

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

<https://doi.org/10.35381/i.p.v5i1.2692>

Evaluación de la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Pastaza, Ecuador

Evaluation of the quality of service of the municipal decentralized autonomous government of the Pastaza Canton, Ecuador

Diego Andrés Gómez-Ruiz

diegogr34@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0004-6629-2576>

Ariel José Romero-Fernández

ua.arielromero@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1464-2587>

Jorge Rene Viteri-Moya

ua.jorgeviteri@uniandes.edu.ec

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5705-4590>

Recibido: 15 de enero 2023

Revisado: 20 marzo 2023

Aprobado: 15 de abril 2023

Publicado: 01 de mayo 2023

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

RESUMEN

El objetivo del presente artículo es evaluar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, obteniendo resultados mediante la cuantificación que permitan la toma de decisiones e implementación de estrategias para satisfacer las necesidades del usuario. Se utilizó una investigación descriptiva ya que se pretende encontrar la problemática con la que cuenta actualmente la institución. Los Resultados que la institución debe implementar estrategias que permitan priorizar al ciudadano y sus necesidades, mejorar la gestión de procesos administrativos y operáticos, finalmente implementar un estudio para conocer las necesidades del servidor público. En conclusión, es necesario conocer la perspectiva del servidor público y de una forma equilibrada evaluar, conocer y tomar decisiones que otorguen el nivel de satisfacción del servicio por parte del que recibe como del que lo brinda, y así la institución municipal pueda dotar de un servicio de calidad.

Descriptores: Evaluación; servicio social; estrategia; necesidades básicas; toma de decisiones. (Tesauro UNESCO).

ABSTRAC

The objective of this article is to evaluate the quality of service of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Pastaza canton, obtaining results through quantification that allow decision making and implementation of strategies to satisfy the user's needs. A descriptive investigation was used since it is intended to find the problem that the institution currently has. The Results that the institution must implement strategies that allow prioritizing the citizen and their needs, improve the management of administrative and operational processes, finally implement a study to meet the needs of the public servant. In conclusion, it is necessary to know the perspective of the public servant and in a balanced way to evaluate, know and make decisions that grant the level of satisfaction of the service on the part of the one who receives as well as the one who provides it, and thus the municipal institution can provide a quality service.

Descriptors: Evaluation; social service; strategy; basic needs; decision making. (UNESCO Thesaurus).

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

INTRODUCCIÓN

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano, gozan de autonomía política, administrativa, financiera y están regulados por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización - COOTAD. En la actualidad es fundamental conocer la calidad de servicio que ofertan las empresas públicas y privadas debido a la nueva realidad por la Pandemia COVID-19, adaptando sus servicios y nuevas estrategias.

El uso de medios digitales para la comunicación es indispensable para establecer y fortalecer un canal directo entre cliente y empresa, la calidad del servicio debe contar con una mejora constante, manteniendo al personal actualizado con estrategias basadas en dotar de experiencias de interrelación digital eficaces. (Sarmiento, De Esteban & Antonovica, 2021). La calidad del servicio señalada mediante el estudio cuantitativo de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Privada de Lima Perú, indica que no radica en las organizaciones, sino en los individuos, que poseen y comparten valores que determinan la calidad del servicio, satisfaciendo las necesidades actuales de los estudiantes que se forman de forma virtual por la Pandemia de COVID-19. (Acuña, Carhuancho, Bravo & Venturo, 2021)

En el caso de estudio de las redes sociales y el telemarketing, establece que la deficiente formación de los trabajadores, una precaria estructura comunicativa interna y externa, como la incorrecta estructura organizacional afectan de manera directa a la calidad de servicio de una empresa. (Paniagua, 2021). La Gestión de Calidad se especializa en la gestión por procesos, que se enfoca en satisfacer las necesidades de los usuarios mediante la implementación de una estructura organizacional eficiente y procesos administrativos evaluativos. Las empresas deben generar su gestión de calidad basada en normativas nacionales e internacionales como la ISO 9001. (Fontalvo, Delahoz & Morelos, 2021)

La importancia de otorgar mediante la Atención al Cliente un servicio de calidad, es el espacio de primera impresión para el usuario, el personal debe estar capacitado y predispuesto a establecer un vínculo de comunicación para satisfacer la necesidad del cliente con valores éticos y morales de atributos de calidez y calidad. (Fontalvo, De la hoz-Domínguez & De la hoz, 2021). Las empresas públicas y privadas han determinado correctamente que para mejorar la calidad del servicio y satisfacer la necesidad de sus usuarios deben implementar recursos tecnológicos que permiten mejorar sus procesos, estructura organizacional, comunicación y competitividad en el mercado.

