

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROYECTO INTEGRADOR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL
PÚBLICO EN LA VENTANILLA UNIVERSAL DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL**

AUTOR:

WILMER ARMANDO ACOSTA PALACIOS

ASESOR

LCDO. MICHEL TAMAYO SABORIT PHD.

GUAYAQUIL - 2021

CERTIFICADO DE TUTOR

UMETUNIVERSIDAD
METROPOLITANA

Guayaquil, 15 de octubre del 2020

Lcdo. Michel Tamayo Saborit, MSc., PhD. en calidad de ASESOR del Trabajo de Titulación

CERTIFICO

Que el trabajo de titulación para optar por el grado de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** cuyo título es: "Propuesta de mejora del servicio de atención al público en la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil", elaborado por el Sr. Wilmer Armando Acosta Palacios, está en condiciones de ser entregado para que siga lo dispuesto por la Universidad Metropolitana correspondiente a la sustentación y defensa de la misma.



Lcdo. Michel Tamayo Saborit., MSc., PhD.
Asesor del Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Wilmer Armando Acosta Palacios**, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, en la carrera Administración de Empresas, declaro en forma libre y voluntaria que el presente proyecto integrador que versa sobre: **Propuesta de mejora del servicio de atención al público en la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría del compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

FIRMA ELECTRÓNICA

Wilmer Armando Acosta Palacios

C.I. 0918238320

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Wilmer Armando Acosta Palacios**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, **Propuesta de mejora del servicio de atención al público en la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil**, modalidad Proyecto Integrador de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Atentamente,

FIRMA ELECTRÓNICA

Wilmer Armando Acosta Palacios

C.I. 0918238320

AUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, porque a él le debemos todo, a mi esposa, por ser mi apoyo incondicional, mi aliento y fortaleza, a mis hijas por ser la razón de seguir creciendo y motivo de inspiración, a mi madre por ser mi pilar y mi ejemplo a seguir, a mi abuela Vicenta que en paz descanse, así mismo a mi tío Arturo que Dios los tenga en su gloria, por su amor, sus sabios consejos y palabras alentadoras.

Wilmer Acosta Palacios

AGRADECIMIENTO

A Dios por sus bendiciones, a mi esposa, por su amor, su paciencia y comprensión, por ayudarme a crecer como persona y profesionalmente, a mis hijas por su amor incondicional, a mi madre por ese amor único, por su apoyo y ser parte fundamental de mi crecimiento.

Wilmer Acosta Palacios

Contenido General

CERTIFICADO DE TUTOR	ii
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	6
CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO DE SERVICIO PÚBLICO.....	6
Descripción del contexto de servicio público.....	6
Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil....	9
CAPÍTULO II.....	12
ESTUDIO DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	12
2.1. Explicación del proceso del diagnóstico.....	12
2.2 Determinación de la población y la muestra.....	13
2.3 Instrumentos de diagnóstico de la calidad del servicio al público.....	14
2.3.1 Observación participante	14
2.3.2 Entrevista no estructurada	14
2.3.3 Cuestionario	14
2.4 Análisis de fiabilidad de resultados.....	15

2.5 Determinación de los problemas principales mediante el diagrama de Pareto	15
2.6 Modelo del Plan de acción	16
CAPÍTULO III.....	17
APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DEL ESTUDIO	17
3.1 Resultados de la población y la muestra.....	17
3.2 Resultados de diagnósticos de la calidad del servicio al público	19
3.2.1 Guía de observación	19
3.2.2 Resultados del cuestionario	19
3.3 Resultado del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach	31
3.4 Resultados del diagrama de Pareto	32
3.5. Resultados del plan de acción.	32
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
Bibliografía.....	36

Contenido de Figuras

<i>Figura 1.</i> Nomenclatura de la Formula de Población y Muestra	13
Figura 3. Histograma de Edad.....	21
Figura 4. Histograma de Sexo	22
Figura 5. Histograma de Confort	23
Figura 6. Histograma de Atención	24

Figura 7. Histograma de Tiempo	25
Figura 8. Histograma de Eficiencia	26
Figura 9. Histograma de Calidad	27
Figura 10. Histograma de Información	28
Figura 11. Histograma de Recomendación	29
Figura 12. Histograma de Accesibilidad	30
Figura 13. Diagrama de Pareto	32

Contenido de Tablas

Tabla 1 Equivalencia de la Técnica 5W + 2H	16
Tabla 2 Población del año 2019	17
Tabla 3 Tercer Trimestre del año 2019	18
Tabla 4 Estadísticos	19
Tabla 5 Sexo	21
Tabla 6 Confort.....	22
Tabla 7 Atención.....	23
Tabla 8 Tiempo.....	25
Tabla 9 Eficiencia	26
Tabla 10 Calidad	27

	x
Tabla 11 Información.....	28
Tabla 12 Recomendación.....	29
Tabla 13 Accesibilidad.....	30
Tabla 14 Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach	31
Tabla 15 Técnica 5W + 2H	33

Resumen

Este proyecto integrador tiene como finalidad de estudio la calidad de servicio que se brinda en la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil, quien se dedica al servicio de la ciudadanía del cantón Guayaquil y sus parroquias, la Ventanilla Universal tiene aproximadamente dos años de funcionamiento y con el paso del tiempo se han presentado falencias generadas por la falta de compromiso de los servidores públicos. Por tal motivo esta investigación estuvo encaminada a hallar cuál es la influencia que tiene el servicio de atención al público en la satisfacción de los usuarios, fundamentada en técnicas como la observación participante, entrevistas no estructurada y un cuestionario de preguntas sobre la realidad que viven los usuarios. Se empleó los métodos hipotético-deductivo, histórico-lógico y análisis-síntesis; asimismo, por la parte empírica se utilizó el método de observación. Además, se pudo realizar un plan de acción fundamentado en las técnicas 5w+2h, que ayudaron de manera clara y sencilla a dar soluciones a los problemas presentados.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, servidor público, compromiso, atención al público.

Abstract

The purpose of this integrating project is to study the quality of service provided at the Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil which is dedicated to serving the citizens of the Guayaquil canton and its parishes, the Ventanilla universal has been in operation for approximately two years and over time there have been shortcomings generated by the lack of commitment of public servants. For this reason, this research was aimed at finding out what is the influence that the customer service has on user satisfaction, based on techniques such as participant observation, unstructured interviews and a questionnaire about the reality that the users live. The hypothetic-deductive, historical-logical and analysis-synthesis methods were used; also, for the empirical part, the observation method was used. In addition, it was possible to carry out an action plan based on the 5w + 2h techniques, which helped in a clear and simple way to provide solutions to the problems presented.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, public servant, commitment, customer service.

Introducción

La labor de los servicios públicos está relacionada al trabajo de rediseñar las funciones del Estado y su concordancia con los bienes e intereses públicos. La falta de equilibrio, la discriminación y el atraso económico siguen siendo temas concluyentes, no resueltos totalmente, que afectan las condiciones básicas de vida de importantes sectores de la población en la región.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se refiere a la calidad de los servicios públicos.

El mejoramiento de la calidad y la cobertura de los servicios públicos se ha transformado en una prioridad que debe considerarse al momento de diseñar las políticas sociales que permitan a los habitantes de América Latina y el Caribe superar la pobreza, elevar su calidad de vida y acceder al desarrollo económico y social. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2003).

En los últimos años los servicios públicos han adquirido especial importancia a nivel mundial, mayor responsabilidad y atención a los usuarios, de ahí que, en América Latina ha comenzado a aumentar esfuerzos enfocados en tener en cuenta las progresivas expectativas y necesidades de la población, adaptándose a las nuevas tecnologías para brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia.

Con relación a la calidad de los servicios públicos en el Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 “Todo una Vida”, indica que El Estado debe garantizar el derecho de los ciudadanos a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, cuyas propiedades y características garanticen el cumplimiento de sus derechos, así como las necesidades y expectativas ciudadanas.

En este período se procurará no solo la ampliación, sino la mejora de la calidad y la calidez de los servicios que presta el Estado en todos sus niveles, con énfasis en los

grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad con la sociedad civil.

De acuerdo a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo:

La calidad y calidez en los servicios públicos no solo depende de la Presidencia de la República, Ministerio de Trabajo, otras funciones del Estado, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, sino de todas las organizaciones que forman parte de la institucionalidad del Estado (Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

En consecuencia, se puede decir que la calidad y la calidez van de la mano, porque influye en la atención, la amabilidad y la gentileza que se brinda al usuario, cumpliendo sus expectativas crea en él confiabilidad y satisfacción; y esto hará que él se exprese bien de la institución, proporcionando jerarquía a la misma.

Situación Problemática

La creciente situación poblacional en la ciudad de Guayaquil y la evolución del conocimiento tecnológico ha provocado que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Guayaquil, actualice e innove el uso de las herramientas informáticas para brindar una mejor atención a sus usuarios, dando de esta manera facilidad y comodidad a los interesados para que pueda acceder desde cualquier lugar que se encuentre.

Actualmente la estructura organizacional del G.A.D. Municipal de Guayaquil, cuenta con 28 Direcciones Municipales, cada una de ella con sus propios objetivos y recursos para solventar las necesidades para las cuales fueron creadas, pero enlazadas a través del servicio de atención unificado denominado “Ventanilla Universal” que tiene como finalidad dar un servicio de calidad a su comunidad, aplicando nuevas herramientas y metodologías que permitan brindar un mejor servicio al usuario. Para realizar este trabajo de investigación se tomará como objeto de estudio únicamente la Ventanilla Universal.

