



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA
DEL GAD PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, AÑO 2024**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Shirley Alexandra Rocafuerte González

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024**”, elaborado por la Srta. **Shirley Alexandra Rocafuerte González**, egresada de la Carrera de Administración de empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Eco. Félix Tigrero González, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Shirley Alexandra Rocafuerte González** con cédula de identidad número **2450022682** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Atentamente



.....

Shirley Alexandra Rocafuerte González

C.C. No: 2450022682

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ing. Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD
PROFESOR ESPECIALISTA

Eco. Félix Tigrero González, MSc.
PROFESOR TUTOR

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC

Lic. Julissa González González
SECRETARIA DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Índice de contenidos

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Capítulo I.....	17
Marco Referencial.....	17
Revisión de la literatura.....	17
Desarrollo de teorías y conceptos.....	19
<i>Gestión estratégica.</i>	19
<i>Calidad de la Atención Ciudadana</i>	24
Fundamentos legales.....	28
Capítulo II.....	33
Metodología.....	33
Diseño de la investigación.....	33
Métodos de la investigación.....	33
<i>Método Inductivo</i>	34
<i>Método Analítico</i>	34
Población y muestra.....	34
Recolección y procesamiento de datos.....	35
Técnicas de investigación.....	36
Instrumentos.....	36
Procesamiento de los datos.....	36
Validación de instrumentos.....	36
Capítulo III.....	37
Resultados y Discusión.....	37
Análisis de los resultados de las entrevistas.....	37
Análisis de los resultados de las encuestas.....	40
Discusión.....	60
Plan de acción.....	62

Conclusiones	66
Recomendaciones	67
Referencias.....	68

Índice de tablas

Tabla 1 Rango de edad del encuestado	40
Tabla 2 Género del encuestado	41
Tabla 3 Lugar de residencia	42
Tabla 4 Valores corporativos.....	43
Tabla 5 Toma de decisiones	44
Tabla 6 Comunicación	45
Tabla 7 Seguimiento.....	46
Tabla 8 Capacidad de respuesta	47
Tabla 9 Transparencia organizacional.....	48
Tabla 10 Calidad	49
Tabla 11 Eficiencia.....	50
Tabla 12 Iniciativas de mejoras.....	51
Tabla 13 Tiempos de respuesta óptimos	52
Tabla 14 Adopción de herramientas tecnológicas.....	53
Tabla 15 Medios digitales	54
Tabla 16 Análisis situacional FODA.....	55
Tabla 17 Matriz MEFI	57
Tabla 18 Matriz MEFE	58
Tabla 19 Análisis CAME	59
Tabla 20 Plan de acción	65

Índice de figuras

Figura 1 Rango de edad de los encuestados.....	40
Figura 2 Género del encuestado.....	41
Figura 3 Lugar de residencia.....	42
Figura 4 Valores corporativos	43
Figura 5 Toma de decisiones.....	44

Figura 6 Comunicación.....	45
Figura 7 Seguimiento	46
Figura 8 Capacidad de respuesta.....	47
Figura 9 Transparencia organizacional	48
Figura 10 Calidad.....	49
Figura 11 Eficiencia	50
Figura 12 Iniciativas de mejoras	51
Figura 13 Tiempos de respuesta óptimos.....	52
Figura 14 Adopción de herramientas tecnológicas	53
Figura 15 Medios digitales.....	54

Índice de apéndice

Apéndice 1. Matriz de consistencia	74
Apéndice 2. Matriz de Operacionalización Entrevista	76
Apéndice 3. Matriz de Operacionalización Encuesta	78
Apéndice 4. Solicitud de validación del tema.....	80
Apéndice 5. Instrumento de investigación (Entrevista).....	81
Apéndice 6. Instrumento de investigación (Encuesta).....	82
Apéndice 7. Solicitud de validación de instrumentos	85
Apéndice 8. Certificado de validación de instrumentos	86
Apéndice 9. Informe de opinión de experto - Entrevista	87
Apéndice 10. Informe de opinión de experto - Encuesta.....	88
Apéndice 11. Carta Aval	89
Apéndice 12. Cronograma de actividades	90
Apéndice 13. Certificado anti-plagio	91
Apéndice 14. Evidencia de tutorías	92
Apéndice 15. Evidencia de las entrevistas	93



Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024

Autor:

Rocafuerte González Shirley Alexandra

Tutor:

Eco. Félix Tigreiro González, MSc.

Resumen

La gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana son elementos importantes para el desempeño de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas. A partir de un diagnóstico situacional, se identificaron problemáticas como: debilidades en la comunicación interna, ausencia de personal capacitado, tiempos prolongados de respuesta y falta de herramientas tecnológicas. Estas deficiencias generan insatisfacción ciudadana y limitan el cumplimiento de los objetivos institucionales. La metodología utilizada tuvo un enfoque mixto con entrevistas dirigidas a las autoridades del GAD y encuestas a ciudadanos. Para el análisis de los datos, se empleó el sistema estadístico SPSS, que permitió identificar la relación entre las variables. Los resultados revelaron que la ausencia de estrategias efectivas impacta de manera negativa en la percepción ciudadana, se pudo evidenciar deficiencia en la atención ciudadana y en los procesos administrativos. Este trabajo destacó la importancia de fortalecer los factores estratégicos, como la capacitación del personal y la digitalización de procesos, para mejorar la calidad del servicio. Entre las estrategias propuestas se encuentran programas de formación continua, la implementación de herramientas tecnológicas y un sistema de monitoreo que permitirá evaluar el progreso y ajustar acciones según las necesidades ciudadanas, con el fin de dar soluciones efectivas que cumplan con las necesidades y expectativas de los ciudadanos hacia la gestión del GAD parroquial.

Palabras claves: *Gestión estratégica, atención ciudadana, calidad del servicio.*



**Strategic management and quality in citizen care of the José Luis Tamayo parish GAD,
Salinas canton, year 2024**

Autor:

Rocafuerte González Shirley Alexandra

Tutor:

Eco. Félix Tigrero González, MSc.

Abstract

Strategic management and quality in citizen service are essential elements for the performance of Decentralized Autonomous Governments (GADs). The objective of this research is to analyze the relationship between strategic management and the quality of citizen service in the parish GAD of José Luis Tamayo, Salinas canton. Based on a situational diagnosis, issues such as weaknesses in internal communication, insufficient trained personnel, prolonged response times, and a lack of technological tools were identified. These deficiencies generate citizen dissatisfaction and hinder the achievement of institutional objectives. The methodology used a mixed approach, combining interviews with GAD authorities and surveys of citizens. For data analysis, the SPSS statistical system was employed, enabling the identification of relationships between variables. The results revealed that the absence of effective strategies negatively affects citizen perceptions, highlighting deficiencies in citizen service and administrative processes. This study emphasized the importance of strengthening strategic factors such as staff training and process digitalization to improve service quality. Proposed strategies include continuous training programs, the implementation of technological tools, and a monitoring system to evaluate progress and adjust actions according to citizen needs. The ultimate goal is to provide effective solutions that meet the expectations and requirements of citizens regarding the management of the parish GAD.

Keywords: *Strategic management, citizen service, service quality.*

Introducción

El presente trabajo de titulación denominado “Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024”, está orientado en describir ya analizar de manera detallada los aspectos relevantes entre las variables, se considera un estudio de gran relevancia en cuanto a la gestión pública, debido a que tiene un impacto relacionado en la percepción y satisfacción de la comunidad hacia las instituciones gubernamentales en un mundo globalizado y de cambios constantes, ya que es un principio ético y una obligación para las autoridades, brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.

La importancia de este tema radica en su estrecha relación con el desarrollo sostenible de las comunidades y la confianza de la ciudadanía depositada en las autoridades gobernantes, una atención ciudadana deficiente puede generar insatisfacción y desconfianza, lo que origina problemas sociales y económicos a largo plazo. Como señalan Álvarez & Bullón (2022), "la calidad del servicio es una de las principales áreas de estudio, debido a su importancia para la satisfacción del cliente y el éxito de cualquier organización" (p. 5).

La gestión estratégica y la calidad son factores indispensables para el desarrollo de las instituciones públicas, su eficiente planificación y ejecución de estrategias organizacionales impacta en sus resultados internos y en la percepción por parte de los ciudadanos. Para lograr un servicio más eficiente orientado al bienestar social, los gobiernos autónomos descentralizados juegan un papel fundamental por cuanto son los responsables de la atención directa, la adecuada gestión estratégica y la mejora constante en la calidad de sus procesos.

En países desarrollados como Canadá y Estados Unidos, la gestión estratégica en cuanto al sector público, se destaca por su capacidad de incorporar tendencias sociales y económicas a largo plazo, estos gobiernos locales ponen en práctica métodos que les ayudan a gestionar sus recursos y establecer prioridades claras, lo que convierte a estos países como referentes para otros que enfrentan el desafío de adaptar sus estrategias a las necesidades de un mundo en constantes cambios.

Por otro lado, en Chile, la calidad en la atención ciudadana es un eje fundamental para la transformación y el desarrollo del servicio público, las organizaciones trabajan arduamente implementando estrategias para ofrecer un servicio eficiente, claro y con atención personalizada, lo que ha mejorado considerablemente la percepción y la confianza de los

ciudadanos en sus autoridades, esta satisfacción de necesidades se ha logrado mediante la rapidez, el trato humano y la transparencia de los servicios brindados a la comunidad.

En Ecuador, se han implementado actividades que ayudan a promover los diferentes sistemas de gestión de calidad en las empresas públicas y privadas, tomando como referencia los estándares internacionales que establecen las entidades reguladoras, como el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) en el año de 1970 y la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de la Calidad del Agro (AGROCALIDAD) en el año de 2008, las mismas que incentivan la adopción de buenas prácticas de la gestión empresarial y la calidad, mediante la asistencia técnica y programas de capacitación al personal.

En las provincias como Guayas y Pichincha, varias entidades públicas y privadas también han implementado sistemas de gestión de calidad, estos modelos estratégicos buscan optimizar la atención a través de la estandarización de procesos y la capacitación de su personal, obteniendo como resultado una mayor eficiencia en la prestación de servicios.

Otras provincias como Manabí, han implementado programas de mejora continua en la calidad de la atención ciudadana en municipios y parroquias rurales, alineados a los estándares nacionales, lo que ha permitido que los gobiernos parroquiales ajusten sus estrategias y recursos para mejorar la atención en sectores como la salud, educación y servicios administrativos; y, en ciertas instituciones públicas de Azuay, integran las normativas de calidad en sus procesos administrativos, específicamente en áreas en donde se tiene contacto directo con el ciudadano como la emisión de permisos y licencias, aprovechando estas experiencias para mejorar su atención, y ofrecer un servicio más eficiente y accesible.

Los GAD's parroquiales de la provincia de Santa Elena, enfrentan grandes desafíos, debido a la ausencia de recursos, lo que limita la capacidad para atender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera correcta, es por esto, que se busca la implementación de estrategias que mejoren la calidad en la atención ciudadana para optimizar los procesos.

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, se tomó como referencia el GAD parroquial de José Luis Tamayo, perteneciente al cantón Salinas, ya que representa una oportunidad para analizar y comprender los desafíos y oportunidades que enfrentan los gobiernos locales en sus esfuerzos por brindar una atención de calidad a la ciudadanía. Lograr identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en la gestión estratégica contribuirá a mejorar los servicios públicos que éste ofrece, convirtiéndolo en un tema atractivo para el desarrollo de las comunidades y la eficiencia en la gestión pública.

En España, Ríos (2017), en su libro de *Metodología para la investigación y la redacción* menciona sobre el **planteamiento del problema**, y manifiesta que es la parte fundamental de una investigación, y debe explícitamente empezar con una problemática y terminar en una solución, también señala que dicha parte tiene que resolverse evidenciando la solución de ésta (p. 28). La problemática en cualquier estudio debe ser abordada con la finalidad de ofrecer una solución relevante, siendo esto parte primordial de cualquier investigación.

Un estudio realizado en una institución de Loja, menciona que muchas veces la problemática en cuanto a la calidad de atención ciudadana se debe al desconocimiento de la filosofía corporativa por parte de los funcionarios y colaboradores que en ella laboran, lo que incurre en que no sea notable un avance en los planes de mejora de estrategias en donde se vea reflejado las percepciones reales de los ciudadanos hacia el establecimiento. (Zamora, 26 de agosto de 2020)

La razón de ser de una institución pública es la calidad del servicio hacia los ciudadanos, es por esto que es importante que las personas quienes la conforman conozcan de manera interna los aspectos de la filosofía empresarial, del mismo modo, aceptar las opiniones y sugerencias de los ciudadanos para poder mejorar, ya que muchas veces las estrategias implementadas no son suficientes para cumplir las expectativas de la institución.

Se puede mencionar, en cuanto a las variables implementadas en el estudio que son componentes esenciales para el buen funcionamiento de los gobiernos autónomos descentralizados, ya que, estos tienen la responsabilidad de garantizar el bienestar de la ciudadanía.