Las evaluaciones de calidad del servicio público son importantes para conocer las oportunidades de mejora continua en la gestión pública municipal, mediante el uso de tecnologías que permiten el análisis de calidad esperada y percibida. (Hernández y Orduña, & Lagunes Gómez, 2020). El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone, luego de un estudio determina que es fundamental implementar y contar en la actualidad con un servicio en línea de calidad, debido a las restricciones por las Pandemia de COVID-19, es la forma de continuar dotando de un servicio de calidad a los usuarios de forma virtual.

Las organizaciones deben estar preparadas para desafiar cualquier adversidad que este en su entorno que afecte a su producto o servicio, tomando como eje principal la mejora continua que permite satisfacer las necesidades de sus clientes y adaptarse a todo tipo de cambio para llegar a la calidad total. (Carrillo, Carrillo & Moreno, 2018). La administración de las organizaciones debe estar enfocadas en mejorar la calidad del servicio de manera permanente y prioritaria, utilizando de manera adecuada los elementos de administración para el desarrollo de organizacional, involucrando la participación constante de los usuarios. (Cedeño et al. 2018). El desempeño interno de calidad de una organización es indispensable para entregar un servicio de calidad al exterior, el buen clima laboral debe estar garantizado por la administración organizacional (Arévalo, 2018).

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

El clima organizacional de una empresa debe ser estable para poder contar con una cultura organizacional acorde a la competitividad del mercado o de su entorno, fortaleciendo la administración al momento de evaluar el desempeño organizacional. (Loaiza, Salazar, Espinoza & Lozano, 2019). Dentro de los estándares de calidad encontramos la preparación constante del recurso humano, el *e-learning* permite la mejora continua de conocimiento en la modernidad, ampliando los estándares evaluativos de calidad organizacional. (Guerra & Ramos, 2021)

La satisfacción del cliente es el pilar fundamental de atención de una organización para mejorar la calidad de servicio, con la evaluación permanente y cuidadosa, en búsqueda de una ventaja competitiva. (Argudo, Narváez & Vásquez, 2021). Los clientes en la actualidad no solo buscan adquirir un producto o servicio para satisfacer sus necesidades, buscan una atención de calidad, las empresas deben mejorar sus procesos de inicio a fin para garantizar un servicio de calidad. (Sagbay, Bermeo & Ochoa, 2021). El objetivo del presente artículo es evaluar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, obteniendo resultados mediante la cuantificación y cualificación que permitan la toma de decisiones e implementación de estrategias para satisfacer las necesidades del usuario.

MÉTODO

La investigación está orientada en conocer la calidad de servicio que brinda a los usuarios el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza mediante la obtención de resultados que permitan a sus administradores tomar decisiones. Se utilizó una investigación descriptiva ya que se pretende encontrar la problemática con la que cuenta actualmente la institución, y una vez conocidos ejecutar la toma de decisiones para conferir un servicio de calidad. Para la presente investigación se tomará el tamaño de la muestra de la población total de 83.933 habitantes del cantón Pastaza.

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, es una institución de servicio público, que administra el recurso público mediante la planificación del desarrollo y el ordenamiento de su circunscripción territorial cantonal, que conforma parte de la organización política territorial del Estado Ecuatoriano en la Región Amazónica, forma parte de la Regional 3 de la Asociación de Municipalidades del Ecuador – AME, el Municipio goza de autonomía política, administrativa, financiera en el ejercicio de sus competencias, funciones y responsabilidades establecidas por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización – COOTAD, regulado por la Contraloría General del Estado y la Procuraduría General del Estado.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza es uno de las cuatro municipalidades que constituyen la provincia de Pastaza, el cantón Pastaza es la cabecera provincial, es el Cantón mas gran en territorio a nivel nacional, que se constituyó el 13 de noviembre de 1911, su circunscripción territorial está conformada por trece parroquias rurales que son: Simón Bolívar, Teniente Hugo Ortiz, Veracruz, Sarayaku, Pomona, Canelos, Tarqui, 10 de Agosto, Montalvo, El Triunfo, Río Tigre y Río Corrientes; y una parroquia urbana que es Puyo que funge como cabecera cantonal.