Sin embargo, a pesar de que se ha reestructurado las instalaciones y se cuenta con nuevos sistemas informáticos hay una evidente inconformidad por parte de los usuarios, debido a los tiempos de espera, desconcierto por los requisitos solicitados y la poca comprensión de lo expresado por el funcionario. Además, el desconocimiento de los procesos internos y de las Ordenanzas Municipales, sumado a la inexperiencia del uso de la página web hacen que los usuarios abandonen sus trámites.

Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia que tiene el servicio de atención al público en la satisfacción de los usuarios de la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil?

Objetivo General

Proponer las acciones de mejoras en el servicio de atención al público que brinda la Ventanilla Universal, para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

Objetivo Específicos

Caracterizar el contexto de servicio público en la ventanilla Universal del GAD Municipal de Guayaquil.

Realizar el estudio diagnóstico de la satisfacción del usuario y su incidencia en el servicio de la Ventanilla Universal.

Aplicar los instrumentos del estudio en la Ventanilla Universal.

Objeto de investigación

La gestión de la calidad en el servicio al público.

Campo de acción

El proceso de diagnóstico de la calidad de servicio al público.

Idea a defender

La propuesta de mejora, ante los resultados del estudio de diagnóstico de la satisfacción de los usuarios, que acuden al servicio público de la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil.

Variable de Investigación

Variable Dependiente: Satisfacción de los usuarios.

Variable Independiente: El estudio de diagnóstico.

Métodos y técnicas de investigación

Del nivel teórico

Método hipotético-deductivo. - Se empleó para hacer un estudio a través de la observación de los usuarios que asisten al área de atención al público de la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil, esto conlleva a un proceso de inducción que remite al problema, utilizando el razonamiento deductivo para validar la idea a defender.

Método histórico-lógico. – Se empleó para hacer un estudio retrospectivo de como el departamento de atención al público del G.A.D. Municipal de Guayaquil conduce en periodos, pero además se utilizó el método histórico-lógico para abordar la temática de los usuarios desde una revisión teórica con determinados autores que dan aporte de los criterios de atención al público.

Método análisis-síntesis. – Se empleó la aplicación de instrumentos para la captación de información que permitió caracterizar cada una de las variables del estudio en las áreas de satisfacción.

Del nivel empírico

Método de observación. – Se sustentó con la participación como usuario en el área de atención al público de la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil,

experimentando el servicio brindado por los funcionarios, de la misma manera se realizó encuestas y se pudo conversar con varios usuarios para obtener datos adecuados y fiables, que darán soporte al trabajo de investigación.

Técnicas de la investigación

Encuestas. – Se realizó un cuestionario con preguntas de opción múltiple, facilitando las respuestas (Totalmente satisfecho, muy satisfecho, neutral, poco satisfecho, nada satisfecho), también se ejecutó interrogaciones que dan contestaciones negativas o positivas (si o no). Este cuestionario fue tomado de la investigación del autor, adaptadas a este trabajo. (Almeida Queirolo, 2019)

Este trabajo se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I - Caracterización del contexto de servicio público.

Capítulo II - Realización del estudio diagnóstico de la satisfacción del usuario.

Capítulo III - Aplicación de los instrumentos del estudio.

CAPÍTULO I

CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO DE SERVICIO PÚBLICO

Descripción del contexto de servicio público

El Estado o gobierno está encargado de administrar y brindar los servicios públicos a su comunidad a través de leyes o reglamentos. La importancia de los servicios públicos radica en satisfacer determinadas exigencias para el buen funcionamiento de la sociedad. Generalmente los servicios públicos son gratuitos o de muy bajo costo, debido que su objetivo no es el lucro sino atender las necesidades de la sociedad.

El Organismo Internacional de Normalización ISO (2017) indica que los principios de la gestión de calidad deben ser incorporados a una institución como un sistema de referencia, lo importante es que sea un proceso de mejora continua. La norma ISO 9001 actuarán como parte del principio de la organización de la calidad.

“El servicio público, se rige por leyes o principios de la universalidad, generalidad y regularidad en su gestión y la “accesibilidad” en sus prestaciones, ofrecidas en condiciones de igualdad para todos sus usuarios” (Ortiz Díaz, 2000). Es decir, que el estado es el organismo que controla y regula todas las actividades de los servicios públicos, teniendo como objetivo satisfacer las necesidades de manera gratuita a sus ciudadanos.

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 35 numerales 10 y 249, determina de manera ejemplificada cuales son los servicios públicos que brinda el Estado, determinados como servicios públicos entre otros: salud, educación, justicia, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, telecomunicaciones, etc. (Paredes González, 2005). Los servicios públicos en el Ecuador son vastos, pero aún no cubren todas las necesidades de la población.

El Gobierno del Ecuador ha implementado sistemas digitales para mejorar los servicios públicos, tratando de llegar a más ciudadanos, a pesar del esfuerzo existen muchos factores que impiden a los usuarios recibir la atención necesaria, se puede decir que los problemas más comunes son por la falta de acceso a internet o por desconocimiento de los servicios.

De acuerdo a la “Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos” (Ecuador, Asamblea Nacional, 2018), indica que “se deben elaborar planes para la simplificación de trámites, reducir los requisitos dejando única y exclusivamente lo indispensable para cumplir el propósito del trámite, también resalta el uso de las herramientas tecnológicas y el uso de controles automatizados”, entre otros.

De la misma manera el “Reglamento general de la ley optimización y eficiencia de trámites administrativos” (2019) en su capítulo IV, sección I en sus art. 21 y 22 indica que, los planes de simplificación de trámites son herramientas que tienen por objeto planificar e implementar criterios de priorización considerando el volumen de solicitudes que ingresan al año, cantidad de quejas recibidas en relación a los trámites, considerar aquellos trámites que representen costos elevados para la administración pública, volumen de devoluciones y tiempo de respuesta de los trámites, entre otros. La simplificación de trámites deberá mejorar la calidad de los servicios públicos, respondiendo de esta manera a la satisfacción de los usuarios.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano indica que:

La calidad de los servicios públicos requieren de la participación integral de todas las instituciones, tomando en cuenta el alcance, implicaciones, procesos y estrategias para el posicionamiento de sus servicios, ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante y continua a lo largo del tiempo (2018).

Actualmente el proceso para mejorar los servicios públicos se concentra en las necesidades de los usuarios, determinando los factores de calidad de un servicio:

Fiabilidad de trabajo. - Los usuarios esperan un servicio en el que puedan confiar, que les brinde seguridad y cumplan sus expectativas.

Competencia de los servidores públicos. – Se deberá tener establecido las funciones de cada servidor para lograr una buena comunicación con el usuario.

Capacidad de respuesta. - Que sus preguntas sean contestadas de manera ágil, eficiente y de fácil comprensión para los usuarios.

Accesibilidad fácil y rápida. - Que los servicios que reciben sean de fácil acceso y sin complejidad para los usuarios.

Información veraz. - Recibir la información de forma clara y concisa.

Credibilidad y seguridad. – Que garantice compromiso y confidencialidad para los usuarios.

Asimismo, la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos (Ecuador, Ministerio del Trabajo, 2008) se basa en los principios de:

Eficiencia. - La prestación de servicios y administración por procesos buscará la optimización de los recursos invertidos en su gestión.

Eficacia. - La prestación de servicios y administración por procesos estará orientada a contribuir al logro de resultados de excelencia en la institución.

Simplicidad. - La medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos considerará el uso de métodos y herramientas que eviten la utilización de procesos complejos para el levantamiento y tabulación de resultados.

Transparencia. - La transparencia constituye un deber específico, relacionado con la moralidad, fidelidad y claridad que debe presidir toda actividad del sector público.

Evaluación permanente y mejora continua. - Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados al servicio al ciudadano y para resultados, proporcionado insumos para la adecuada rendición de cuentas.

Información Pública. - La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información.

Continuidad en los Servicios Públicos. - Los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previniendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio.

Comparabilidad. - La comparación entre distintos servicios (teniendo en cuenta, por supuesto, sus diferentes naturalezas) permite, entre otras cosas, identificar buenas prácticas de gestión y posibles asimetrías en la asignación presupuestal que reciben.

Los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil

De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010), en su artículo 1 establece:

La organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

Los fines principales de la municipalidad, corresponden a satisfacer las necesidades del cantón, especialmente las derivadas de la convivencia urbana. Siendo éstas, gestionar la riqueza material y social de la colectividad, planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón, desarrollar el espíritu de nacionalidad y civismo para el avance del cantón y promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro del mismo.

También son funciones primordiales de la municipalidad, dotar de agua potable, alcantarillado y recolección de basura de manera organizada, realizar las obras necesarias para embellecer la ciudad, fomentar el turismo, entre otras actividades. De

la misma manera, la municipalidad podrá cooperar con algunas actividades del gobierno de forma adicional, tales como mejoramiento cultural, educación y asistencia social, siempre y cuando sus recursos le permitan.

En cualquier caso, sin perjuicio de los mecanismos de control ejercidos por la Contraloría General del Estado, las municipalidades ejercerán la regulación y control de las obras o servicios, a fin de garantizar su eficiencia, eficacia y oportunidad. Además, están obligadas a facilitar y promover el control social.