Una gestión administrativa deficiente influye en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, estas instituciones desempeñan un papel importante en las comunidades locales, por ello es necesario analizar de manera profunda la calidad del servicio en los GAD's parroquiales y proponer estrategias de mejora en la gestión administrativa.

De acuerdo con la **sistematización y formulación del problema** se realiza la siguiente pregunta, ¿Cómo influye la gestión estratégica en la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas?

De esta forma, las preguntas planteadas en la sistematización del problema que se mencionan a continuación están conectadas con la formulación del problema general.

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas?
- ¿Cuáles son los factores de la gestión estratégica que contribuirían en la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas?
- ¿De qué manera la gestión estratégica podría fortalecer la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas?

Con relación a lo antes expuesto se plantea el **objetivo general**: Describir los aspectos característicos de la gestión estratégica y la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

Los **objetivos específicos** se establecen en función del objetivo general y contribuirán a cumplir con lo propuesto.

- Diagnosticar la situación actual de la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.
- Identificar los factores de la gestión estratégica que contribuyen a la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.
- Proponer un plan de acción que fortalezca la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

La **Justificación teórica** del presente trabajo de investigación se fundamenta en la contribución de varios autores que han brindado aportes de gran relevancia sobre la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana en el sector público, tomando como referencia a Álvarez & Bullón (2022), quienes resaltan la importancia de la calidad del servicio como una de las principales áreas de estudio debido a su impacto en la satisfacción del ciudadano y el éxito de cualquier organización gubernamental.

Lamuca (2019), expresó que los servicios ofrecidos por las instituciones públicas deben evaluarse desde la perspectiva del beneficiario, considerando su opinión como parte de la gestión con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Esta perspectiva es fundamental para comprender las expectativas de los ciudadanos y brindar un servicio de calidad que cumpla con sus requerimientos.

El aporte de González, Martínez & Maldonado (2019), señalan que la gestión estratégica se aplica tanto a empresas grandes como pequeñas, y desde su concepción, todas las organizaciones poseen una estrategia. Sin embargo, es fundamental que los gestores estén capacitados para ejecutar las estrategias, de lo contrario, los objetivos, metas y políticas tendrán pocas posibilidades de éxito.

Mendoza (2021), por su parte, destaca la importancia de la gestión estratégica como un sistema integral que implica la planificación, organización, dirección y control de las actividades para el logro de los objetivos institucionales. Esta gestión administrativa es clave para el funcionamiento eficiente de los GAD's y la calidad en la atención ciudadana.

De cierta manera bajo la recopilación de teorías y conceptos se obtuvo información relevante, que permitió el desarrollo de ideas que garantizan la fiabilidad de los fundamentos teóricos, para que de acuerdo al tema de estudio, el lector pueda comprender de mejor manera los motivos y necesidades que llevan al investigador a escoger este tema y respaldarlo de manera convincente.

En la **Justificación práctica**, se centra en describir los aspectos característicos de la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana, mediante el análisis de la situación actual del GAD parroquial de José Luis Tamayo, perteneciente al cantón Salinas, bajo este análisis se identificaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en la gestión administrativa y los servicios brindados a la ciudadanía.

La gestión estratégica implica la ejecución de diversas actividades para el logro de los objetivos institucionales, por lo tanto, los resultados de esta investigación brindan información valiosa para optimizar los procesos administrativos y la toma de decisiones estratégicas en el GAD parroquial.

La investigación permitió identificar las herramientas y recursos necesarios para implementar una gestión por procesos eficiente en la administración del GAD, lo que contribuye a mejorar la calidad del servicio hacia los ciudadanos, para el cumplimiento de sus expectativas y necesidades, y de esta manera elevar los estándares de calidad a nivel local.

El trabajo de investigación expone algunas razones de la problemática, relacionadas a la calidad del servicio, entre ellas, los excesos de tiempo para la resolución de trámites, procesos poco ágiles, trámites extenuantes, impuntualidad, lentitud de respuesta a las solicitudes, limitada información por parte de los funcionarios, escasez de empatía y poco

profesionalismo, entre otras; a partir de aquello se permite proponer estrategias y acciones correctivas y concretas que mejoren la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial, lo que conllevará a una respuesta positiva en la satisfacción de los ciudadanos.

Algunas de las estrategias para mejorar la imagen organizacional y situación en la que se encuentran la institución, incluyen acciones como ofrecer una excelente atención al cliente, brindar la información necesaria de los servicios, optimizar tiempos de respuesta a solicitudes y trámites, capacitar al personal que tiene relación directa con el ciudadano, entre otros.

Se pretende dar observaciones objetivas acerca del servicio que se está brindando actualmente en la institución, ya que la imagen y reputación del GAD parroquial, son factores que deben recibir especial atención por estar altamente relacionado con la ciudadanía, además se brindan sugerencias del uso de herramientas tecnológicas, redes sociales o sitios web, y así cumplir con los objetivos que se ha propuesto la actual administración.

Para el estudio se plantea la siguiente **idea a defender** “La identificación de los aspectos característicos de la gestión estratégica permite plantear un plan de acción para mejorar la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas.

El resumen de los aspectos que se abordaron en el trabajo de investigación se encuentra estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I, contiene el marco referencial, se presenta la revisión de la literatura, en este punto se realiza una revisión de fuentes más relevantes y que tienen estrecha relación con la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana; en el desarrollo de teorías y conceptos, se abordan las principales teorías, modelos y conceptos de las variables, dimensiones e indicadores: por otra parte, se mencionan los fundamentos legales, en el cual se analizan las leyes, regulaciones y normativas relevantes que se deben tener en cuenta para garantizar el cumplimiento normativo en cuanto a la calidad de la atención ciudadana en el sector público.

El capítulo II, describe el marco metodológico utilizado para la ejecución de la investigación sobre la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana, se detalla el diseño de la investigación, el mismo que se presenta como un enfoque mixto, con alcance exploratorio, descriptivo y correlacional; los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la recolección y análisis de datos, como entrevistas, encuestas y otros aspectos relevantes para el

tema de estudio, los mismos que fueron aplicados a administrativos y habitantes de la parroquia José Luis Tamayo. El diseño de muestreo define la población objeto de estudio, de donde se selecciona una muestra representativa, que será útil para abordar el proceso de recopilación de datos, procesamiento y análisis de la información obtenida.

El capítulo III, muestra los resultados y la discusión de la investigación en base a la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, este capítulo contiene el análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, la transcripción de los resultados de manera cualitativa y cuantitativa en base a las entrevistas y encuestas, mediante tablas y gráficos. En la discusión se presenta el resumen de la comparación de estos resultados a partir de la revisión de la literatura y la situación actual por la que atraviesa el GAD parroquial.

Por último, se mencionan las conclusiones a las que se pudo llegar mediante el trabajo de investigación y algunas recomendaciones que son de gran aporte para mejorar la calidad en la atención ciudadana del lugar en donde se realizó el tema de estudio.

Capítulo I

Marco Referencial

Revisión de la literatura

En el artículo científico con el tema “Diagnóstico y propuesta estratégica de atención y servicio al cliente en restaurantes en la ciudad de México- Michoacán” por los autores Villegas et al, (2019), que se llevó a cabo en el “Tecnológico nacional de México, y, cuyo objetivo es identificar oportunidades de mejora que permitan elevar la calidad del servicio que ofrece a sus clientes”. La investigación fue de tipo no exploratorio, mixto y cuantificable, de carácter descriptivo debido a que menciona el servicio y la atención al cliente en los establecimientos de comida, la población de estudio es no finita ya que pertenece al grupo de consumidores que acuden de manera regular a los establecimientos, a lo cuales se les aplicó un cuestionario de diagnóstico estratégico como un modelo de evaluación de la calidad sobre los servicios brindados para de esta manera conocer su grado de satisfacción.

Los resultados obtenidos, de acuerdo al diagnóstico situacional que midió la calidad del servicio de los clientes, recibida por parte de los colaboradores, fue analizada en base a seis dimensiones, la infraestructura, decoración, clima interior, la higiene, ubicación y los servicios adicionales; de acuerdo al análisis de estas pautas se pudieron identificar oportunidades de mejora en los productos y servicios ofrecidos. Se concluyó que se debe integrar un enfoque innovador que combine la mejora continua con la adaptación a las necesidades de los clientes, realizar un análisis estratégico sobre las operaciones, implementar programas de capacitación al personal en temas de calidad y servicio, mejorar los procesos cumplan con las necesidades y expectativas de los consumidores, lo que permitirá optimizar las operaciones e incentivar la fidelización.

En el trabajo de investigación titulado "Modelo de Gestión Estratégica para mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno, Provincia de Pastaza, periodo 2017", de la autora Grefa, G. (2019), tiene como objetivo general diseñar un modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional (GADMIP) del Cantón Arajuno. Se basó en un enfoque aplicado, usando métodos de investigación de campo y documental, en la que se realizaron encuestas dirigidas a los usuarios tanto internos como externos; y, entrevistas a los

funcionarios del GADMIP, con la finalidad de recolectar datos en cuanto a la situación actual de la atención ciudadana.

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante una tabulación estadística, mostrando como resultado la ausencia de una adecuada gestión en la institución pública, que se deriva de retrasos en la atención al usuario, desorganización y pérdida de documentos o solicitudes, Mediante un modelo de gestión propuesto por la autora, se presentaron estrategias que están dirigidas a la mejora continua del servicio, entre ellas se propone mejorar la comunicación, la atención al usuario y el crecimiento profesional del capital humano, estas pautas son fundamentales para la mejora de la calidad en la atención ciudadana, las mismas que contribuirán en el desarrollo eficiente del gobierno municipal y fortalecerá la confianza de la comunidad en cuanto a los servicios que ofrece.

Escalante et al., (2020), participaron en el desarrollo de un artículo científico con el tema “Gestión estratégica y la productividad: estudio diagnóstico en la Asociación Nacional de Curtidores del Ecuador”, con el objetivo de ofrecer una herramienta que permita a el área gerencial planificar adecuadamente sus estrategias para alcanzar las metas propuestas, aprovechar las oportunidades que brinda el mercado y controlar las amenazas permanentes con las que convive permanentemente la industria. Los investigadores presentaron una propuesta estratégica mediante un Cuadro de Mando Integrado. Además, el componente metodológico fue basado en análisis estadístico y un enfoque mixto, ya que se presenta una combinación de elementos cualitativos y cuantitativos para el estudio de las variables en esta investigación.

La investigación fue de alcance descriptivo, en el cual se mostró información relevante, además del uso de herramientas de recopilación de datos como la encuesta, la misma que estuvo dirigida a los integrantes de la industria y a los clientes, los resultados de estos datos, fueron analizados mediante el sistema SPSS 25, un software muy útil para el manejo de la información obtenida. Los investigadores presenciaron un estudio negativo, ya que la empresa no contaba con una cultura corporativa que esté orientada a la parte estratégica para el cumplimiento de sus objetivos. Por lo que concluyeron que al implementar el CMI en la organización se podría lograr un mejor desempeño por parte de la gerencia, esta herramienta sería una estrategia indispensable para poder analizar la situación actual y tener objetivos empresariales claros, permitirá mejorar el servicio para el cliente interno y externo, agilizar los procesos, tiempos y captación del personal, además de implementar una cultura corporativa

sólida que permita un direccionamiento estratégico claro implementar herramientas que faciliten el análisis de la situación actual, para luego desarrollar o proponer estrategias que estén enfocadas a mejorar los procesos de la organización.

El trabajo de investigación realizado en Lima - Perú con el tema “Gestión estratégica y creación de valor para los clientes del restaurante Toque Marino SAC del Agustino”, por Mendoza, W. (2021), tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión estratégica y la creación de valor para los clientes del restaurante Toque Marino. El investigador presentó un enfoque cuantitativo con un nivel correlacional entre ambas variables, la población utilizada para el estudio fueron los clientes del establecimiento de comida Toque Marino SAC del Agustino, se implementó la técnica de recopilación de datos de prueba con el instrumento escala de Likert para las variables Gestión estratégica y creación de valor.

Una vez recopilados los datos fueron procesados por el sistema SPSS, lo que permitió analizar cada una de sus dimensiones e indicadores, y posteriormente presentar los resultados de manera gráfica para un mejor análisis, demostrando que el restaurante cuenta con deficiencias en los procesos que conllevan a la puesta en marcha de una adecuada gestión estratégica, no llevan a la práctica su filosofía empresarial, lo cual se ve reflejado en aspectos negativos no solo para el cliente interno, sino para el cliente externo al lugar del objeto de estudio, por lo que es necesario implementar estrategias que permitan un adecuado trabajo integral, impulsar la creación de un área de marketing, para de esta manera mejorar la satisfacción al cliente de acuerdo a sus expectativas y necesidades, además de diseñar un mapa de seguimiento que permita hacer las correcciones pertinentes y alcanzar el éxito en la empresa.

Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión estratégica.

