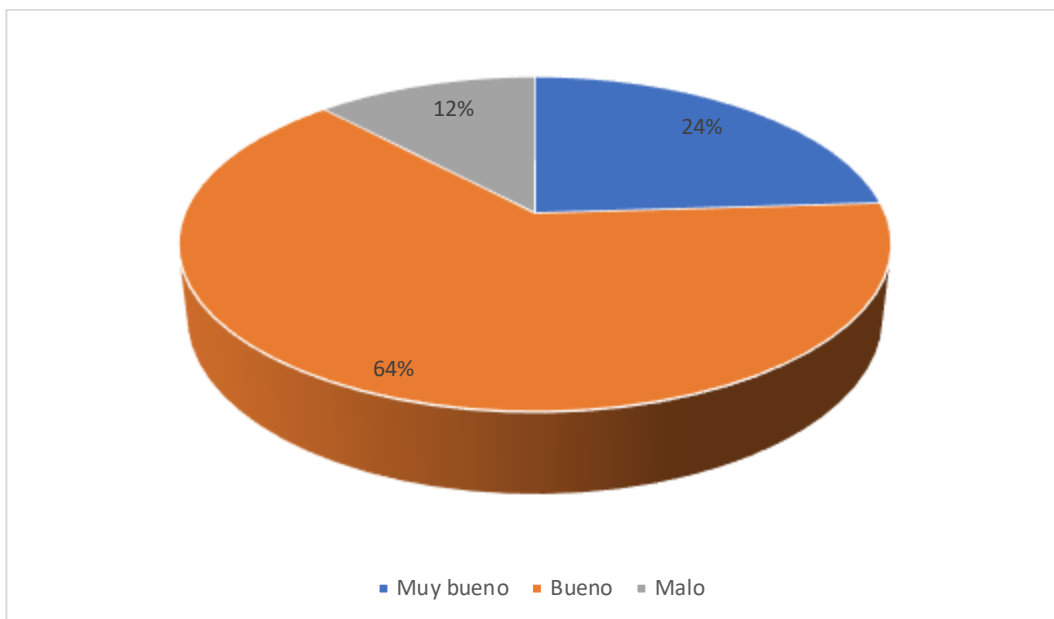
OPCIONES	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
Muy bueno	12	24 %
Bueno	32	64 %
Malo	6	12 %
TOTAL	50	100



Al consultar a 50 usuarios del Gad de Pimocha, sobre el comportamiento de los servidores públicos con los ciudadanos, un alto porcentaje indica que es bueno, esto obliga a las autoridades del Gad parroquial a mejorar la atención hacia los conciudadanos, porque la respuesta obtenida nos está indicando claramente que no es una atención muy buena.

6. Organización interna del Gad para la prestación de servicios

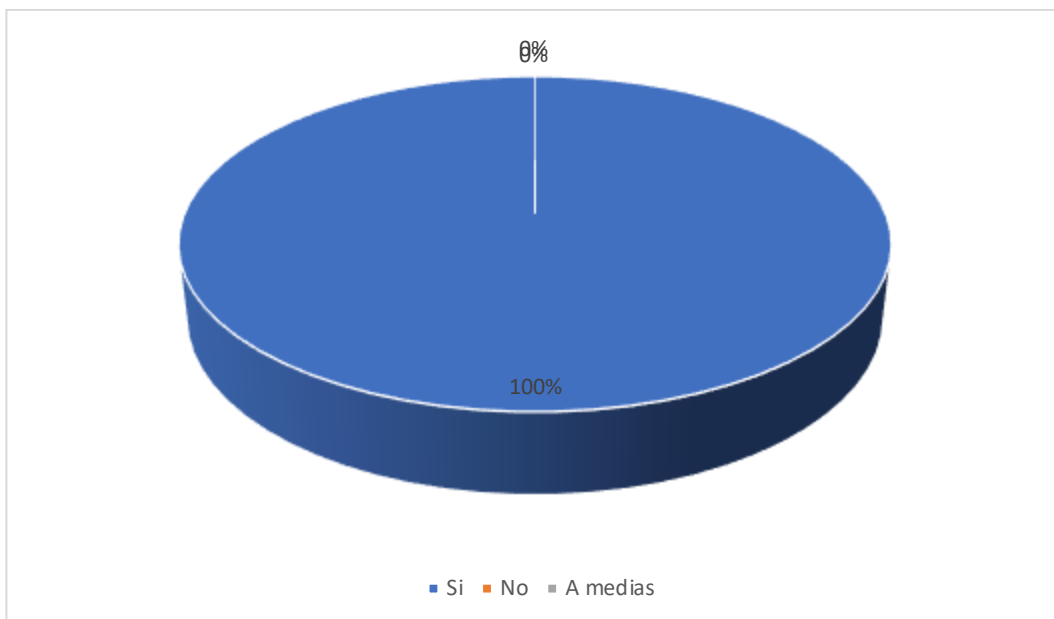
OPCIONES	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
Muy bueno	12	24 %
Bueno	32	64 %
Malo	6	12 %
TOTAL	50	100



Al consultar a 50 usuarios del Gad de Pimocha, sobre la organización interna del Gad para la prestación de servicios, se repite el criterio de la pregunta anterior, lo nos está indicando que no solo el servicio del personal es bueno y debe mejorarse, sino que está también direccionado a los administradores de esta institución del Estado, como son el Presidente y sus vocales.

7. Cumplimiento de los horarios de atención al público

OPCIONES	RESULTADOS	
	Numero	Porcentaje
Si	50	100 %
No	0	0 %
A medias	0	0 %
TOTAL	50	100



1. Al consultar a 50 usuarios del Gad de Pimocha, sobre el cumplimiento de los horarios de atención al público, el 100% de los encuestado manifiestan que este sise cumple.