Ninguna función del Estado podrá intervenir en la administración de la municipalidad, con excepción de lo dispuesto en la Constitución de la República, estando prohibido expresamente suspender a un miembro de la administración pública, transformar las ordenanzas, paralizar la realización de obras, disminuirle parte de sus ingresos.

Con el paso del tiempo, el G.A.D. Municipal de Guayaquil ha evolucionado, tratando de mejorar sus servicios, es por eso, que después de realizar varios estudios y análisis de la atención que se brindaba en las ventanillas independientes de cada Dirección Municipal se crea la Ventanilla Universal, inaugurada el 25 de octubre de 2018.

La finalidad de crear esta Ventanilla Universal es unificar todos los trámites en una sola área, para evitar que los usuarios vayan de una dependencia a otra o realicen filas para obtener información. Está ubicada en la planta baja del palacio municipal, en la esquina de la Av. Malecón y calle Diez de Agosto, acondicionada con una sala totalmente moderna, donde funcionan 26 estaciones de atención y 95 sillas de espera.

La Ventanilla Universal actualmente tiene todas las Direcciones de servicios integradas, con excepción de las Direcciones de Terrenos y Servicios Parroquiales, Financiero y Asesoría Jurídica, por tener sistemas específicos para la labor que realizan, de acuerdo a leyes y ordenanzas. Los servidores públicos que laboran en la Ventanilla Universal fueron capacitados en diversos temas de trámites de las Direcciones involucradas, asimismo recibieron charlas motivacionales sobre cómo ofrecer un excelente servicio al público, para de esa manera brindar un servicio de calidad con calidez.

La Ventanilla Universal cuenta con herramientas tecnológicas totalmente modernas entre ellas se puede nombrar al Sistema de Gestión de Trámites Municipales (SGTM), que fue creado para enlazar a todas las Direcciones Municipales y de esa manera los trámites se resuelvan en el menor tiempo posible. Los usuarios que acuden a la Ventanilla Universal tienen que seguir el siguiente protocolo:

- El usuario al llegar frente al servidor público, expresa su requerimiento.
- Dependiendo de la necesidad del usuario entrega la documentación pertinente, la misma que es escaneada en el momento por el servidor público y se devuelve al usuario.
- El servidor público ingresa los datos al SGMT, tales como: número de cédula, teléfono y correo electrónico entre otros.
- El usuario recibirá una respuesta digital en su correo electrónico, con esto se evitará que tenga que regresar a la Ventanilla Universal.
- Pero, si el usuario requiere de una respuesta física, puede acercarse a la Ventanilla Universal, donde reposará por el lapso de 30 días el documento firmado por el director del área respectiva.

Actualmente la Ventanilla Universal está por cumplir dos años desde su inauguración y es notable el malestar y/o quejas de los usuarios, la inconformidad por los tiempos de espera, la falta de claridad en la información recibida. Se puede identificar la falta de compromiso por parte de los servidores públicos.

CAPÍTULO II

ESTUDIO DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.1. Explicación del proceso del diagnóstico

Para realizar este trabajo de investigación se tomó como objeto de estudio la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil, ubicada en la Av. Malecón y calle 10 de agosto. El tiempo empleado para determinar la propuesta de mejora del servicio de atención al público fue aproximadamente de cuatro meses, período que permitió estructurar y sustentar la ejecución de la propuesta.

Se empleó una guía de Observación y a la vez de participación como usuario, así mismo se realizó entrevistas no estructuradas, debido a la emergencia sanitaria y el distanciamiento personal, a causa de la pandemia por el Covid-19, aplicándose un cuestionario de preguntas respecto a: confort, atención, tiempo, eficiencia, calidad, información, recomendación y accesibilidad, para medir el grado de satisfacción de los usuarios, en una escala de cinco, donde uno es considerado nada satisfecho y cinco totalmente satisfecho.

Se consideró tomar una parte de la población del último trimestre del año 2019, a través de una base de datos facilitada por la persona responsable del área de la Ventanilla Universal. Cabe indicar que se empleó un muestreo no probabilístico y se realizó una muestra a conveniencia del investigador, ya que, a causa de la emergencia sanitaria por el Covid-19 y el distanciamiento personal, así como también el actual sistema de atención por parte de los servidores públicos en la Ventanilla Universal y la irregular asistencia de los usuarios a dicha dependencia, no se pudo considerar el total de la muestra de la población trimestral del año 2019.

Además, se realizó el análisis de Cronbach, con un resultado de 8.27, considerado de alta fiabilidad, también se empleó el diagrama de Pareto donde se estableció una escala de medición considerada de mayor a menor en el siguiente orden: calidad,

atención, tiempo, confort, accesibilidad, recomendación, eficiencia e información. Asimismo, se utilizó tablas de frecuencia para determinar la media, mediana y moda, también se consideró e interpreto los histogramas respaldados en el programa SPSS 25.

2.2 Determinación de la población y la muestra

Para determinar la población y la muestra de los usuarios que acudieron a la Ventanilla Universal, se ofició una petición al G.A.D. Municipal de Guayaquil, el mismo que remitió la información requerida vía correo electrónico. De acuerdo a los datos analizados se obtiene la muestra del último trimestre del año 2019, pero a causa de la emergencia sanitaria y el distanciamiento personal por el Covid-19, la atención en la ventanilla se ha restringido porque solo asiste el 30% de los servidores públicos y la atención se la realiza de acuerdo a un calendario creado que se rige con el último dígito de la cédula de identidad.

Por lo tanto, es insostenible trabajar la cantidad de encuestas de acuerdo a la muestra real, por consiguiente, se empleó un muestreo no probabilístico intencional a conveniencia del investigador, tomando como muestra 100 usuarios encuestados de manera aleatoria.

DÓNDE		
N=	POBLACIÓN	
n=	MUESTRA	?
P=	PROBABILIDAD A FAVOR	0,5
Q=	PROBABILIDAD EN CONTRA	0,5
Z=	NIVEL DE CONFIANZA	95% = 1,96 ²
E=	ERROR DE LA MUESTRA	5%

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

Figura 1. Nomenclatura de la Formula de Población y Muestra

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

2.3 Instrumentos de diagnóstico de la calidad del servicio al público.

2.3.1 Observación participante

Con relación a la técnica de observación participante, se la realizó para recolectar información necesaria para este trabajo de investigación, asistiendo al área de Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil, para profundizar en la realidad que viven los usuarios, participando como tal, se pudo evidenciar las falencias que existen en el servicio que brindan los servidores públicos de este departamento. Además, se observó que no existe con un sistema de medición de satisfacción de usuario, ni buzón de sugerencias y/o recomendaciones.

2.3.2 Entrevista no estructurada

Debido a la problemática del covid-19, que actualmente mantiene a nuestro país y al mundo en emergencia sanitaria, obligando a guardar distanciamiento personal para evitar el contagio del virus, se pudo realizar una entrevista no estructurada a varios usuarios de forma aleatoria, a pesar que es una entrevista informal se logró conversar y profundizar sobre la realidad que existe en la calidad del servicio de esta ventanilla, se evidencio la percepción de las necesidades e inquietudes de los usuarios que acuden a diario a la Ventanilla Universal.

2.3.3 Cuestionario

Para llevar a cabo la encuesta (ver anexo A), se consideró como referencia las preguntas del cuestionario, de una tesis en Administración de Empresas (2019), se trata de interrogaciones claras y de fácil respuesta. El cuestionario consta de ocho preguntas, cuatro de opción múltiples (Totalmente satisfecho, muy satisfecho, neutral, poco satisfecho y nada satisfecho) y cuatro de opción positiva y negativa (si o no). Las mismas que se detallan a continuación:

1. Las instalaciones donde se brinda el servicio (Confort)
2. La atención brindada por el servidor público (Amabilidad, respeto, cordialidad)
3. El tiempo de espera para ser atendido fue (Tiempo)

4. Cómo calificaría la calidad servicio (Calidad)
5. Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información (Eficiencia)
6. Ha recibido la información necesaria sobre su trámite (Información)
7. Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección Municipal (Recomendación)
8. El horario de atención es de fácil accesibilidad (Accesibilidad)

2.4 Análisis de fiabilidad de resultados.

Una de las herramientas de fiabilidad a utilizar para este trabajo de investigación es el Alfa de Cronbach, el mismo que permite realizar el cálculo y determinar si la encuesta realizada no contiene errores de manera aleatoria. Asimismo, en una escala de medida cuantifica el nivel de destreza para el tamaño inobservable desde las variables observadas.

De acuerdo a los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004) citado por (Matsumoto Nishizawa, 2014), se puede indicar que, si el Alfa de Cronbach da como resultado un valor inferior a 0.6, se estima que los resultados de fiabilidad son bajos, pero si el resultado va de 0.6 a 1, se estima que el resultado de fiabilidad es alto. Además de la fiabilidad también podemos calcular la media y la desviación propia. Con el cálculo de la media podremos conocer las posibles coincidencias en acciones que muestran los usuarios frente al servicio. La desviación típica es calculada con la intención de conocer las variaciones que existen entre los usuarios referente a la percepción que tiene cada usuario acerca del servicio.