Se ha demostrado el impacto de la gestión estratégica sobre el desempeño de diferentes tipos de empresas a nivel mundial. Estudios que evalúan el impacto de este tipo de gestión en el desarrollo industrial basado en un modelo de selección de decisiones en el cual se consideren las posiciones estratégicas en las empresas, así como cambios inesperados en el entorno empresarial, demostraron que su aplicación debe tomar en cuenta estas características específicas sobre las actividades de la organización, los intereses de los consumidores de

servicios, las condiciones competitivas existentes y los principios del desarrollo sostenible (C., Moya; López, D. y Artigas, W., 2018)

La gestión estratégica surge como un elemento clave para definir la misión y objetivos de la organización, que conlleva a la creación de beneficios financieros y no financieros, así consecuentemente, aseguren sus ventajas competitivas. A esto se puede añadir que existen diferentes enfoques de la gestión estratégica, desde un modelo basado en la fase de implementación hasta aquellos que incluyen el desarrollo de estrategias de crecimiento y comportamiento en el ámbito externo, la publicidad del producto, el desarrollo del personal y la búsqueda de competitividad. (Quiñónez, Castillo, & Bruno, 2020)

La gestión estratégica es el proceso que se lleva a cabo para determinar y establecer los objetivos, estrategias y políticas dentro de una organización, su impacto es de gran relevancia para el desempeño empresarial a nivel mundial, su importancia radica en la correcta toma de decisiones y adaptación a cambios en el entorno empresarial, lo que permite el posicionamiento estratégico maximizando beneficios financieros, generando ventaja competitiva a largo plazo y de esta manera se puedan adaptar a las condiciones externas para garantizar su crecimiento.

Planificación

Ramírez, (2019) se refiere a la planeación como un proceso indispensable, en el que a través del diseño de un plan se establecen los objetivos, se designan las tareas y actividades, se representan las proyecciones futuras y los recursos disponibles para lograr los objetivos.

Sánchez, (2022), menciona que la planificación tiene como objetivo diseñar estrategias que logren diferenciarse de otras organizaciones cuya planificación se trabaja de forma totalmente distinta a la competencia, teniendo en cuenta las perspectivas del personal administrativo, como parte de la planificación estratégica.

La planeación es uno de los procesos indispensables que permite trazar metas a corto, mediano y largo plazo; la importancia de este primer enfoque del proceso administrativo es esencial, ya que diseña estrategias que permiten a las organizaciones destacarse en su entorno competitivo. Para la ejecución de una planificación efectiva se requiere de una estructura, capacidad de adaptación y la consideración de las perspectivas del personal administrativo, con la finalidad de asegurar que estén alineadas con los objetivos organizacionales y las realidades operativas internas.

Misión, "Roger Harrison (1977), define el concepto como:

“La misión debe reflejar el objetivo final de la organización y los valores que las personas asocian con el beneficio de la Organización. (...) La misión deja su sello en las declaraciones referentes a los objetivos y la filosofía de empresa. Puede inferirse a través de las decisiones y sus prioridades. Las estrategias y estructuras están subordinadas a la misión”

La misión no es más que la identificación o la razón de ser de una empresa y está alineada a los resultados que se pretende conseguir, es un vínculo entre estrategias y valores de la organización que plantea el momento presente y lo que se transmite en base a los procesos.

Visión, “La visión forma parte del futuro de la empresa, de todas las actividades y acciones que realiza, para responder a la pregunta ¿qué queremos llegar a ser?, la visión es lo principal de una organización y debe establecerse primero” (David, 2013)

La visión, por su parte refleja lo que será en el futuro la organización, se puede establecer en corto, mediano o largo plazo para alcanzar el éxito y cumplir a cabalidad los objetivos perseguidos.

Valores, “Los valores son las pautas de conducta o principios que guían a los trabajadores de una empresa, los cuales deben ser practicados y compartidos por todos” (Münch, 2010)

Los valores son la base de toda organización, los principios y actitudes que tienen los colaboradores representan el cómo se hacen o se deben hacer las actividades, encaminadas a una buena ética y moral; por lo tanto, deben estar al servicio de la misión y visión de la empresa, ser asumidos, interiorizados y compartidos por quienes la conforman.

Dirección

Marín & Atencio, (2008), la dirección consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización, en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Reyes (2022), expresa que la dirección es aquella función administrativa cuya función es orientar e indicar el proceder de los individuos cuyo fin es lograr los objetivos deseados, a nivel global, departamental y operacional.

La dirección en el proceso administrativo, es considerada como uno de los procesos dinámicos más importantes, permite coordinar y dirigir los procesos y está claramente enfocado en direccionarlos para la obtención y logro de objetivos.

Toma de decisiones, Ivancevich (2000) sugiere que el proceso de toma de decisiones “es una serie o concatenación de pasos consecutivos o de etapas interconectadas que dan lugar a una acción o a un resultado y su correspondiente evaluación”.

Esta es una de las acciones más importantes y trascendentes en una organización y debe estar orientada hacia la gestión y la administración, tomando en cuenta que se deben cumplir con ciertas características como la fundamentación de la información, la misma que debe ser rápida, oportuna, eficiente y efectiva, ya que, de esto depende el éxito o fracaso de sus actividades.

Comunicación, Vargas (2003) afirma que la comunicación en las organizaciones, es la condición de anunciar y conseguir técnicas de comunicación que admitan incrementar verdaderamente el concepto de público, de audiencia, que no sólo reciba información sino que genere igualmente visiones y actividades, que favorezcan a que la organización cumpla con sus objetivos.

La comunicación en el proceso de dirección dentro de una organización es indispensable, ya que todos los empleados deben estar informados sobre las actividades que se deben realizar para el logro de los objetivos, es por esto que puede verse como un proceso social, una disciplina o un conjunto de técnicas y habilidades que permitan a los empleados comunicarse de manera efectiva.

Tipos de dirección, (Chiavenato, 2007)

Dirección Autocrática: Chiavenato define la dirección autocrática como un estilo en el cual el líder centraliza la autoridad y toma todas las decisiones sin consultar al equipo. Los empleados deben seguir instrucciones precisas y el control se ejerce de forma estricta.

Dirección Democrática: en la dirección democrática, el líder permite y promueve la participación del equipo en las decisiones. Este estilo genera un ambiente colaborativo y fomenta el compromiso de los empleados hacia los objetivos organizacionales.

Dirección Liberal o Laissez-Faire: el autor describe el estilo liberal como aquel en el cual el líder delega la toma de decisiones y confía en la autonomía de los empleados. Este tipo

de dirección es efectivo con equipos autónomos y experimentados, permitiendo libertad y creatividad en la ejecución de tareas.

Dado los diferentes tipos de dirección que describe el autor en relación al trabajo de investigación se puede mencionar que el estilo que mejor se alinea con los objetivos una institución pública es la dirección democrática, ya que promueve la participación activa y el compromiso de los funcionarios en el proceso de toma de decisiones, además de facilitar la colaboración, fomentar la comunicación bidireccional y permitir que los empleados aporten ideas y soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Control

Esta etapa nos permite vigilar, evaluar y monitorizar las actividades estratégicas de la institución. El proceso no es difícil, requiere de orden y sentido de prioridad por parte de quien es el responsable de esta acción. No obstante, no podemos olvidar que la definición de la estrategia es el comienzo de un camino que la empresa debe seguir con algunas instrucciones que deben tenerse en cuenta para el viaje. (Contreras, 2013).

Layme, (2018) sostiene que el control se percibe como la vigilancia del cumplimiento de todas las actividades planificadas y organizadas por la entidad. En este momento se evidencian los logros del personal a cargo de las diferentes áreas de trabajo.

El control, tiene como finalidad lograr las metas propuestas por las organizaciones, para llevar esto a la práctica se plantea el ejercicio del control interno, el mismo que permite mantener en orden los procesos que se manejan dentro de la empresa y mediante una revisión se puedan implementar técnicas de mejora para el cumplimiento de los objetivos que se han planteado.

Seguimiento, "El seguimiento es la acción de controlar el avance de un proceso, proyecto o actividad para verificar su cumplimiento" (Münch, 2020, pág. 107)

Se refiere al proceso de recopilar, analizar y utilizar dicha información para supervisar el progreso de las actividades, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y guiar las decisiones de gestión.

Evaluación, "La evaluación es un proceso sistemático para determinar el grado en que se están logrando los objetivos de un programa, política o proyecto" (Weiss, 2022, pág. 4)

En este indicador se investiga sobre la forma en que las actividades cumplen los objetivos de una determinada acción y se compara con los logros de las actividades previstas para conocer los resultados, el objetivo consiste en examinar la aplicación, eficacia o eficiencia de la planificación que se he desarrollado con anterioridad.

Retroalimentación, William (2011) hace hincapié en la finalidad de la retroalimentación para que se convierta en un recurso formativo y en la necesidad de considerar la calidad de las interacciones entre el profesorado y el alumnado, por lo que resulta de vital importancia cómo se transmite la información y cómo el alumnado la recibe.

Mediante el proceso de retroalimentación se ofrece información sobre el rendimiento o comportamiento de las actividades, con la finalidad de reforzar, mejorar o corregir ciertas acciones. La retroalimentación puede ser positiva o negativa, sin embargo, se la utiliza para guiar es guiar al personal para conseguir un mejor desempeño en futuras actividades.

Calidad de la Atención Ciudadana

Para Linares (2014), bajo cualquier circunstancia e independientemente del producto o servicio demandado, todos los clientes o usuarios buscan obtener la satisfacción de sus necesidades además de que los atiendan bajo los mejores estándares posibles lo que ha obligado a la administración pública, de manera inmediata, a dar un vuelco total a su planeación estratégica y colocar en la cima de la pirámide al cliente, trabajando en la gestión integral de mecanismos, políticas y medios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Se evidencia que la calidad que el ciudadano espera no se mide solamente en determinados momentos de su interacción con la entidad sino en todos los mementos de verdad que se generan en el recorrido total que el cliente experimenta durante la adquisición de un producto o servicio, si todos los momentos de verdad son estelares, la percepción del usuario frente a la calidad del servicio será alta, pero si tan solo uno de los momentos se torna crítico, sin importar que tan buenos hayan sido los demás, la calidad percibida disminuirá notoriamente. (Linares, 2014)

La calidad de atención está basada en la percepción que tiene el ciudadano de los servicios que ofrece el sector público, los usuarios, hoy en día tienen una relación directa con la administración pública, debido a que se han implementado estrategias que permiten su participación en la planeación de sus procesos, el nivel de interacción con los funcionarios ha incrementado, y, a partir de ello se evalúa de manera constante la calidad servicio ofrecido.

Desempeño institucional

El desempeño institucional público es definido como la productividad, calidad, oportunidad, responsabilidad y eficacia de los servicios y programas públicos y entendido como la evaluación de las actuaciones públicas en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía, el cual debe medirse posterior a la intervención de la gestión pública, y debe dar respuesta sobre qué tanto se cumplieron los objetivos, cuál es el nivel de satisfacción de la calidad percibida por los usuarios y cuán oportunamente llegó el servicio y el nivel de aceptación del desempeño de la entidad. Su propósito es mejorar el curso de acción de la gestión a partir de la toma de decisiones (Bonney & Armijo, 2005)

Se centra en evaluar la productividad, calidad y eficacia de los servicios por los funcionarios del sector público, tomando como referencia la satisfacción y percepción de los usuarios, esta evaluación permite medir el cumplimiento de los objetivos establecidos y gestionar los recursos de manera eficiente.

Innovación de procesos, según Landa (2014), La sociedad está en continuo cambio, lo que implica que las empresas deban ser flexibles para poder actualizarse o modificar aspectos internos para acoplarse a las necesidades cambiantes de los clientes,

Esto implica el poder lograr un cambio interno para mejorar los procesos dentro de una organización, estos se logra mediante la identificación de las ineficiencias y falencias que afectan a los procesos internos para realizar una intervención que incluya acciones e implementación de estrategias que tengan como objetivo el aumentar la eficiencia.

Capacidad de respuesta, este indicador integra una gama de habilidades y procesos además con las rutinas que permiten a la organización interactuar rápidamente y de manera fácil intercambiar solicitudes de las necesidades con los consumidores. (Demuner, 2021)

En este caso, las instituciones públicas, tienen la capacidad para identificar las necesidades de la comunidad y cumplirlas con rapidez y buenas prácticas en contribución con el bienestar de los demás, de esta manera refleja la disposición para brindar un servicio ágil y oportuno, necesarios para la una atención personalizada que contribuyan a mejorar la satisfacción y la percepción de los usuarios.

Transparencia organizacional, significa que la empresa tiene la disposición de informar sobre su situación actual, de qué decisiones se toman y por quiénes son tomadas (Alonso, 2009)

Es considerado un factor clave para generar confianza en los usuarios, y esto se logra en la medida en que la empresa responde a las demandas de información y la forma de manejar los procesos referentes a la atención. De cierta manera, la transparencia organizacional evita una racionalidad limitada en el entorno empresarial, de tal forma que los criterios que se siguen, cuando se toma una decisión, puedan presentarse con claridad y que las personas involucradas tengan derecho a conocerlos.