El administrador del Municipio de Pastaza es el Ing. Oswaldo Zúñiga, Alcalde y primera autoridad del ejecutivo electo democráticamente junto al Pleno del Concejo Municipal quienes ejercerán su representación política, para el periodo 2019 – 2023, de acuerdo con la ley de la materia electoral.

La Municipalidad del cantón Pastaza es el Gobierno Autónomo Descentralizado que de manera primordial tiene la competencia de satisfacer las necesidades de servicios básicos en el Cantón, y sirve a su ciudadanía diariamente a través de los servidores públicos que se registre a la Ley del Servidor Público. Luego de realizar la investigación mediante encuesta a la ciudadanía establecida, se encontró el siguiente resultado:

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

1. ¿Con que frecuencia realiza trámites en el GAD Municipal de Pastaza?

Tabla 1.
Frecuencia de tramitología.

Ítems	Respuestas	Porcentaje
Diario	78	20,37
Semanal	125	32,64
Mensual	166	43,34
Anual	14	3,66
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 1, se destaca que el 43,34% asisten a la Institución Municipal de forma MENSUAL del total de 383, siendo la frecuencia más alta de usuarios que realizan tramites.

2. ¿Manifieste la atención que le brindan los funcionarios del GAD Municipal de Pastaza?

Tabla 2.
Valoración de atención.

Ítems	Respuestas	Porcentaje
Mal	85	22,19
Regular	197	51,44
Bueno	72	18,80
Excelente	29	7,57
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

En la tabla 2, se visualiza que la mayoría de ciudadanía indica que la atención que perciben de los funcionarios municipales es Regular con el 51,44% y el porcentaje más bajo con el 7,57% de usuarios encuestados manifiesta que es Excelente.

3. ¿Indique su criterio del horario de atención del GAD Municipal de Pastaza?

Tabla 3.
Horario de atención.

Ítems	Respuestas	Porcentaje
Mal	12	3,13
Regular	49	12,79
Bueno	256	66,84
Excelente	66	17,23
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 3, se define que la mayoría de la ciudadanía con el 66,84%, indica que el horario de atención es Bueno, mientras que para el 3,13% es un MAL horario y el 17,23 expresa que es un Excelente horario.

4. ¿Indique si los funcionarios del GAD Municipal de Pastaza satisfacen su necesidad expuesta?

Tabla 4.
Satisfacción de necesidad.

Ítems	Respuestas	Porcentaje
Nada satisfecho	60	15,67
Poco satisfecho	173	45,17
Satisfecho	99	25,85
Muy satisfecho	51	13,32
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 4, la mayoría de la ciudadanía con el 66,84%, indica que el horario de atención es Bueno, mientras que apenas el 13,32% expresan que se sienten Satisfechos.

5. ¿Expresar el tiempo que de toman los funcionarios del GAD Municipal de Pastaza para satisfacer su necesidad?

Tabla 5.
Tiempo de respuesta.

Ítems	Respuestas	Porcentaje
Mal	99	25,85
Regular	145	37,86
Bueno	87	22,72
Excelente	52	13,58
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

En la tabla 5, refleja que el 37,86% de los usuarios valoran como Regular el tiempo que se toman los funcionarios municipales, en comparación con el 13,58% que lo considera Excelente.

6. ¿Determine a su experiencia, si los funcionarios del GAD Municipal de Pastaza tiene la capacidad para atender las necesidades de la ciudadanía?

Tabla 6.
Capacidad de atención.

Ítems	Respuestas	Porcentaje
Mal	92	24,02
Regular	126	32,90
Bueno	131	34,20
Excelente	34	8,88
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla 6, los usuarios indican en su mayoría con el 37,86% que la capacidad de los funcionarios para atender las necesidades de la ciudadanía en regular, mientras que el 13,58% expresan que es Excelente.

CONCLUSIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, debe implementar estrategias en la gestión administrativa y operativa, con procesos que mejoren la calidad del servicio institucional, estrategias que deben estar enfocadas en neutralizar la problemática existente, en brindar una atención con eficacia, acciones enfocadas en cubrir de forma prioritaria las necesidades de los ciudadanos, recordando que el objetivo

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

de existencia de las instituciones públicas es brindar el servicio al pueblo según sus competencias.