2.5 Determinación de los problemas principales mediante el diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es una herramienta que permite seleccionar los aspectos que van hacer estudiados de acuerdo al tema de investigación, analizando en un sistema de medición a escala de mayor a menor y de izquierda a derecha en forma horizontal, determinando las causas que abarcan la menor cantidad de problemas que pueden acoplarse con otra categoría, al implementar el diagrama de Pareto se puede conocer los puntos de mayor importancia a mejorar.

Por tal motivo se empleó el diagrama de Pareto para determinar los defectos que se generan frecuentemente en la Ventanilla Universal, asimismo, para conocer los problemas más comunes de quejas de los usuarios.

2.6 Modelo del Plan de acción

Para la elaboración del plan de acción se utilizó la técnica 5W + 2H, que permite tener los elementos esenciales en forma estructurada y planificada para mantener una mejora continua del servicio de atención a los Usuarios en la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil.

Esta técnica determina los pasos a seguir, es decir sirve como una guía para alcanzar las metas propuestas. Fundamentalmente parte desde el problema y genera varias interrogantes en una plantilla que se va llenando de acuerdo a las necesidades y los objetivos que se desea alcanzar.

La técnica 5W + 2H proviene del idioma inglés que traducido al español es de fácil comprensión: Qué (what), Por qué (why), Dónde (where), Cuándo (when), Quién (who), Cómo (how) y cuánto (how much). Para este trabajo de investigación esta técnica se implementará de la siguiente manera:

Tabla 1
Equivalencia de la Técnica 5W + 2H

Técnica	Equivalencia
¿Qué?	Acción
¿Cómo?	Tarea
¿Por qué?	Problema a atender
¿Quién?	Responsable
¿Dónde?	Lugar
¿Cuándo?	Fecha

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

CAPÍTULO III

APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DEL ESTUDIO

En este capítulo se describe los resultados de la aplicación de los instrumentos utilizados para este trabajo de investigación, mediante los cuales se realizó un plan de acción que ayudará a mejorar la calidad del servicio que brinda la Ventanilla Universal, así también, se expresa las recomendaciones de acuerdo a criterio del autor.

3.1 Resultados de la población y la muestra

La población de la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil de los meses comprendidos entre enero a noviembre de 2019, es de 127.813 usuarios, se consideró para efecto de análisis los meses de septiembre, octubre y noviembre, que refleja una población de 28.803 usuarios.

Tabla 2
Población del año 2019

Año	Mes	Atendidos	Conteo Turnos	de Llegaron
2019 ^a	Enero	12.888	14.813	14.931
	Febrero	11.246	12.764	12.887
	Marzo	10.706	12.269	12.415
	Abril	11.158	10.706	12.669
	Mayo	11.637	13.431	12.884
	Junio	12.263	13.736	13.809
	Julio	15.133	16.779	16.835
	Agosto	13.979	13.754	15.887
	Septiembre	13.430	15.438	15.509
	Octubre	10.913	12.616	12.071
	Noviembre	4.460	4.971	4.980

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, 2020)

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Tabla 3
Tercer Trimestre del año 2019

Población del tercer trimestre del año 2019	
Septiembre	13.430
Octubre	10.913
Noviembre	4.460
Total de la Población	28.803

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Se aplicó la fórmula para calcular el tamaño de población infinita, dando como resultado una muestra 379 usuarios.

$$\begin{aligned}
 & \text{Formula} \\
 n &= \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N-1) + Z^2 \times p \times q} \\
 n &= \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 28803}{0,05^2(28803-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} \\
 n &= \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 28803}{0,05^2(28802) + 3,8416 \times 0,5 \times 0,5} \\
 n &= \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5 \times 28803}{0,05^2(28802) + 3,8416 \times 0,5 \times 0,5} \\
 n &= \frac{27662,4012}{72,9654} \\
 n &= \mathbf{379,1167}
 \end{aligned}$$

Debido a la emergencia sanitaria a causa del Covid-19, la Secretaría Municipal, como responsable de la Ventanilla Universal a tomado varias medidas de seguridad, las mismas que se detallan a continuación:

- Distanciamiento personal para evitar el contagio.
- La atención se realiza de acuerdo a un calendario que se rige al último dígito del número de cédula.
- Los servidores públicos que asisten presencialmente es un 30%, mientras que el restante realiza teletrabajo.
- La afluencia de usuarios a disminuido en comparación a años anteriores.

Todo esto ha impedido llegar a realizar las 379 encuestas que determina la muestra. Por tal motivo se considera un muestreo no probabilístico a 100 usuarios aleatoriamente a conveniencia del investigador.

3.2 Resultados de diagnósticos de la calidad del servicio al público

3.2.1 Guía de observación

Se aplicó una guía de observación participante (ver anexo B), donde se puede evidenciar las falencias que existen en la Ventanilla Universal.

3.2.2 Resultados del cuestionario

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 5. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 4
Estadísticos

		CONFORT	ATENCION	TIEMPO	EFICIENCIA	CALIDAD	INFORMACION	RECOMENDACION	ACCESIBILIDAD
N	Válido	100	100	100	100	100	100	100	100
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	1,880	2,270	2,130	1,490	2,810	1,450	1,560	1,610
	Mediana	2,000	2,000	2,000	1,000	3,000	1,000	2,000	2,000
	Moda	1,0	1,0	2,0	1,0	4,0	1,0	2,0	2,0
	Desv. Desviación	1,1396	1,1269	,7057	,5024	1,1073	,5000	,4989	,4902
	Mínimo	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
	Máximo	5,0	5,0	4,0	2,0	4,0	2,0	2,0	2,0

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Los estadísticos determinan la media, mediana, moda y desviación estándar de las respuestas referentes a: confort, atención, tiempo, eficiencia, calidad, información, recomendación y accesibilidad, en una escala mínima de 1 y máxima de 5. Se interpreta la tabla de la siguiente manera:

Confort. - Representa una media igual a 1.88, la moda es de 1 siendo el valor que más se repite, la mediana que es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 1,14.

Atención. - Representa una media igual a 2,27, la moda es de 1 siendo el valor que más se repite, la mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 1,127.

Tiempo. - Representa una media igual a 2,13, la moda es de 2 siendo el valor que más se repite, la mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,706.

Eficiencia. - Representa una media igual a 1,49, la moda es de 1 siendo el valor que más se repite, la mediana es de 1 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,502.

Calidad. - Representa una media igual a 2,81, la moda es de 4 siendo el valor que más se repite, la mediana es de 3 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 1,107.

Información. - Representa una media igual a 1.45, la moda es de 1 siendo el valor que más se repite, la mediana es de 1 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,5.

Recomendación. - Representa una media igual a 1,56, la moda es de 2 siendo el valor que más se repite, la mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,499.

Accesibilidad. - Representa una media igual a 1,61, la moda es de 2 siendo el valor que más se repite, la mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,49.

La tabla de frecuencia de edades (ver anexo C) muestra que la edad de 26 es la que tiene mayor frecuencia o representatividad. Seguidos por las edades de 28 y 31 años.

Sus datos representan una media de 36,24, la moda es de 26 siendo el valor que más se repite. La mediana es de 31 y es el valor central.

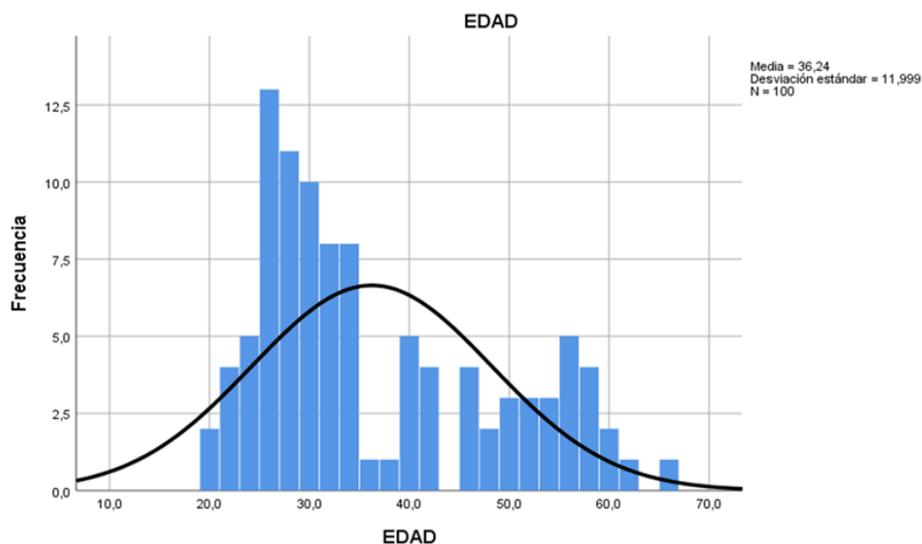


Figura 2. *Histograma de Edad*

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de las edades de las personas encuestadas; siendo la edad de 26 la que tiene mayor frecuencia o representatividad, seguidos por las edades de 28 y 31 años. Sus datos representan una media de 36,24, la moda es de 26 y es el valor que más se repite. La mediana es de 31 y es el valor central y una desviación estándar igual a 11,999. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la izquierda.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 6. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 5
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	53	53,0	53,0	53,0
	FEMENINO	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Se puede observar que existen 53 usuarios de sexo masculino, esto representan al 53% de los encuestados, por lo que el 47% restante de los usuarios son de sexo

femenino, que sumados ambos porcentajes nos dan un total del 100% de usuarios encuestados.