Satisfacción del ciudadano

La satisfacción es un estado psicológico de bienestar y de disposición positiva de una persona, las principales razones de satisfacción del ciudadano son la implementación y el fortalecimiento de la democracia, La participación ciudadana, la retroalimentación y rendición de cuentas sobre el desempeño y la apertura de la información se asocian positivamente con la satisfacción del ciudadano, de la misma manera, la confianza media la relación entre la calidad del servicio y las interacciones con la satisfacción. (Medina J.; Ábrego D.; Echeverría O., 2021)

Está relacionado con la percepción positiva que los ciudadanos tienen de su entorno y la interacción con las organizaciones públicas, mediante una mayor participación ciudadana, la misma que genera un sentimiento de confianza y bienestar, permitiendo que los ciudadanos perciban que sus necesidades y demandas, y que éstas sean atendidas de manera adecuada, no solo se deben ofrecer servicios de calidad, sino también promover la participación activa y mantener una comunicación abierta con los usuarios.

Calidad, La calidad del servicio ha sido un tema muy estudiado académicamente y dentro de las organizaciones a fin de formular las estrategias necesarias orientadas a mejorarla, debido a que los clientes a medida que pasa el tiempo se han vuelto más críticos y exigentes, lo que ha conllevado a que sea considerada como un elemento importante dentro de las organizaciones. (Lyonnet, 2017)

Se conceptualiza como la percepción del servicio recibido desde la perspectiva del cliente, que resulta de sus necesidades y expectativas, por lo tanto, la calidad del servicio se ha convertido en un tema clave debido a su relevancia estratégica para satisfacer a los clientes, retenerlos, fidelizarlos y mantenerse en el mercado.

Eficacia, La eficacia se enfoca en llevar de una manera correcta las funciones y actividades con la mayor operatividad posible, es decir, asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados de forma correcta, en un menor costo y tiempo, sus acciones y resultados

deben ser los esperados. Aunque se debe entender que esta tiene un mayor enfoque en el adecuado cumplimiento y en la obtención de los resultados anhelados. (Rojas, 2017)

Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos propuestos, los mismos que deben estar alineados con la misión y visión. La eficacia cumple el rol de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y de satisfacer sus necesidades, implica la obligación de la administración de utilizar los recursos públicos de manera responsable y de llevar a cabo sus actividades con transparencia.

Eficiencia, Zambelli, (2023) menciona que la eficiencia operativa es el conjunto de habilidades que se ejecutan en la empresa para que los recursos se manejen de la mejor manera posible.

Es un reflejo de aquellas actividades que se ponen en práctica, con el objetivo de manejar los recursos mínimos para entregar servicio de calidad, este factor se cumple cuando los recursos disponibles son manejados de forma correcta al momento de ofrecer un servicio que cumpla las expectativas de los usuarios.

Innovación y mejora continua

La innovación en conjunto con la mejora continua significa el cuestionamiento no solo de mejorar lo que todavía tiene la posibilidad y el potencial para alcanzar nuestras expectativas sino también cuestionarse, si se puede hacer aún mejor lo que está funcionando, si se puede hacer de otra manera, para prever y anticiparse a los cambios y a las nuevas necesidades, demandas y expectativas que puedan llegar. (Elite Logis)

Las instituciones pueden optar por una constante innovación para alcanzar un mayor grado de calidad en sus productos o servicios, para obtener ventajas competitivas y generar mejoras reales en términos de eficacia y eficiencia.

Iniciativas de mejoras, (Ríos M.: Muñoz C.; & García A., 2019) proponen un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización y sus procesos, se refieren a la implementación sistemática de esfuerzos dentro de una organización para mejorar los procesos, productos y servicios de manera incremental. El enfoque de mejora continua está basado en la participación de todos los niveles de la organización, con el objetivo de optimizar el desempeño y asegurar la satisfacción de los clientes.

Las iniciativas de mejora se basan en la idea de que las empresas puedan evolucionar para su crecimiento y supervivencia, deben estar ajustados de acuerdo a la retroalimentación

interna y externa, para de esta manera reducir los riesgos asociados con grandes cambios y promover una cultura organizacional orientada hacia la excelencia.

Adopción de herramientas tecnológicas, La incorporación de sistemas y tecnologías de la información al interior de las organizaciones impulsa el desarrollo y ejecución de los programas de producción y estimula el control de los procesos y los productos. Por otra parte, las TICs también pueden conducir directamente las innovaciones en los productos, procesos y servicios de las empresas, e incluso en los modelos de negocio; pueden transformar, además, los procesos de negocio existentes y facilitar nuevos productos y servicios, así como variedad y personalización de productos y servicios existentes que no eran operacional y económicamente factibles antes sin el uso de las TICs. (Cuevas H.; Parga N., 2018)

Tiempos de respuestas óptimos, Zendesk, (2023) define el tiempo de respuesta como el período promedio que tarda el personal en responder una solicitud de manera eficiente, el tiempo que pasa desde que el usuario entra en contacto hasta que responden o dan solución a la inquietud expuesta.

Se refiere al lapso que tardan los funcionarios públicos en proporcionar una respuesta a aquellos en cuanto a trámites y solicitudes formales, es importante, ya que a partir de aquello se puede medir la eficiencia del servicio que reciben los usuarios en las organizaciones, mejorar la percepción ciudadana y la satisfacción general. Es un compromiso que adquieren los colaboradores que mantienen contacto directo con la ciudadanía, para de esta manera cumplir con la transparencia y la efectividad en la atención que los caracterizan.

Fundamentos legales

Esta investigación se fundamenta en las siguientes Leyes de la República del Ecuador:

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador

El Plan de Creación de Oportunidades, es la máxima directriz política y administrativa para el diseño y aplicación de la política pública en Ecuador, a través del cual el Gobierno Nacional ejecutará las propuestas presentadas en el Plan de Gobierno.

El Plan establece las prioridades del país para el período señalado, cada una de las políticas hace referencia a temas de relevancia para el Ecuador; en este caso cuenta con objetivos de importantes análisis y contribución para el estudio de la investigación:

Objetivo 7: Potenciar las capacidades de la ciudadanía y promover una educación innovadora, inclusiva y de calidad en todos los niveles.

Política: Incrementar la cobertura y calidad de los sistemas educativos.

Estrategias: Desarrollar programas de capacitación técnica y tecnológica para los servidores públicos. Fortalecer la infraestructura y recursos de las instituciones gubernamentales.

Meta: Aumentar el porcentaje de servidores públicos capacitados en temas de atención ciudadana y gestión estratégica del 35% al 55% para el 2025.

Objetivo 9: Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.

Política: Mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos de seguridad y emergencia.

Estrategias: Implementar sistemas de respuesta oportuna y protocolos de atención ciudadana. Fortalecer las capacidades de las instituciones públicas involucradas.

Meta: Incrementar el grado de satisfacción ciudadana con los servicios públicos de seguridad y emergencia del 65% al 80% para el 2025.

Objetivo 15: Fomentar la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Política: Mejorar la integridad, rendición de cuentas y transparencia en la gestión pública.

Estrategias: Establecer controles internos y externos más efectivos. Impulsar una cultura de transparencia y acceso a la información.

Meta: Reducir el índice de percepción de corrupción en la administración pública en un 30% para el 2025.

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO.

CAPÍTULO I. DE LA CARRERA DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 122.- Orientación de la carrera del servicio público.- Se orienta a promover, atraer, motivar, mejorar y retener a las y los servidores públicos que demuestren las competencias

más adecuadas; permitir su estabilidad y promoción; y, elevar los niveles de eficiencia del Servicio Público.

CAPÍTULO VI. DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN

Sección 1a.

De la formación y capacitación de las y los servidores públicos

Art. 195.- De la formación y capacitación.- El subsistema de capacitación y formación para el sector público constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de una organización, y que aseguran la consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Sección 3a.

De la capacitación y desarrollo de personal

Art. 201.- De la capacitación.- La capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad, basado en el Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo Profesional, elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto de Altos Estudios Nacionales.

Art. 202.- Proceso de capacitación.- Los planes y programas de capacitación a favor de las y los servidores públicos, serán planificados por las UATH de cada una de las instituciones que están en el ámbito de la LOSEP, acorde a las políticas y normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales. Los planes, procedimientos y procesos de capacitación, previa su ejecución, deberán contar con disponibilidad presupuestaria.

CAPÍTULO IV NORMAS TÉCNICAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DESERVICIO

Art. 280.- Del Sistema de Control y Certificación de Calidad de Servicio.- El sistema de control y certificación de calidad de servicio es el conjunto de políticas, normas,

procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que garantizan la efectividad y productividad en la prestación de productos y servicios por parte de las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, a sus usuarios externos, de acuerdo con estándares de calidad establecidos en la normativa técnica que emita para el efecto el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 281.- Del reconocimiento por la prestación de servicio público de calidad.- El Ministerio de Relaciones Laborales, sobre la base del cumplimiento de la certificación de calidad de servicio, realizará un reconocimiento público a la o las instituciones que mantengan estándares de excelencia en la prestación de productos y servicios a la ciudadanía.

CÓDIGO ORGÁNICO ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA DESCENTRALIZACIÓN

En el Capítulo IV, Sección Primera.

Art. 63.- Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural. Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador (2015)

Art. 64.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial parroquial para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción parroquial;
- d) Elaborar el plan parroquial rural de desarrollo; el de ordenamiento territorial y las políticas públicas; ejecutar las acciones de ámbito parroquial que se deriven de sus competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y,

- realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley;
 - f) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;
 - g) Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;
 - h) Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;
 - i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad;
 - j) Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;
 - k) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias;
 - l) Promover y coordinar la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para la realización de obras de interés comunitario;
 - m) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y,
 - n) Las demás que determine la ley. Ministerio de Defensa Nacional del Ecuador (2015)

LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Art. 4.- Principios de la participación. - La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria. (Registro Oficial Suplemento 175, 20 de abril de 2010)

Capítulo II

Metodología

Diseño de la investigación

El trabajo de investigación se centró en un diseño de investigación con alcance descriptivo y enfoque mixto, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión estratégica implementada en el GAD y la percepción de calidad en la atención ciudadana.

Se planteó un estudio **descriptivo** que permitió conocer las diferentes teorías respecto a la gestión estratégica que se han implementado en el GAD, como la planificación, dirección y control; y, la percepción de calidad en cuanto a los servicios que se brindan a los ciudadanos, además de proporcionar las evidencias de cómo estos esfuerzos pueden mejorar la experiencia de los usuarios, ofreciendo información valiosa para la correcta toma de decisiones. Estos permitieron identificar las actividades realizadas por los funcionarios que impiden mejorar la satisfacción ciudadana y la eficiencia operativa de la institución.

El enfoque que se utilizó fue **mixto**, es decir, **cualitativo**, en este caso se aplicaron entrevistas a las autoridades y funcionarios del GAD que tienen contacto directo con la ciudadanía lo que permitió obtener su perspectiva acerca de la gestión estratégica de la institución; y, **cuantitativo**, ya que a través de este enfoque se establecieron aspectos importantes de forma numérica, mediante el análisis estadístico de la población sujeta a estudio, esto facilitó la comprensión de los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas a los ciudadanos que han solicitado un servicio, permitiendo así conocer las fortalezas y debilidades en la calidad de la atención brindada.

El diseño de investigación aplicado fue **no experimental**, este método permitió observar y analizar la situación, sin cambiar el entorno en que los funcionarios realizan sus actividades diarias.

Métodos de la investigación

Los métodos de investigación constituyen el conjunto de procedimientos sistemáticos y rigurosos que orientan el proceso de indagación científica, permitiendo la recolección, análisis e interpretación de datos para alcanzar los objetivos del estudio, (Hernández-Sampieri, 2022). En este estudio, se aplicaron los siguientes métodos:

Método bibliográfico

De acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2014), “es una herramienta que permite explorar y recopilar información relevante de fuentes documentales, analizar dicha información y extraer conclusiones que puedan apoyar la investigación teórica y práctica.”

Este primer método fue utilizado para explorar diversos materiales de investigación referentes al tema, como libros, tesis y artículos científicos, los cuales fueron seleccionados de manera para obtener información relevante sobre la situación problemática que se investigó, incluyendo variables, dimensiones e indicadores.

Método Inductivo

Este método parte de la observación de casos particulares para llegar a conclusiones generales. En el contexto de la investigación científica, permite formular hipótesis, leyes y teorías a partir del análisis de hechos específicos (Bernal, 2019). Se utilizó este método para examinar las experiencias individuales de los ciudadanos y funcionarios del GAD parroquial de José Luis Tamayo, logrando identificar patrones generales en la gestión estratégica y la calidad de la atención ciudadana, de esta manera se obtuvo una mejor comprensión sobre la situación actual.