Los hallazgos de la presente investigación permitieron conocer la problemática desde la perspectiva del ciudadano, en cuanto a su apreciación de satisfacción del servicio municipal, pero es necesario conocer la perspectiva del servidor público y de una forma equilibrada evaluar, conocer y tomar decisiones que otorguen el nivel de satisfacción del servicio por parte del que recibe como del que lo brinda, y así la institución municipal pueda dotar de un servicio de calidad.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza. Ecuador.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Acuña, M., Carhuancho, I., Bravo, O. & Venturo, C. (2021). Determinantes de la Satisfacción de los Estudiantes en una Universidad Privada en Lima Perú. [Determinants of Student Satisfaction in a Private University in Lima Peru]. *Revista Inclusiones*, 8(NE). 17-37. <https://n9.cl/5zftw>

Arévalo, R. O. (2018). La contribución del clima organizacional a la calidad empresarial. [The contribution of the organizational climate to business quality]. *RECIMUNDO: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(3). 683-597. <https://n9.cl/8ojzc>

- Argudo-Pesántez, B., Narváez-Zurita, C., & Vásquez-Erazo, E. (2021). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. [Perception of External Client Satisfaction: Outpatient Clinical Surgical Center Hospital del Día]. *CIENCIAMATRIA*, 7(12). 545-574. <https://n9.cl/oqxgm>
- Carrillo Pérez, F. X., Carrillo Pérez, V. H., & Moreno Rodríguez, C. J. (2018). CALIDAD TOTAL: Un enfoque de la administración del siglo XXI. [TOTAL QUALITY: A management approach for the 21st century]. *RECIMUNDO: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(3). 634-647. <https://n9.cl/5ut3m>
- Cedeño Ugalde, M. A., Delgado López, D., García Quiroz, J. M., Muñiz Tóala, S. J., Pionce Sánchez, L. M., & Marcillo Quimis, T. L. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. [Health administration and quality of performance for beneficiaries]. *RECIMUNDO: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(4). 160-188. <https://n9.cl/46ger>
- Fontalvo, T., De la hoz-Domínguez, E. & De la hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. [Method of evaluation of the quality of the service of a unit of attention to the user in a company of water service in Colombia]. *Formación Tecnológica*, 31(4). 27-34. <https://n9.cl/dwz52>
- Fontalvo, T., De la hoz-Domínguez, E. & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. [Design of an integrated quality management system for higher education academic programs in Colombia]. *Formación Universitaria*, 14(1). 45-52. <https://n9.cl/cdssy>
- Hernández y Orduña, M., & Lagunes Gómez, I. (2020). Sistema de información en línea para evaluar el desempeño de servicios de utilidad pública prestados por Municipios. [Online information system to evaluate the performance of public utility services provided by Municipalities]. *Revista General de Información y Documentación*, 30(2). 445-455. <https://doi.org/10.5209/rqid.71124>

Diego Andrés Gómez-Ruiz; Ariel José Romero-Fernández; Jorge Rene Viteri-Moya

- Loaiza Massuh, E. M. de L., Salazar Torres, P. M., Espinoza Roca, L. R., & Lozano Robles, M. de J. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. [Online information system to evaluate the performance of public utility services provided by Municipalities]. *RECIMUNDO: Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1). 3-25. <https://n9.cl/lbzzn>
- Paniagua López, J. (2021). Actores clave y formación en el sector del telemarketing. Un estudio de caso aplicando el análisis de redes sociales. [Key actors and training in the telemarketing sector. A case study applying social network analysis]. *Vivat Academia*, 2021(154). 321-341. <https://n9.cl/w05bn>
- Ramos, F. & Guerra, R. (2021). Evaluación del servicio de formación virtual en la Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización. [Evaluation of the virtual training service in the Chair of Quality, Metrology and Standardization]. *Cofin Habana*, 15(2). 1-16. <https://n9.cl/ca3jo>
- Sagbay-Llivichuzhca, M.- del-C., Bermeo-Pazmiño, K., & Ochoa-Crespo, J. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígsig. [Determination of the level of consumer satisfaction in the supermarkets of Canton Sígsig]. *CIENCIAMATRIA*, 7(12). 277-309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>