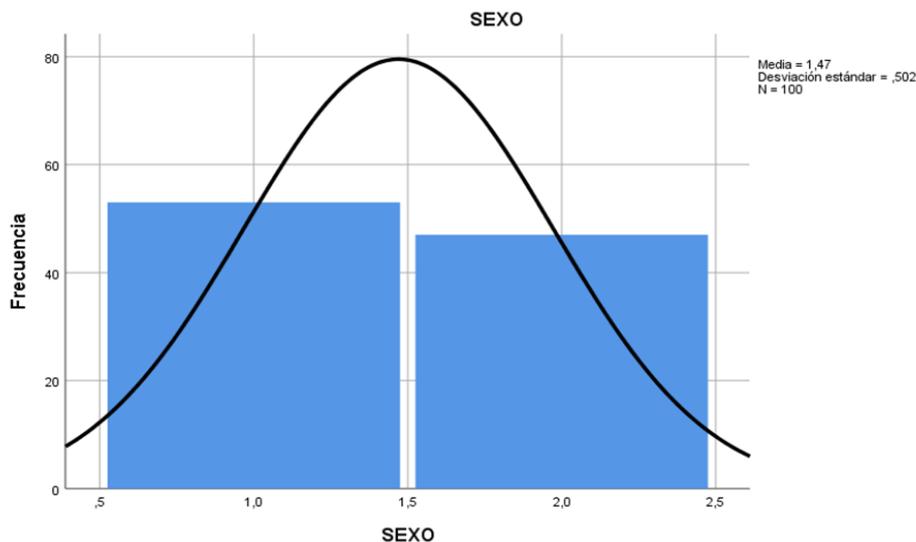


Figura 3. Histograma de Sexo

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos del sexo de los usuarios que respondieron la encuesta; siendo 53 masculinos que representa el 53% del total y 47 femeninos representando el 47% del total. Sus datos representan una media igual a 1,47, la moda es de 1 (masculino) siendo el valor que más se repite. La mediana es de 1 (masculino) y es el valor central con una desviación estándar igual a 0,502. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la izquierda.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 7. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 6
Confort

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NADA SATISFECHO	49	49,0	49,0	49,0
	POCO SATISFECHO	32	32,0	32,0	81,0
	NEUTRAL	5	5,0	5,0	86,0
	MUY SATISFECHO	10	10,0	10,0	96,0
	TOTALMENTE SATISFECHO	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto al Confort, se puede determinar que, el 49 % de los usuarios encuestados manifestaron sentirse nada satisfechos, seguidos por el 32% que contestó sentirse poco satisfecho, un 5% dijo sentirse neutral, el 10% respondió sentirse muy satisfecho y sólo el 4% de los encuestados manifestó sentirse totalmente satisfecho.

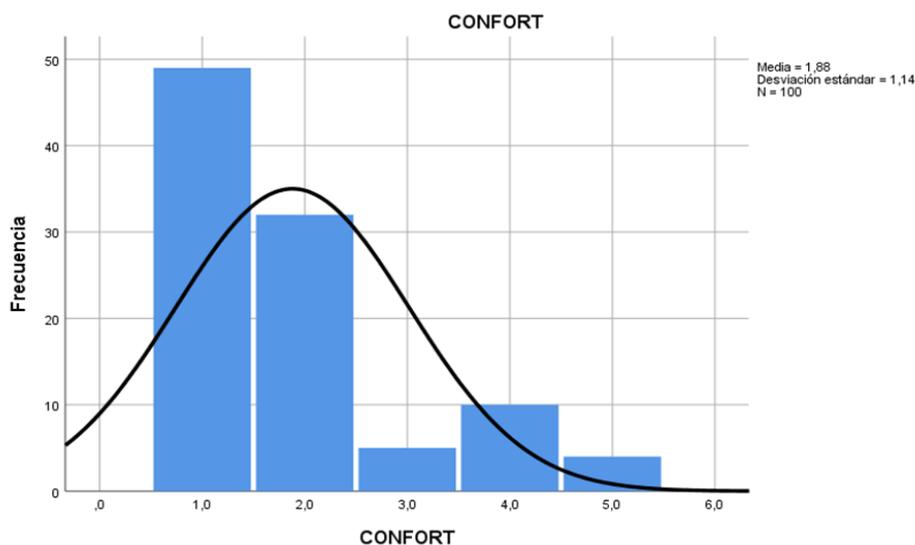


Figura 4. Histograma de Confort

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Confort"; siendo 49 la nota más repetida con 49 frecuencias, que representa el 49%; seguida por la nota 32 con el 32%, le sigue la nota 10 con el 10%, seguida por la nota 5 con el 5% y termina con la nota 4 con el 4% del total. Sus datos representan una media igual a 1.88, la moda es de 1 y es el valor que más se repite. La mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 1,14. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la izquierda.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 8. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 7
Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada Satisfecho	32	32,0	32,0	32,0
	Poco Satisfecho	27	27,0	27,0	59,0
	Neutral	26	26,0	26,0	85,0
	Muy Satisfecho	12	12,0	12,0	97,0

Totalmente Satisfecho	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto a la atención, se puede determinar que, el 32 % de los usuarios encuestados manifestaron sentirse nada satisfechos, seguidos por el 27% que contestó sentirse poco satisfecho, un 26% dijo sentirse neutral, el 12% respondió sentirse muy satisfecho y sólo el 3% de los encuestados manifestó sentirse totalmente satisfecho.

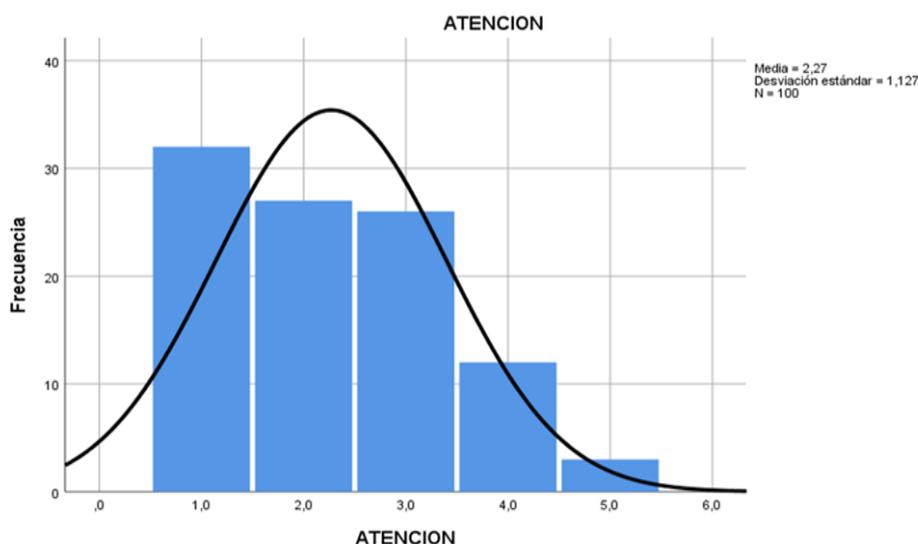


Figura 5. Histograma de Atención

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Atención"; siendo 32 la nota más repetida con 32 frecuencias que representa el 32%; le sigue la nota 27 con el 27% del total. Continuamos con la nota 26 con el 26%. Después, la nota 12 con porcentaje 12%, finalmente, la nota 3 con un porcentaje del 3%, esta variable muestra un buen comportamiento de los servicios ofrecidos. Sus datos representan una media igual a 2,27, la moda es de 1 y es el valor que más se repite. La mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar = 1,127. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la izquierda.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 9. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 8
Tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada satisfecho	18	18,0	18,0	18,0
	Poco satisfecho	52	52,0	52,0	70,0
	Neutral	29	29,0	29,0	99,0
	Muy satisfecho	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto al tiempo de espera, se puede determinar que, el 18 % de los usuarios encuestados manifestaron sentirse nada satisfechos, seguidos por el 52% que contestó sentirse poco satisfecho, un 29% dijo sentirse neutral, el 1% respondió sentirse muy satisfecho y no hubo ni un usuario que respondiera sentirse totalmente satisfecho.

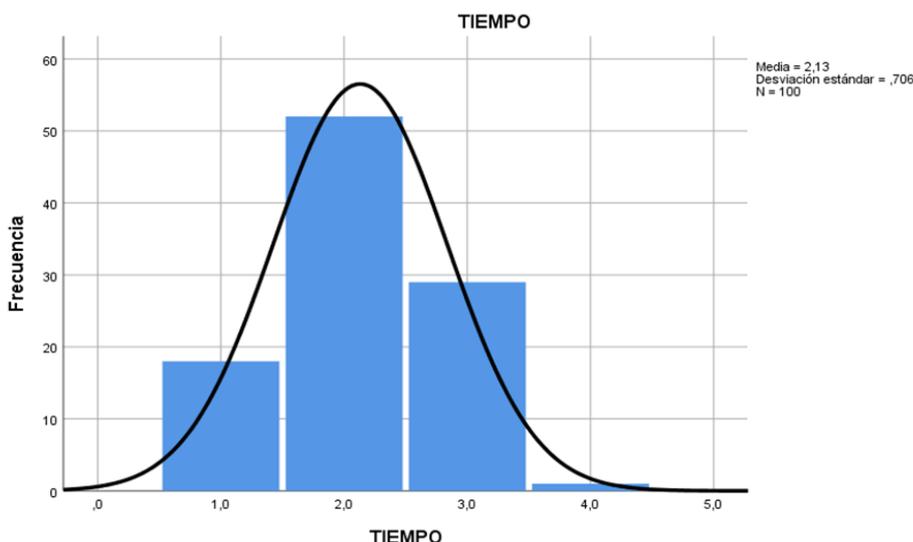


Figura 6. Histograma de Tiempo

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Tiempo"; siendo 52 la nota más repetida con 52 frecuencia que representa el 70%; le sigue la nota 29 con 29% del total. La nota 18 con 18 frecuencias representa el 18%, Y sin descartar la nota 1 con 1 frecuencia representa el 1% del total. Sus datos representan una media igual a 2,13, la moda es de 2 y es el valor que más se repite. La mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,706. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la izquierda.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 10. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 9
Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	51	51,0	51,0	51,0
	NO	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto a la eficiencia, se puede determinar que, el 51 % de los usuarios encuestados, manifestaron que sí tuvieron que ir a más de una dependencia municipal para poder realizar sus trámites, ya que la información suministrada no fue clara y precisa en primera instancia, dejando el 49% de los usuarios encuestados, con la segunda opción de respuesta, quienes manifestaron sentirse conforme con la eficiencia del servicio.