Método Analítico

El método analítico implica la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos para estudiarlos de manera individual y comprender su funcionamiento dentro del todo (Ñaupas, 2019). Este método sirvió para examinar detalladamente los diferentes componentes de la gestión estratégica y la calidad de atención ciudadana en el GAD parroquial, aspectos importantes como la planificación estratégica, los procesos administrativos, la capacitación del personal y la satisfacción de los ciudadanos, para luego establecer las relaciones entre estos elementos.

Población y muestra

La **población** de estudio del presente trabajo de investigación es finita y corresponde a un número determinado de ciudadanos que habitan la parroquia José Luis Tamayo, perteneciente al cantón Salinas, de la Provincia de Santa Elena, la correcta selección de una muestra representativa es importante, ya que permite generalizar los resultados y obtener

conclusiones válidas, además de comprender la dinámica y características de la población para abordar desafíos presentes y futuros del GAD parroquial.

En este caso la población que se definió para el trabajo de investigación está compuesta por la autoridad principal del GAD parroquial, funcionarios públicos que tienen relación directa con la ciudadanía y las personas que han tenido una experiencia en trámites realizados en las instalaciones.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2022), la muestra es un "subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta" (p. 196). Este es un indicador que debe reflejar fielmente a la población, de modo que los resultados obtenidos puedan generalizarse a toda la población.

Según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC (2022), la población total de la parroquia José Luis Tamayo es de 36,668 habitantes, sin embargo para la recolección de información se utilizó la técnica de **muestreo no probabilístico por conveniencia**, por la facilidad de acceso y la disponibilidad de los ciudadanos que forman parte de la muestra, por lo que se eligió a 150 personas. Se eligió esta técnica debido a la cantidad excesiva de la población y al ser una cantidad considerable se dificulta la recolección de información en la población total.

Esta técnica de muestreo utilizada se define como un método en el cual los participantes son seleccionados debido a su accesibilidad y disposición para participar en el estudio, más que por criterios de representatividad estadística (Etikan, et al., 2017). Se considera que este métodos es de gran utilidad en situaciones en donde los recursos y el tiempo son limitados, en este caso, debido al tamaño de la población y la complejidad logística que implica realizar la encuesta a todos los habitantes de la parroquia.

Recolección y procesamiento de datos

Con la finalidad de obtener datos relevantes que permitieron comprender el objeto de estudio se recolectó información mediante entrevistas y encuestas dirigidas a la autoridad principal, funcionarios y ciudadanos.

Técnicas de investigación

Entrevista, Esta técnica se implementó con la finalidad de recolectar información relacionada con la gestión estratégica en relación a la calidad de atención ciudadana.

Encuesta, Se aplicó a 150 ciudadanos de la parroquia José Luis Tamayo, ésta técnica permitió obtener información real sobre las opiniones de la ciudadanía en cuanto a los servicios recibidos.

Instrumentos

Guía de entrevista, esta herramienta se aplicó al presidente del GAD parroquial, autoridad principal; Lcdo, el vocal principal; y, la técnica de planificación. Constó de 10 preguntas abiertas relacionadas con las variables de gestión estratégica y calidad en atención ciudadana para obtener información relevante sobre los procesos implementados.

Cuestionario, Se diseñó este instrumento dirigido a los habitantes de la parroquia quienes han realizado trámites o solicitudes en las instalaciones, el mismo que constó de 12 preguntas cerradas utilizando escala de Likert por su facilidad de uso y comprensión.

Procesamiento de los datos

Luego de obtener la información a través de las técnicas e instrumentos de recolección, se procedió a realizar el análisis e interpretación de los datos para brindar las conclusiones de la investigación.

Para las entrevistas, se realizó un análisis de contenido, identificando temas y patrones clave en las respuestas de las autoridades y funcionarios que participaron en este proceso, en cuanto a la aplicación de las encuestas, se utilizó la plataforma de google forms, esto permitió realizarlas de manera más rápida y eficiente, para luego exportar los datos y analizarlos en el software estadístico SPSS, esta herramienta además de ser confiable, facilita el análisis de datos complejos, reduciendo errores y proporcionando resultados precisos.

Validación de instrumentos

Para asegurar la calidad de los instrumentos en esta investigación, se llevó a cabo la revisión por parte de un experto, quien verificó que estos cumplieran con los parámetros y criterios establecidos previamente y que estén alineadas a las variables, dimensiones e indicadores del tema de estudio. Concluyendo que éstos eran adecuados y listos para ser aplicados, para de esta manera garantizar su validez y precisión en la recolección de datos.

Capítulo III

Resultados y Discusión

Análisis de los resultados de las entrevistas

Entrevistas dirigidas a: Presidente, vocal principal, y técnica de Técnica de planificación.

1. ¿Considera que la misión institucional está claramente definida y alineada con las acciones y decisiones que se ejecutan dentro de la organización?

La misión es uno de los pilares fundamentales que direccionan las actividades de la organización, es por esto que los entrevistados están de acuerdo en que la misión institucional está definida y orientada a las decisiones y acciones que desempeñan, sin embargo, como autoridades principales reconocen que ciertos colaboradores aún enfrentan desafíos para alinear por completo sus actividades diarias con la misión, esto suele darse en momentos de gran demanda, como eventos cívicos, festividades locales, proyectos de desarrollo social, campañas de salud, entre otros; para mitigar esta situación el presidente está considerando realizar talleres adicionales para los funcionarios, con la finalidad de mejorar el entendimiento y compromiso con la misión de la institución, esto permitirá también alinear las acciones individuales con los objetivos estratégicos.

2. ¿Qué canales de comunicación utiliza para asegurar que la información llegue de manera efectiva a todos los niveles de la organización?

En el GAD parroquial se utilizan diferentes canales de comunicación para asegurar una distribución eficiente de la información, iniciando por reuniones semanales entre autoridades y jefes de áreas, correos electrónicos y grupos de mensajería instantánea (Whatsapp), lo que les permite mantener informados a todos los colaboradores de la institución sobre nuevos lineamientos y las actividades próximas a desarrollar. Además, se ha instalado un tablero para comunicar anuncios más importantes, pero éstos muchas veces no suelen ser tomados en cuenta debido a las múltiples actividades de los funcionarios.

3. ¿De qué manera evalúan los resultados de las estrategias implementadas?

Cada área de trabajo en el GAD parroquial tiene la responsabilidad de entregar un informe de seguimiento cada trimestre, el mismo que se analiza en reuniones de retroalimentación con las máximas autoridades, en estos reportes se evalúa el desempeño de los funcionarios, se analizan los resultados alcanzados en relación con los objetivos institucionales, se identifican los puntos fuertes y oportunidades de mejora, los entrevistados

consideran que este método les ha sido útil, ya que les permite supervisar el progreso de sus actividades y realizar ajustes en su planificación.

4. ¿Cómo describiría la capacidad de respuesta ante emergencias o solicitudes ciudadanas?

Los entrevistados describen la capacidad de respuesta como deficiente, de acuerdo al artículo 40 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la institución tiene un plazo de diez días para atender cualquier solicitud. Los funcionarios buscan reaccionar de manera rápida y eficiente para cumplir con las necesidades de la comunidad, sin embargo debido a problemas externos, imprevistos e incluso limitaciones en cuanto a recursos, este tiempo puede extenderse. El presidente del GAD parroquial enfatizó que se está evaluando la posibilidad de establecer alianzas con otras entidades para mitigar y mejorar estos procesos de emergencias y solicitudes.

5. ¿Cuáles considera que son los principales factores que afectan la calidad de la atención ciudadana en la institución?

En cuanto a los factores que impactan de manera negativa la calidad de atención ciudadana, pudieron mencionar los siguientes:

- Escaso personal en el área de atención a los usuarios.
- Equipos tecnológicos en mal estado.
- Sobrecarga de trabajo del personal que tiene contacto directo con la ciudadanía.
- Ausencia de capacitaciones y talleres al personal, relacionados al tema.

6. ¿De qué manera asegura que se mantenga un estándar de calidad constante en la atención ciudadana?

El GAD parroquial realiza mesas de trabajo, para analizar y evaluar al personal, a partir de esta acción, se llevan a cabo planes de mejora en el servicio para garantizar que los estándares de calidad sean comprendidos y sobretodo aplicados por los funcionarios al momento de interactuar con los ciudadanos. Los entrevistados consideran que esta metodología ha ayudado a mantener un nivel de calidad considerable, sin embargo, se debe fortalecer la supervisión del personal y monitorear de manera continua.

7. ¿Qué acciones se han implementado para mejorar la eficiencia en los procesos de atención ciudadana?

Dentro de las acciones que ha implementado el GAD parroquial para maximizar la eficiencia de sus recursos y procesos, mencionaron:

- Reorganización de los horarios de atención ciudadana.
- Asignación de responsabilidades específicas a los funcionarios encargados de la atención ciudadana.

Cabe mencionar que estas acciones han ayudado a optimizar algunos aspectos del proceso de atención ciudadana, pero aún no se ha logrado generar mejoras significativas y los desafíos persisten, impidiendo alcanzar los niveles de eficiencia deseados.

8. ¿Qué medidas han tomado para reducir los tiempos de respuesta ante las solicitudes y trámites de los ciudadanos?

La institución ha adoptado prácticas como la creación de formularios simples, lo cual permite que el personal pueda gestionar las solicitudes con mayor rapidez, sin embargo, estas medidas han tenido un impacto parcial y aún existen áreas donde los tiempos de respuesta siguen siendo mayores a lo establecido por la normativa.

9. ¿Qué herramientas tecnológicas han implementado para mejorar los procesos de atención ciudadana?

La autoridad principal, mencionó que desde el inicio de su periodo como mandatario ha gestionado con diferentes organizaciones para la implementación de herramientas tecnológicas en el GAD parroquial, sin obtener respuestas favorables. A pesar de los esfuerzos aún enfrenta limitaciones en este aspecto debido a la falta de apoyo y financiamiento, lo que dificulta la modernización de sus procesos, limita la capacidad de respuesta y dificulta el acceso rápido a la información.

10. ¿Qué impacto han tenido las nuevas herramientas tecnológicas en la rapidez y efectividad del servicio que brindan a los ciudadanos?

Debido a la ausencia de herramientas tecnológicas avanzadas, el impacto en la rapidez y efectividad del servicio ha sido mínimo, teniendo como resultado un limitado potencial para lograr un servicio más ágil y eficiente.

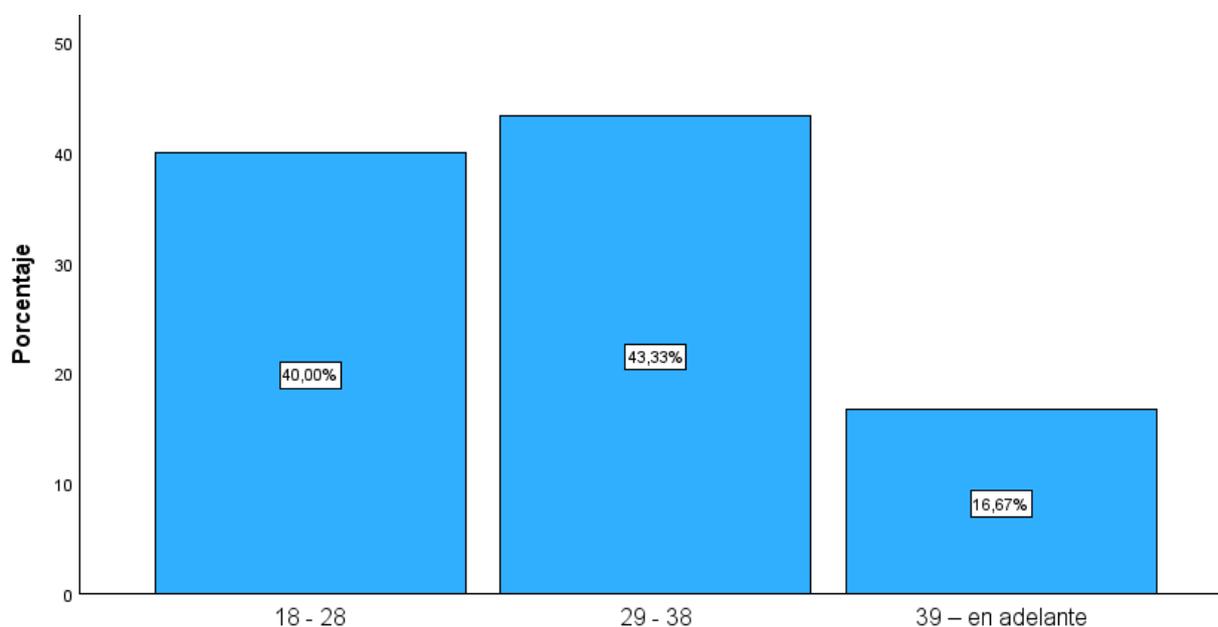
Análisis de los restados de las encuestas

Tabla 1 Rango de edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 - 28	60	40,00
	29 - 38	65	43,33
	39 – en adelante	25	16,67
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 1 Rango de edad de los encuestados



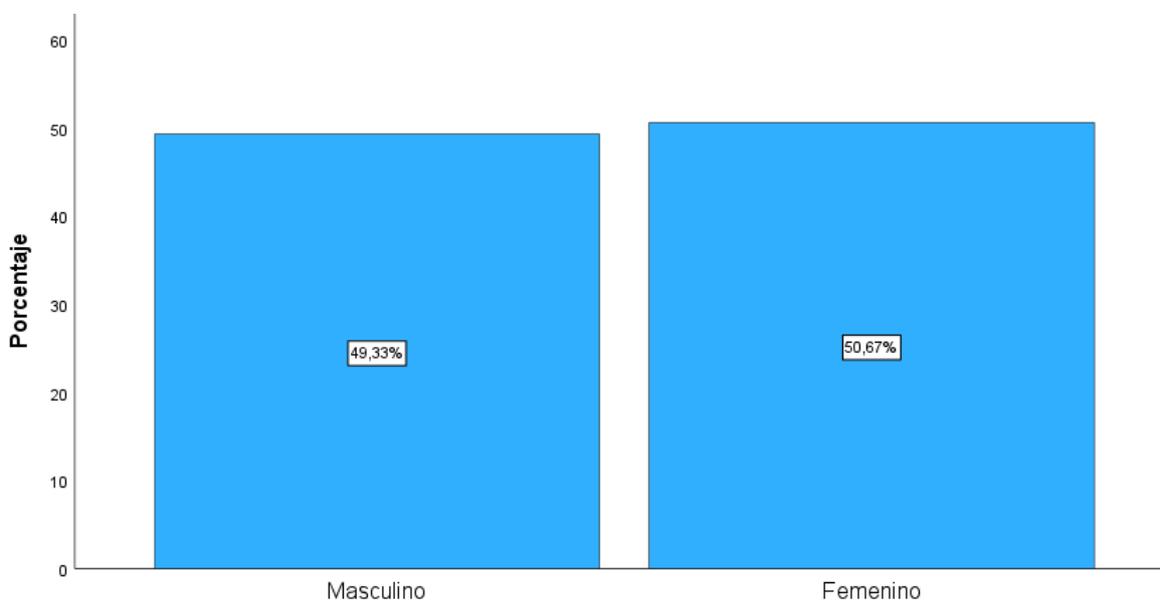
Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos que han realizado trámites y solicitudes en el GAD parroquial, se puede observar un rango considerable de personas de 29 a 38 años (43,33%), seguido por el grupo de 18 a 28 años (40%), y los mayores de 39 años representan el 16,67%; lo que significa que la mayor parte de la población encuestada es joven y en etapa laboral activa (83,33%), esto indica que la percepción del tema de estudio está influenciado por este segmento. Los resultados resaltan la importancia de que la institución considere las necesidades de los grupos mayoritarios (18-38 años) para diseñar estrategias para la calidad de atención.

Tabla 2 Género del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	74	49,33
	Femenino	76	50,67
	Total	150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 2 Género del encuestado

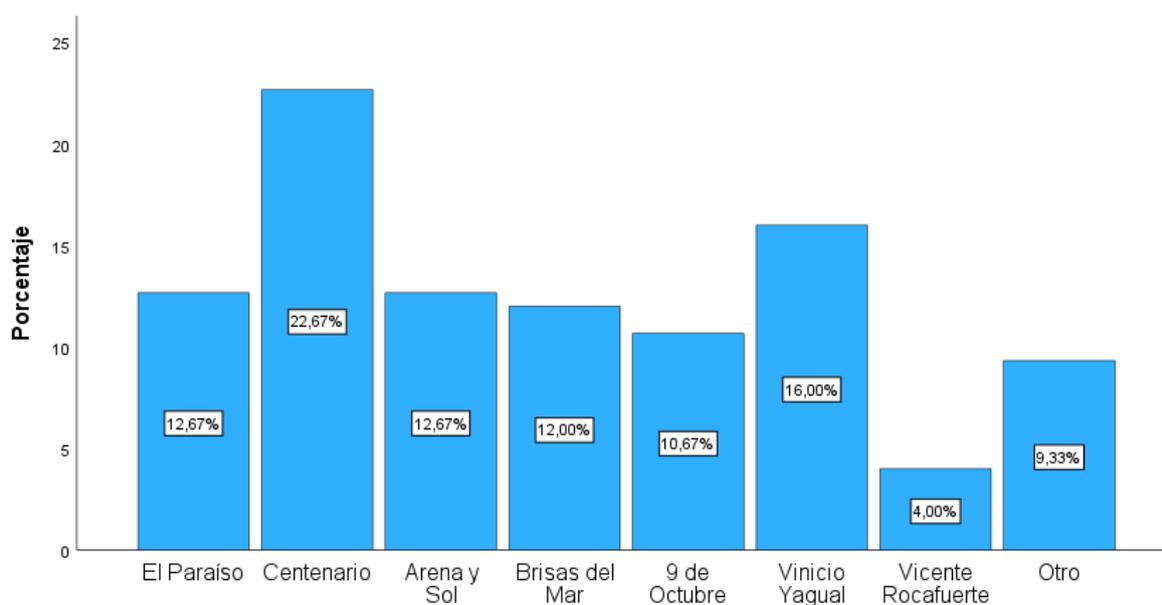
Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En cuanto a la distribución por género de las personas encuestadas, los resultados demuestran una proporción equilibrada entre hombres y mujeres, esta representación de ambos géneros demuestra las percepciones equitativas sobre la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana. La diferencia de estos porcentajes, de que el género femenino sea levemente alto puede ser significativo para identificar posibles diferencias en cuanto a las expectativas y necesidades al momento de recibir este servicio.

Tabla 3 Lugar de residencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	El Paraíso	19	12,67
	Centenario	34	22,67
	Arena y Sol	19	12,67
	Brisas del Mar	18	12,00
	9 de Octubre	16	10,67
	Vinicio Yagual	24	16,00
	Vicente Rocafuerte	6	4,00
	Otro	14	9,33
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 3 Lugar de residencia

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Si bien es cierto, actualmente la parroquia José Luis Tamayo, cuenta con 17 barrios fundados legalmente, sin embargo se ha priorizado los barrios más poblados y céntricos, con mejor acceso a las instalaciones del GAD parroquial, por lo que la mayor proporción de encuestados reside en el barrio Centenario (22,67%), Vinicio Yagual (16%), los sectores como El Paraíso, Arena y Sol, y Brisas del Mar en porcentajes similares (12%). Lo que significa que se debe priorizar estrategias enfocadas no solo en las áreas más representativas sino también atender las necesidades de los sectores con menor representación para garantizar un desarrollo en toda la parroquia.

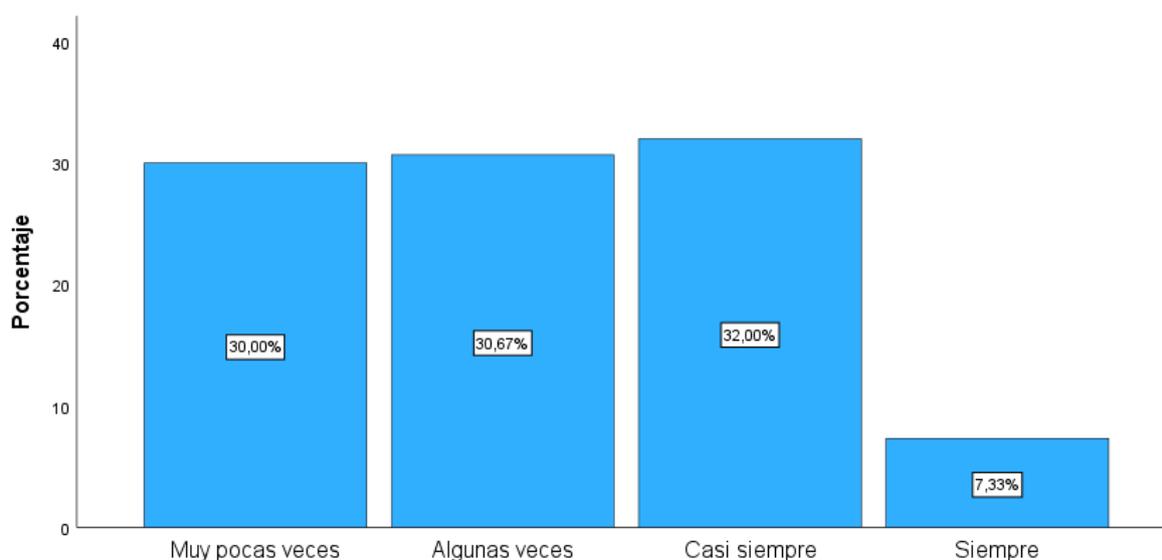
1. ¿Cree usted que el GAD parroquial actúa de acuerdo con valores como la responsabilidad, la honestidad y el respeto en la atención que brinda?

Tabla 4 Valores corporativos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	45	30,00
	Algunas veces	46	30,67
	Casi siempre	48	32,00
	Siempre	11	7,33
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 4 Valores corporativos



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En el análisis de esta pregunta se puede evidenciar las diferentes percepciones de la ciudadanía en cuanto a la aplicación de valores morales como la responsabilidad, la honestidad y el respeto por parte de los funcionarios del GAD parroquial, por lo que existe una apreciación mayoritaria del cumplimiento ocasional o parcial de estos valores corporativos, por otro lado, un grupo menor (7,33%) opina que el personal actúa de acuerdo a estos principios. Demostrando que, es necesario reforzar las prácticas y políticas orientadas a poner en práctica estos valores, con la finalidad de mejorar la percepción de los ciudadanos y fortalecer la confianza en los servicios que brinda.

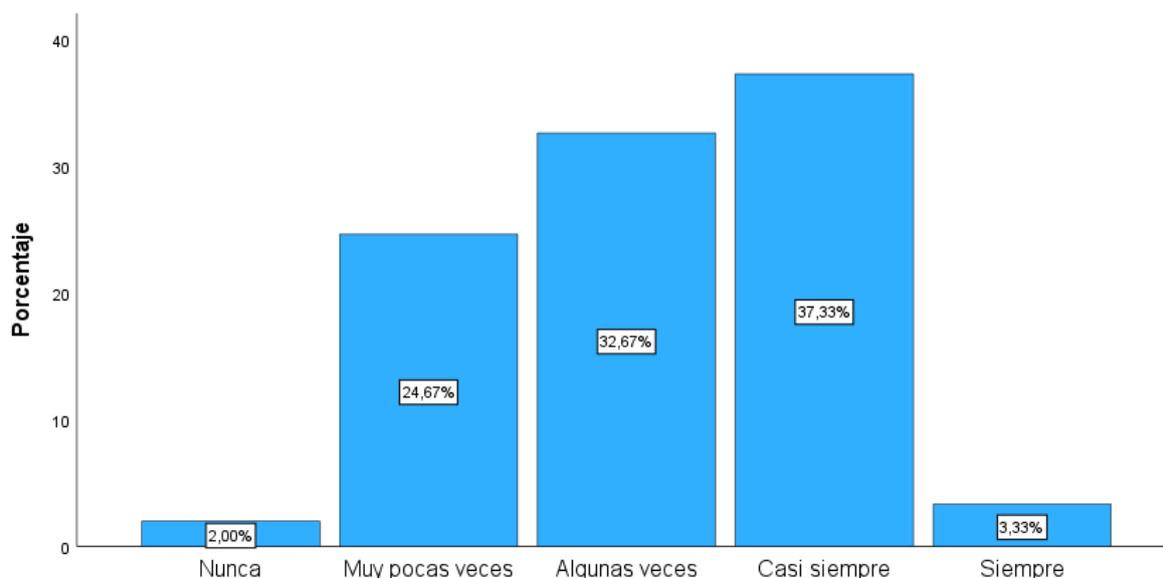
2. ¿Considera usted que el GAD prioriza las necesidades de los ciudadanos al momento de tomar decisiones?

Tabla 5 Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,00
	Muy pocas veces	37	24,67
	Algunas veces	49	32,67
	Casi siempre	56	37,33
	Siempre	5	3,33
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 5 Toma de decisiones



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En los resultados obtenidos de esta pregunta se puede demostrar que una parte considerable de las personas encuestadas considera que el GAD parroquial prioriza las necesidades ciudadanas de manera ocasional. La mayoría indica que esto sucede "algunas veces" o "casi siempre", y una menor proporción respondió que "siempre" se toman en cuenta estas necesidades al momento de tomar decisiones por parte de las autoridades. Un mayor porcentaje considera que las necesidades de la comunidad son priorizadas "muy pocas veces", lo que significa que existe una baja percepción en la atención a las demandas ciudadanas.