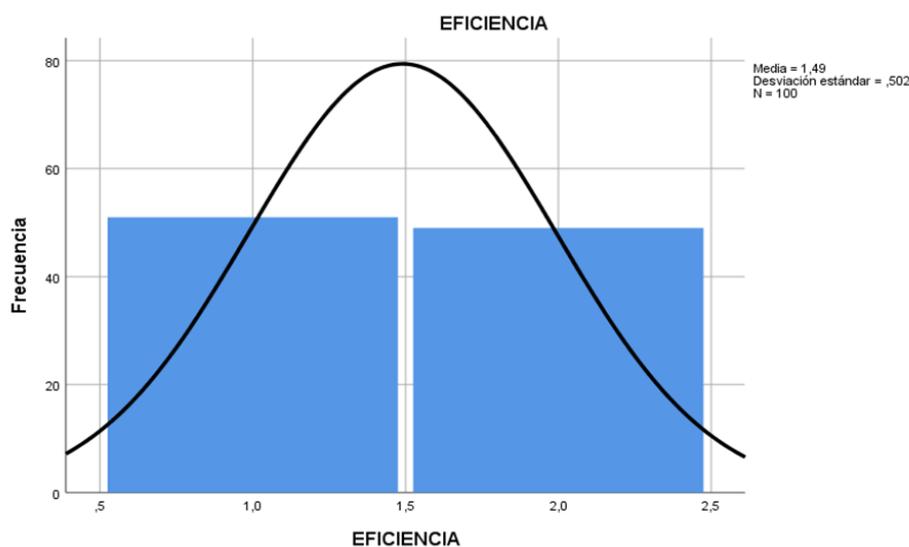


Figura 7. Histograma de Eficiencia

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Eficiencia"; siendo 51 la nota más repetida con 51 frecuencia que representa el 51%; le sigue la nota 49 con 49% del total. Sus datos representan una media igual a 1,49, la moda es de 1 y es el valor que más se repite. La mediana es de 1 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,502. La curva tiene una distribución simétrica.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 11. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 10
Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada Satisfecho	19	19,0	19,0	19,0
	Poco Satisfecho	15	15,0	15,0	34,0
	Neutral	32	32,0	32,0	66,0
	Muy Satisfecho	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto a la calidad, se puede determinar que, el 19 % de los usuarios encuestados manifestaron sentirse nada satisfechos, seguidos por el 15% que contestó sentirse poco satisfecho, un 32% dijo sentirse neutral, el 34% respondió sentirse muy satisfecho y no hubo ni un usuario que respondiera sentirse totalmente satisfecho.

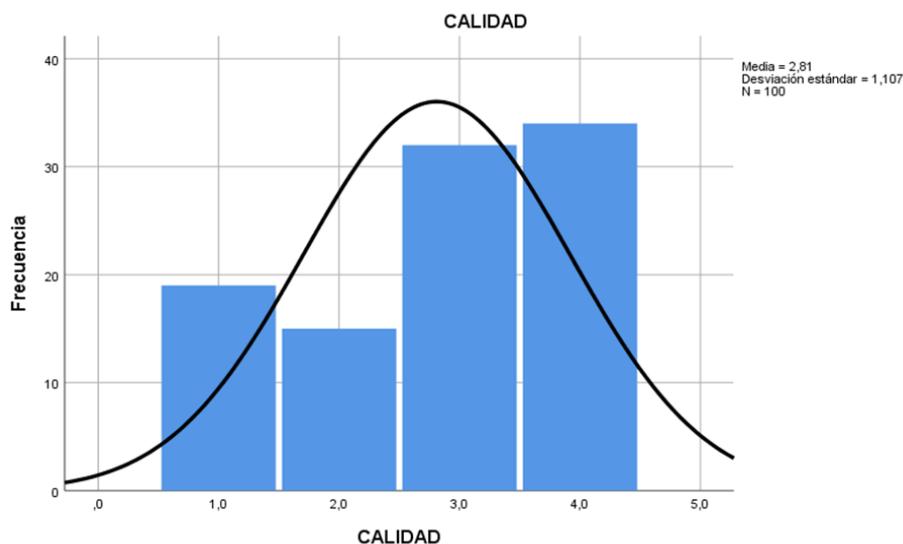


Figura 8. Histograma de Calidad

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Calidad"; siendo 34 la nota más repetida con 34 frecuencia que representa el 34%; le sigue la nota 32 con 32% del total, sin descartar la nota 19, con 19 frecuencias que representa el 19% del total. La nota 15 con 15 frecuencias, representa el 15% del total. Este último dato tal vez no sea representativo porcentualmente, pero debemos tomarlo en cuenta para realizar el seguimiento de esta variable. Sus datos representan una media igual a 2,81,

la moda es de 4 y es el valor que más se repite. La mediana es de 3 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 1,107. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la derecha.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 12. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 11
Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	55	55,0	55,0	55,0
	NO	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto a la Información recibida por el servidor público de la Ventanilla Universal, se puede determinar que, el 55 % de los usuarios encuestados, manifestaron que sí obtuvieron la información necesaria para poder realizar sus trámites, mientras que, el 45% de los usuarios encuestados, respondieron que no obtuvieron la información adecuada.

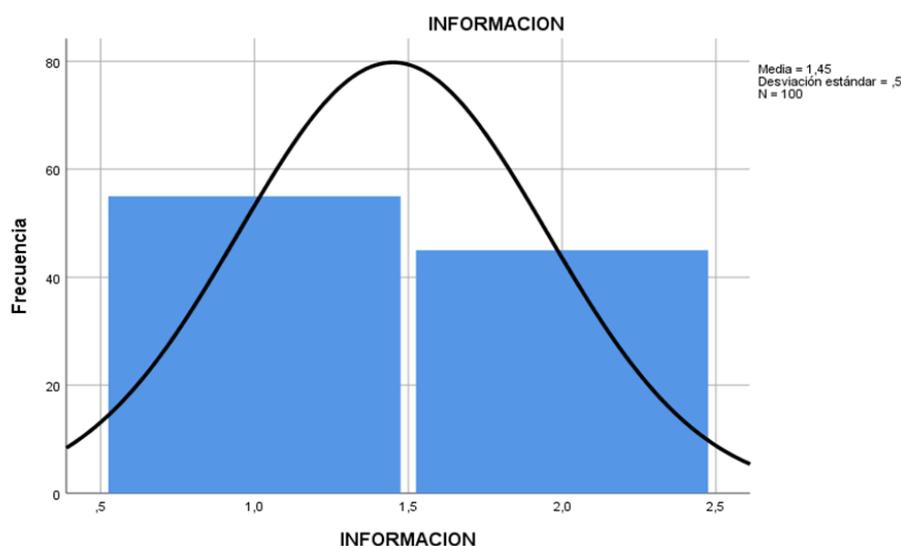


Figura 9. Histograma de Información

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Información"; siendo 55 la nota más repetida con 55 frecuencia que representa el 55%; le sigue la nota 45 con 45% del total. Sus datos representan una media igual a 1.45, la moda es de 1 siendo

el valor que más se repite. La mediana es de 1 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,5. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la izquierda.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 13. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 12
Recomendación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	44	44,0	44,0	44,0
	NO	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto a la recomendación, se puede determinar que, el 44 % de los usuarios encuestados, manifestaron que sí recomendarían el servicio de la Ventanilla Universal para realizar los trámites, mientras que, el 56% de los usuarios encuestados, respondieron que no la recomendarían.