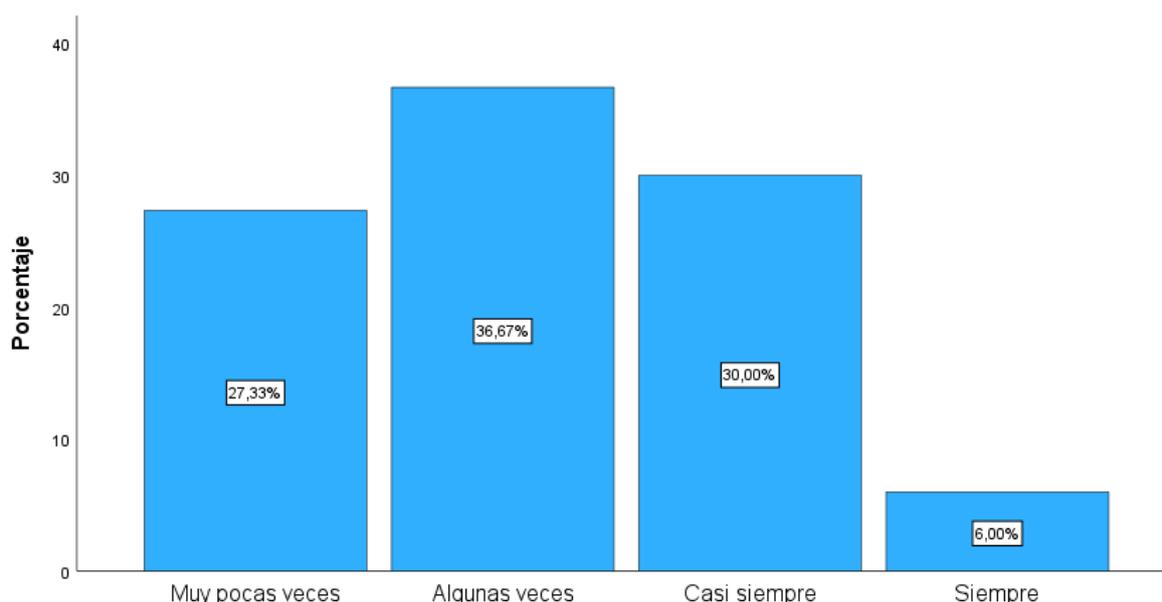
3. ¿Cree usted que la información proporcionada por los funcionarios es clara y comprensible?

Tabla 6 Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	41	27,33
	Algunas veces	55	36,67
	Casi siempre	45	30,00
	Siempre	9	6,00
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 6 Comunicación



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Los encuestados consideran que la información que proporcionan los funcionarios del GAD parroquial es clara y comprensible solo de forma parcial. Mayoritariamente señalan que esto ocurre "algunas veces", seguido de quienes manifiestan que sucede "casi siempre", el 27% percibe que esto ocurre "muy pocas veces", y una pequeña minoría considera que la información "siempre" es clara y comprensible. Lo que demuestra que existe una necesidad de mejorar la calidad en cuanto a la comunicación entre los funcionarios y ciudadanos, asegurando que la información sea accesible, precisa y entendible para todos los casos.

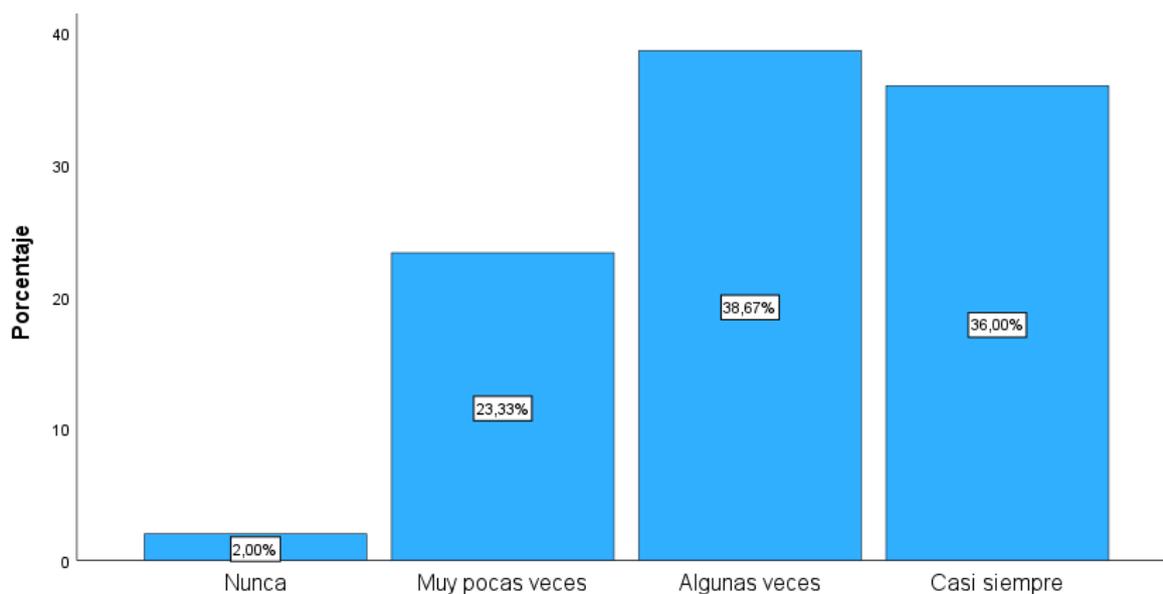
4. ¿Cree usted que la institución realiza un seguimiento adecuado de sus solicitudes o trámites?

Tabla 7 Seguimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,00
	Muy pocas veces	35	23,33
	Algunas veces	58	38,67
	Casi siempre	54	36,00
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 7 Seguimiento



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

La mayor parte de los encuestados coincide que el seguimiento de solicitudes o trámites es de manera parcial, lo que significa que existe cierto grado de cumplimiento, pero no de manera uniforme, aunque hay esfuerzos en la gestión de trámites por parte de los funcionarios encargados, aún persisten problemáticas en la continuidad y efectividad del seguimiento, este es un factor importante que promueve la imagen de la institución y refleja satisfacción ciudadana.

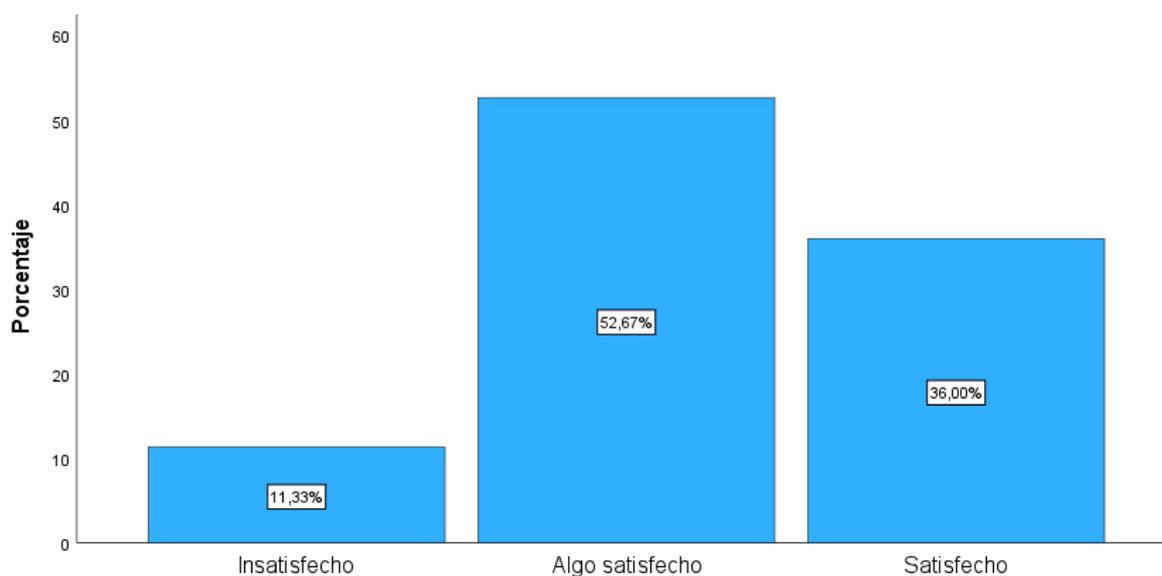
5. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez con la que la institución responde a sus solicitudes y trámites?

Tabla 8 Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	17	11,33
	Algo satisfecho	79	52,67
	Satisfecho	54	36,00
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 8 Capacidad de respuesta



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En cuanto a los resultados de esta pregunta se observó que la mayoría de los encuestados se encuentra "algo satisfecho" con la rapidez que tiene la institución de responder a las solicitudes y trámites, por lo que se considera una percepción moderada del cumplimiento de este indicador. Existe un porcentaje que menciona estar "satisfecho", reconociendo que está "insatisfecho", lo que refleja la necesidad de optimizar los tiempos de respuesta y reducir posibles demoras.

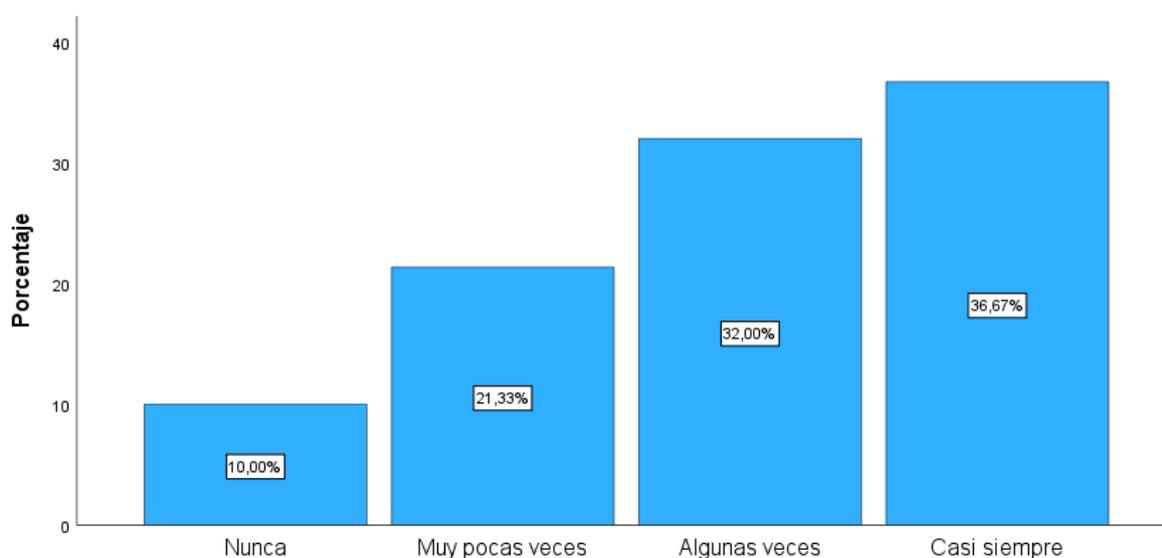
6. ¿Considera usted que el GAD opera de manera transparente con respecto a la información que proporciona sobre sus servicios y trámites?

Tabla 9 Transparencia organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	10,00
	Muy pocas veces	32	21,33
	Algunas veces	48	32,00
	Casi siempre	55	36,67
	Total	150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 9 Transparencia organizacional



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En cuanto a la transparencia de la información sobre los servicios y trámites con que opera el GAD parroquial la percepción que tienen los encuestados es parcial, puesto que la mayoría considera que la aplica "casi siempre" o "algunas veces", lo que revela un nivel moderado de cumplimiento, por otro lado, un porcentaje significativo concuerda que la transparencia se da "muy pocas veces" o "nunca", lo que evidencia que existe deficiencia en la comunicación y acceso a información relevante.

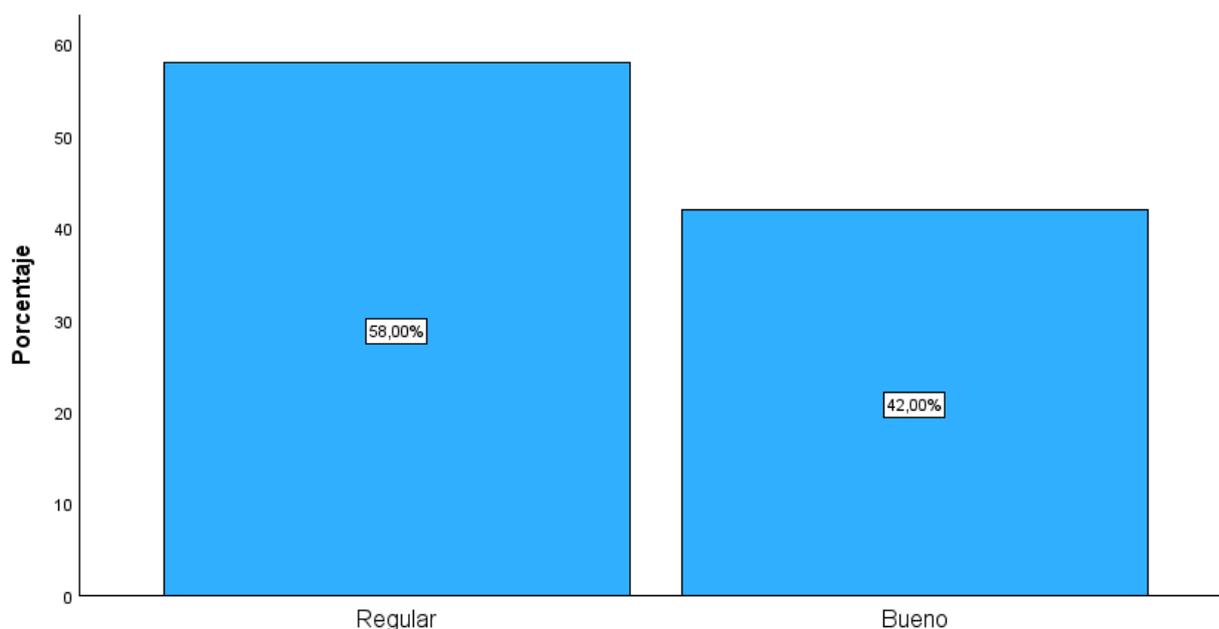
7. ¿Cómo calificaría la calidad general de los servicios que ha recibido de la institución?