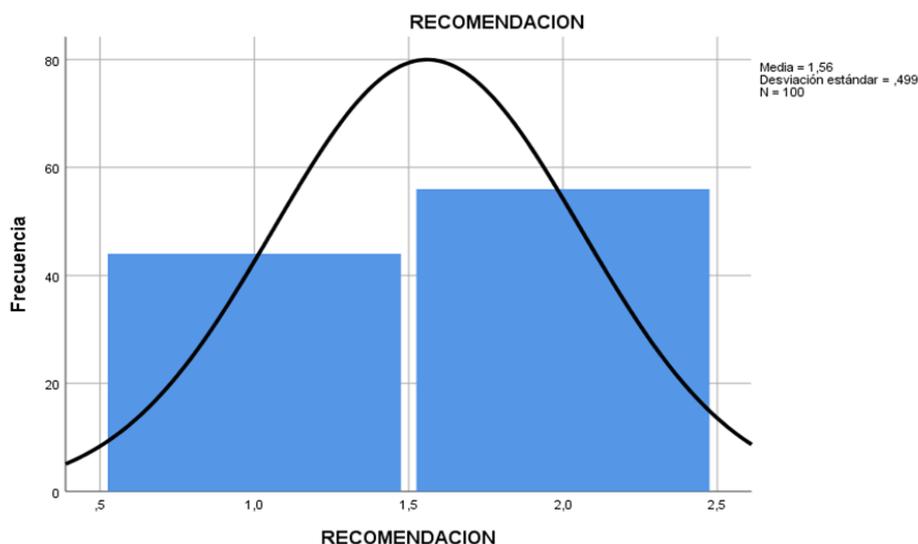


Figura 10. Histograma de Recomendación

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Recomendación"; siendo 56 la nota más repetida con 56 frecuencia que representa el 56%; le sigue la nota 44 con 44% del total. Sus datos representan una media igual a 1,56, la moda es de 2 y es el valor que más se repite. La mediana es de 2 y es el valor central. Con una

desviación estándar igual a 0,499. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la derecha.

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 14. Para ello fue pertinente analizar los estadígrafos de tendencia central y dispersión.

Tabla 13
Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	39	39,0	39,0	39,0
	NO	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Respecto a la accesibilidad, se puede determinar que, el 39 % de los usuarios encuestados, manifestaron que sí estuvieron de acuerdo con los horarios de atención y que fue de fácil acceso realizar los trámites en la Ventanilla Universal, mientras que, el 61% de los usuarios encuestados, respondieron que no estaban de acuerdo con los horarios, ni con la accesibilidad para realizar los trámites en la ventanilla antes mencionada.

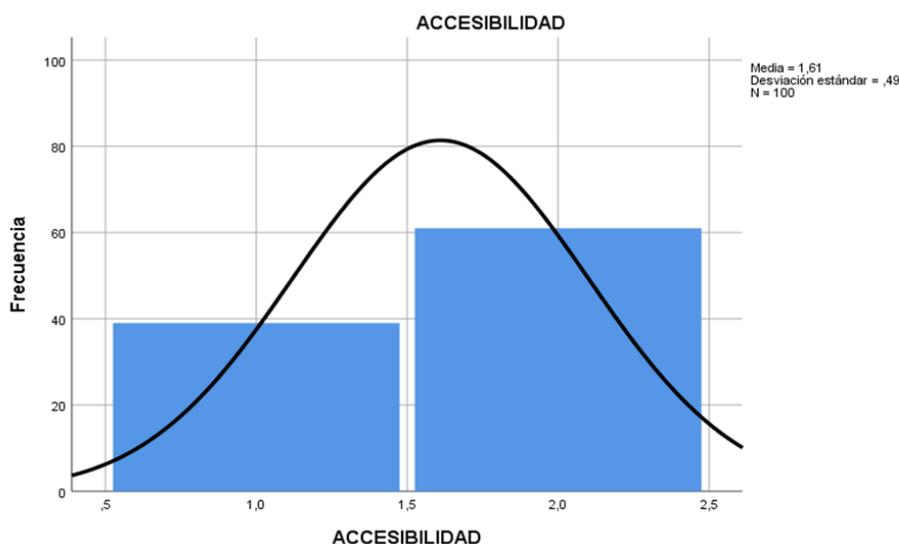


Figura 11. Histograma de Accesibilidad

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Este histograma muestra los datos de la variable de servicio "Accesibilidad"; siendo 61 la nota más repetida con 61 frecuencia que representa el 61%; le sigue la nota 39 con 39% del total. Este último dato tal vez no sea representativo porcentualmente, pero debemos tomarlo en cuenta para realizar el seguimiento de esta variable. Sus datos representan una media igual a 1,61, la moda es de 2 y es el valor que más se repite. La mediana es de 2 y es el valor central. Con una desviación estándar igual a 0,49. La curva tiene una distribución asimétrica hacia la derecha.

3.3 Resultado del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la tabla 15. Para ello fue pertinente analizar la Estadística de fiabilidad del Alfa de Cronbach.

Tabla 14
Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	8

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

El alfa del procesamiento de la encuesta es de un 8.27%, lo que significa que existe una alta fiabilidad en los procesamientos de los datos validándose sobre el análisis del estudio.

3.4 Resultados del diagrama de Pareto

Los resultados del cuestionario aplicado se pueden observar en la figura 13. Para ello fue pertinente analizar las variables de medición en el Diagrama de Pareto.

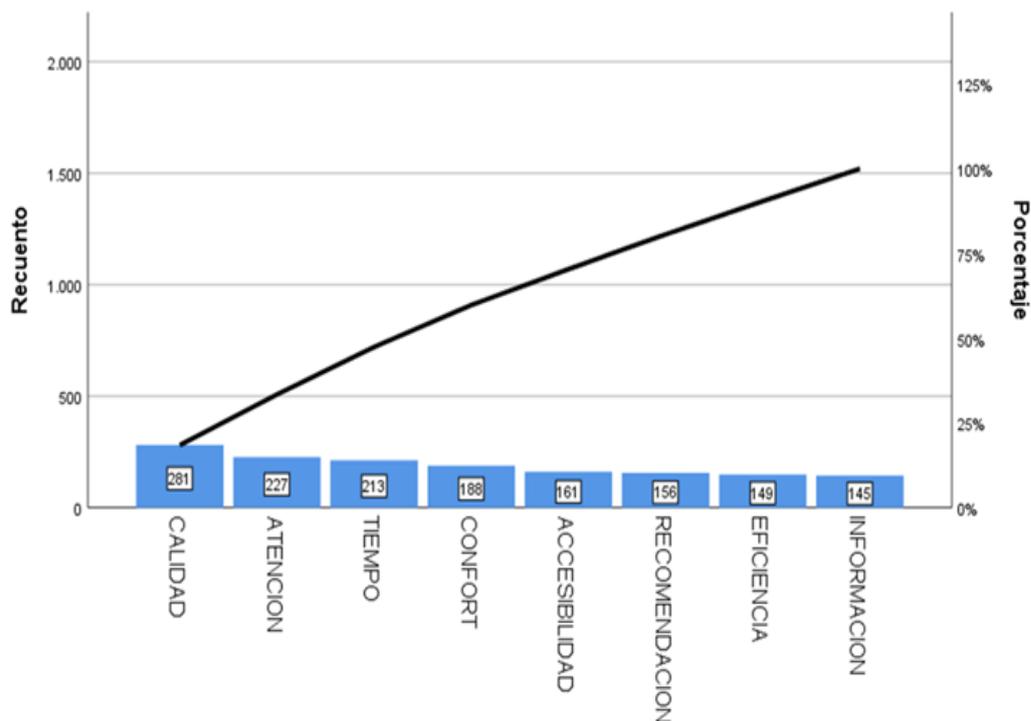


Figura 12. Diagrama de Pareto

Fuente: SPSS 25

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

En el gráfico de anterior se puede apreciar las diferentes variables de medición, las mismas que fueron acumuladas de mayor a menor, dándonos la oportunidad de saber cuál es la más baja y así poner mayor atención y gestión en esta última.

3.5. Resultados del plan de acción.

Los resultados del plan de acción aplicado se pueden observar en la tabla 16. Para ello fue pertinente implementar la técnica 5W + 2H.

Tabla 15
Técnica 5W + 2H

OPORTUNIDAD DE MEJORA			Propuesta de mejora en la calidad del servicio			
META			Mejorar la satisfacción del usuario			
RESPONSABLE			Wilmer Acosta Palacios			
ACCIÓN	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿PORQUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?	¿CUÁNTO?
Mejorar la información suministrada por el servidor público a los usuarios	Secretaría Municipal	Capacitaciones orientadas a la calidad de la información (conocimiento de los procesos internos)	La información obtenida por parte del servidor público es muy superficial y no direcciona a la resolución del trámite solicitado	Ventanilla Universal	Periodo 2021	Los costos de este plan de mejora se deberán incluir en el Plan Anual de Contratación Pública (PAC) 2021 del G.A.D Municipal de Guayaquil.
Descentralizar la ventanilla universal		Implementando varias ventanillas en diferentes sectores de la ciudad	Para facilitar un mejor acceso al usuario			
Implementar un sistema de medición de la satisfacción de los usuarios		A través de un sistema informático que permita medir y analizar la satisfacción del usuario	Para mantener una mejora continua			

Elaborado por: Wilmer Acosta Palacios

Conclusiones

A pesar de que la edificación donde funciona el G.A.D. Municipal de Guayaquil, cuenta con una muy buena estructura física y organizacional, con instalaciones modernas y de confort, ubicada en la parte céntrica de la ciudad de Guayaquil, no es suficiente como para cubrir las expectativas de los usuarios que acuden a la Ventanilla Universal, debido a la calidad del servicio brindado por parte de los servidores públicos de dicha dependencia.

Debido a la baja satisfacción de los usuarios, se realizó un trabajo de investigación, para determinar las posibles causas que hacen que los servidores no den un servicio de calidad, haciendo uso de las herramientas como: La observación, entrevista no estructurada, utilización de un cuestionario para realizar las encuestas, así mismo se utilizó un modelo de fiabilidad Alfa de Cronbach, tablas de frecuencias, estadísticas e histogramas, a través del programa SPSS 25.

Los resultados de las encuestas en el análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach fueron de 8.27, teniendo una aproximación a 1, considerándose de alta fiabilidad para este estudio de investigación, la interpretación de las tablas de frecuencias, las tablas estadísticas y los histogramas, debido a la falta de capacitación y al no contar con un sistema de medición de satisfacción de los usuarios, así como también un buzón de sugerencias y/o recomendaciones, dieron como resultado una baja satisfacción en la calidad del servicio brindado por los servidores públicos de la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil.

Al término de este trabajo de investigación, se logró cumplir con los objetivos establecidos, ya que para este año 2020, se descentralizó la Ventanilla Universal, estableciendo nuevos puntos de atención a los usuarios en distintos sectores en la ciudad de Guayaquil, conociendo las expectativas y percepciones de los usuarios, se estima que las propuestas de mejoras continuas sean aplicadas en estas nuevas Ventanillas Universales, para brindar una mejor atención a los usuarios.

Recomendaciones

Se recomienda capacitar constantemente al personal que se encuentra brindando sus servicios en la Ventanilla Universal. Así como también, implementar un sistema de medición de satisfacción de los usuarios y un buzón de recomendaciones y/o sugerencias para la mejora continua,

De igual manera, se recomienda que la medición del sistema de calidad se lo realice periódicamente, para de esta manera mantener un control y poder brindar un mejor servicio a los usuarios que acuden a la Ventanilla Universal.

Así mismo, se recomienda mejorar en los servicios que obtuvieron una baja calificación en este trabajo de investigación como son: La Accesibilidad, Información, Calidad, Eficiencia y Tiempo.

Para finalizar, se recomienda que, para garantizar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia, se debe aplicar las cuatro reglas fundamentales de la Administración, planificar, organizar, direccionar y controlar respecto a los servicios que se brindan en la administración pública.

Bibliografía

- Almeida Queirolo, K. (21 de mayo de 2019). *Propuesta de mejora del servicio de atención al público para el G.A.D. de la muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2017*. Recuperado el 18 de julio de 2020, de Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/413>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Septiembre de 2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas*. Recuperado el 3 de diciembre de 2020, de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5770-servicios-publicos-urbanos-gestion-local-america-latina-caribe-problemas>
- Ecuador, Asamblea Nacional. (19 de octubre de 2010). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización*. Quito: Registro Oficial 303 del 19 de octubre de 2010.
- Ecuador, Asamblea Nacional. (23 de octubre de 2018). *Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*. Recuperado el 07 de agosto de 2020, de Registro Oficial Suplemento 353: <https://www.fomentoacademico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Ecuador, Ministerio del Trabajo. (noviembre de 2008). *Guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos*. Recuperado el 12 de agosto de 2020, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%ABlicos2.pdf>
- Ecuador, Presidencia de la República. (10 de Junio de 2019). *Reglamento General de la Ley de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos Decreto Ejecutivo 743 Registro Oficial 505*. Quito. Recuperado el 07 de agosto de 2020,

de Decreto ejecutivo 743: <https://www.gob.ec/sites/default/files/2019-06/Decreto%20743.pdf>

Ecuador, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (22 de septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021 "Toda una vida"*. Recuperado el 05 de agosto de 2020, de <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/>

Ecuador, Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (26 de abril de 2018). *Calidad en los servicios públicos*. Recuperado el 12 de agosto de 2020, de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Escuela Europea de excelencia. (25 de julio de 2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Recuperado el 5 de agosto de 2020, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil. (12 de junio de 2020). Población de usuarios atendidos en el año 2019. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Matsumoto Nishizawa, R. (06 de septiembre de 2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Recuperado el 20 de agosto de 2020, de Revista de Perspectivas Nº 34: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.

Ortiz Díaz, J. (2000). *El derecho administrativo en el umbral del siglo XXI*. Valencia: Universidad de Alicante.

Paredes González, D. (24 de noviembre de 2005). *La Noción de los Servicios Públicos*. Recuperado el 06 de agosto de 2020, de <https://www.derechoecuador.com/la-nocion-del-servicio-publico>

Anexos

Anexo A. Modelo de Encuesta

																				
ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL GAD MUNICIPAL DE GUAYAQUIL																				
<p>Objetivo. - La presente encuesta tiene como finalidad conocer el grado de satisfacción de los usuarios, para proponer acciones de mejoras en el servicio de atención al público que brinda la Ventanilla Universal del G.A.D. Municipal de Guayaquil. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial.</p>																				
<p>Datos del encuestado: Edad _____ Genero _____</p>																				
<p><i>En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique</i></p>																				
¿Qué tan satisfecho estás con...?	Nada satisfecho (1) 	Poco satisfecho (2) 	Neutral (3) 	Muy Satisfecho (4) 	Totalmente satisfecho (5) 															
1. Las instalaciones donde se brinda el servicio																				
2. La atención brindada por el servidor público																				
3. El tiempo de espera para ser atendido fue																				
4. Cómo calificaría la calidad servicio																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Responda</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">SI</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">NO</td> </tr> <tr> <td>5. Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. Ha recibido la información necesaria sobre su trámite</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección Municipal</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. El horario de atención es de fácil accesibilidad</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						Responda	SI	NO	5. Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información			6. Ha recibido la información necesaria sobre su trámite			7. Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección Municipal			8. El horario de atención es de fácil accesibilidad		
Responda	SI	NO																		
5. Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información																				
6. Ha recibido la información necesaria sobre su trámite																				
7. Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección Municipal																				
8. El horario de atención es de fácil accesibilidad																				

Anexo B: Guía de observación participante

No	ASPECTOS A EVALUAR	OBSERVACIONES
1	Ingreso al área de la ventanilla universal	Se evidenció que existe una fila de personas en la parte externa del área de la Ventanilla Universal.
2	Tiempo de espera para el ingreso a la sala de la ventanilla universal	En la parte exterior el tiempo de espera es alrededor de 35 minutos.
3	Ingreso preferencial	Existe un trato especial para las mujeres en estado de gestación, o con niños en brazos, adultos mayores y personas con capacidades especiales.
4	Personal de seguridad	Falta de conocimiento, ya que debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19, la municipalidad ha organizado un horario de atención de acuerdo al último dígito de la cédula de identidad, para garantizar la atención, el usuario hacía la fila y al llegar a la puerta recién se enteraban sobre la nueva modalidad de atención al público.
5	Ingreso a la sala de espera de la ventanilla universal	Para ingresar a la sala de espera entregan un ticket para ser atendido por el servidor público de la ventanilla, esto le toma alrededor de 20 minutos adicionales.
6	De la información recibida por parte del servidor público de la ventanilla universal	Se realizaron tres preguntas para saber los pasos a seguir y obtener un permiso de funcionamiento, las respuestas no cubrieron las expectativas, el servidor público fue simple en sus contestaciones, se limitó a darme 2 fotocopias con links para que realizara las consultas en línea.
7	Atención brindada por el servidor publico	Se reflejó un trato cordial, amable y respetuoso por parte del servidor público.
8	Estructura física del área de la ventanilla universal	Se pudo corroborar que el área de la ventanilla universal es confortable, moderna y cuenta con excelente climatización.
9	Sistema de medición de satisfacción	Se observó que no existe un sistema de medición de satisfacción para usuarios, ni buzón de recomendaciones y sugerencias.

Anexo C: Tabla de edades

EDAD		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20,0	2	2,0	2,0	2,0
	21,0	2	2,0	2,0	4,0
	22,0	2	2,0	2,0	6,0
	23,0	1	1,0	1,0	7,0
	24,0	4	4,0	4,0	11,0
	25,0	5	5,0	5,0	16,0
	26,0	8	8,0	8,0	24,0
	27,0	4	4,0	4,0	28,0
	28,0	7	7,0	7,0	35,0
	29,0	6	6,0	6,0	41,0
	30,0	4	4,0	4,0	45,0
	31,0	7	7,0	7,0	52,0
	32,0	1	1,0	1,0	53,0
	33,0	3	3,0	3,0	56,0
	34,0	5	5,0	5,0	61,0
	35,0	1	1,0	1,0	62,0
	38,0	1	1,0	1,0	63,0
	39,0	1	1,0	1,0	64,0
	40,0	4	4,0	4,0	68,0
	41,0	1	1,0	1,0	69,0
	42,0	3	3,0	3,0	72,0
	45,0	3	3,0	3,0	75,0
	46,0	1	1,0	1,0	76,0
	47,0	1	1,0	1,0	77,0
	48,0	1	1,0	1,0	78,0
	49,0	2	2,0	2,0	80,0
	50,0	1	1,0	1,0	81,0
	51,0	2	2,0	2,0	83,0
	52,0	1	1,0	1,0	84,0
	53,0	1	1,0	1,0	85,0
	54,0	2	2,0	2,0	87,0

55,0	3	3,0	3,0	90,0
56,0	2	2,0	2,0	92,0
57,0	3	3,0	3,0	95,0
58,0	1	1,0	1,0	96,0
59,0	1	1,0	1,0	97,0
60,0	1	1,0	1,0	98,0
62,0	1	1,0	1,0	99,0
65,0	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	