Tabla 10 Calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	87	58,00
	Bueno	63	42,00
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 10 Calidad



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Esta es una de las preguntas más significativas para el tema de estudio, en la encuesta realizada se obtuvo como resultado que la mayoría de los ciudadanos califica la calidad general de los servicios ofrecidos, como "regular", lo que indica que existen áreas y procesos en los que se debe mejorar. En un menor porcentaje, los encuestados los evalúan de manera considerable (bueno), esto demuestra que algunos ciudadanos tienen experiencias positivas. Estos resultados indican, que es necesario implementar estrategias que ayuden a mejorar los procesos de calidad en atención ciudadana, para fortalecer la confianza y la eficiencia de la institución.

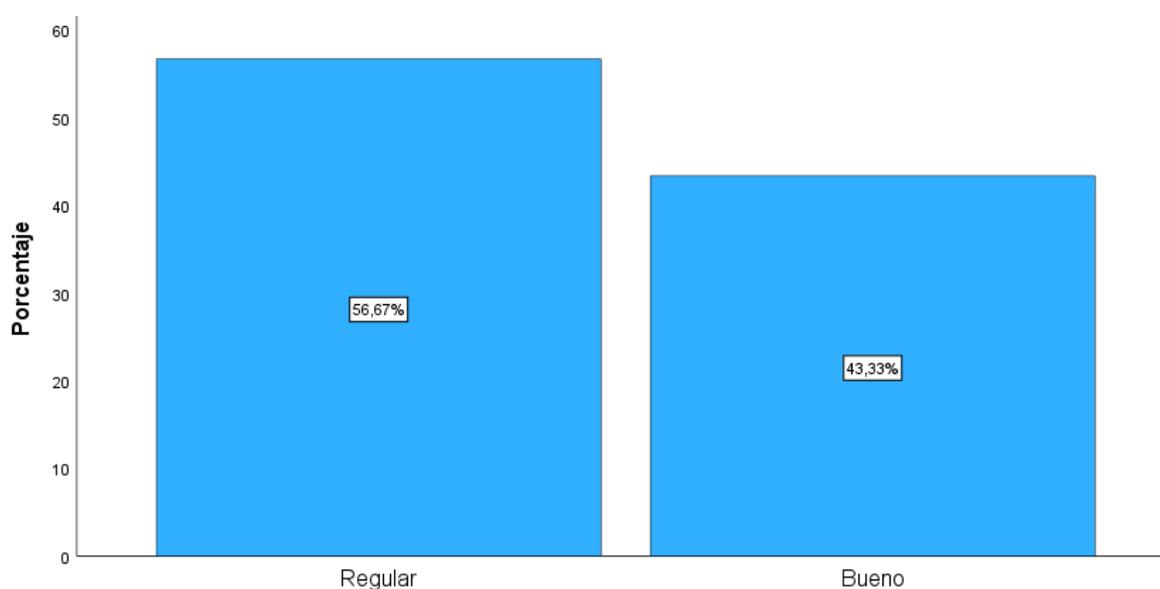
8. ¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para resolver sus solicitudes?

Tabla 11 Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	85	56,67
	Bueno	65	43,33
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 11 Eficiencia



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En el análisis de esta pregunta, los resultados que se demostraron fueron que, la mayoría de los encuestados evalúa la capacidad para resolver sus solicitudes como "regular", lo que afirma que existen limitaciones en la eficiencia de los procesos de la institución para atender sus necesidades. En un porcentaje menor y significativo, califican esta capacidad como "buena", asegurando que algunas de las personas encuestadas perciben un nivel adecuado de respuesta, se debe destacar que ninguno de los encuestados calificó este indicador como "malo" o "excelente", por lo que es necesario destacar la importancia de optimizar los procesos internos para garantizar una mayor resolución de solicitudes.

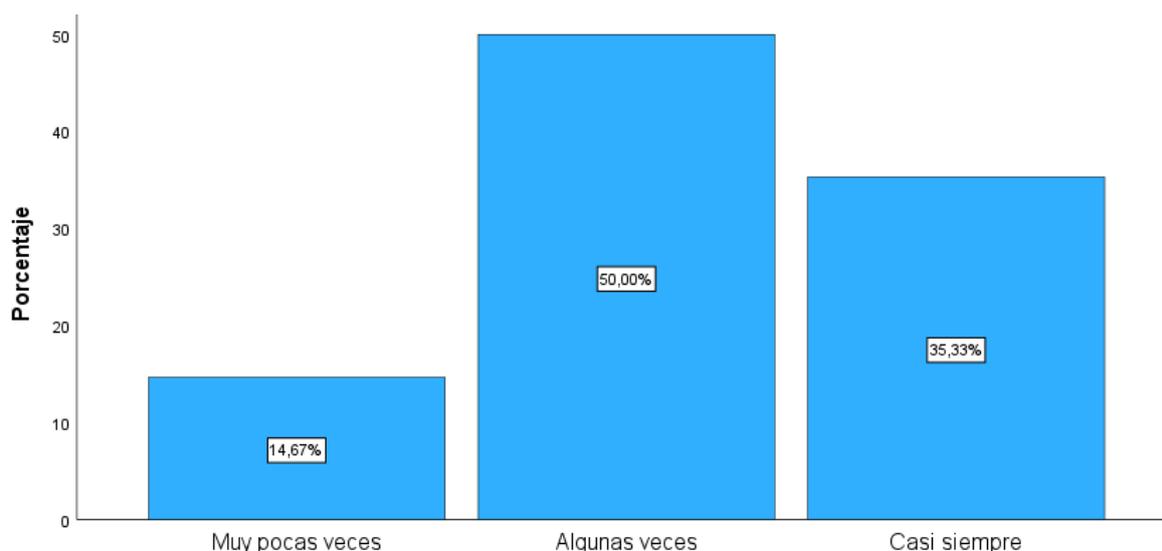
9. ¿Considera que la actual administración está aplicando nuevas estrategias para mejorar la atención que le brindan?

Tabla 12 Iniciativas de mejoras

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	22	14,67
	Algunas veces	75	50,00
	Casi siempre	53	35,33
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 12 Iniciativas de mejoras



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Los resultados de este indicador revelan que la percepción de la mayoría de los encuestados sobre las nuevas estrategias para mejorar la atención solo es aplicada "algunas veces", por lo que el esfuerzo recibido por parte de los funcionarios es ocasional y no cumple con las expectativas de los ciudadanos. Un grupo significativo menciona que estas estrategias se implementan "casi siempre", y en un menor porcentaje considera que ocurre "muy pocas veces". No se puede dejar de lado que la institución aplica estrategias para mejorar esta situación, sin embargo, es necesario reforzar o cambiar estas prácticas innovadoras para garantizar una mejora integral y sostenida en la atención ciudadana.

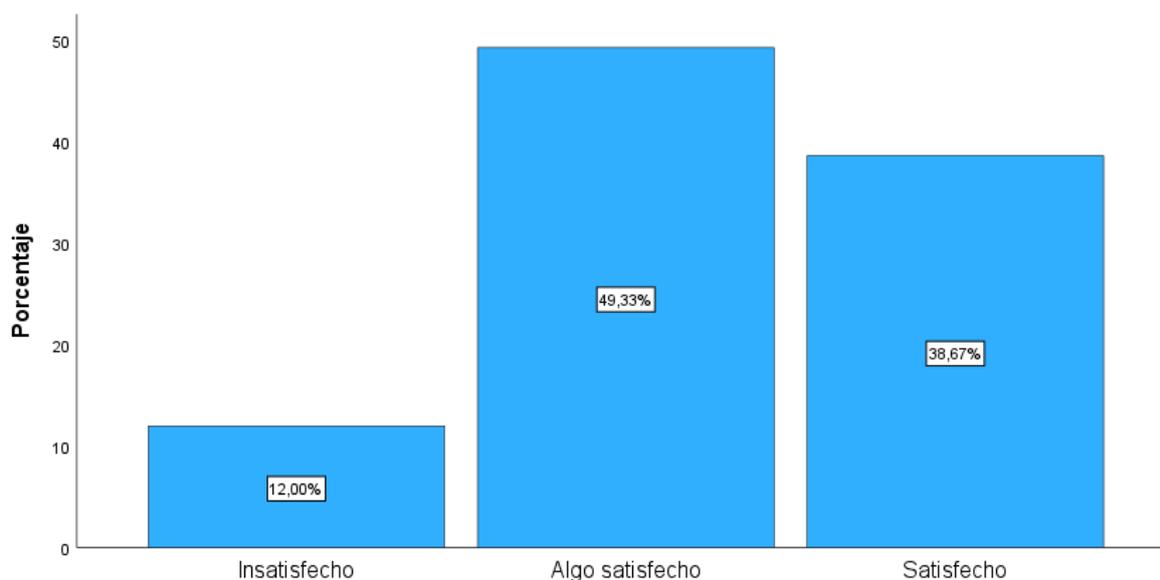
10. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tarda el GAD en responder a sus consultas o solicitudes?

Tabla 13 Tiempos de respuesta óptimos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	18	12,00
	Algo satisfecho	74	49,33
	Satisfecho	58	38,67
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 13 Tiempos de respuesta óptimos



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En el análisis de esta pregunta se puede evidenciar que, casi la mitad de los ciudadanos está "algo satisfecho" con el tiempo de respuesta ante sus solicitudes y trámites, lo que refleja una percepción moderada sobre la eficiencia en este indicador; otro grupo considerable menciona estar "satisfecho", lo que demuestra que en ciertos casos, los tiempos de respuesta cumplen con sus expectativas, en un menor porcentaje indican estar "insatisfecho", por lo que se puede afirmar que existen demoras que afectan la percepción de calidad del servicio.

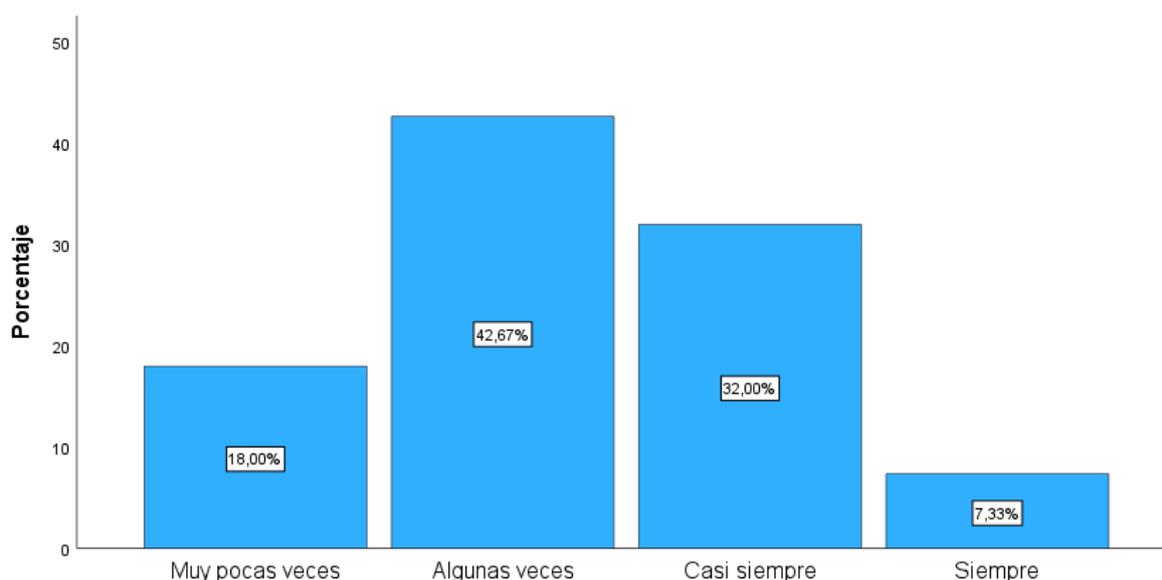
11. ¿Cree usted que la institución utiliza herramientas tecnológicas para mejorar el servicio que le ofrece?

Tabla 14 Adopción de herramientas tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	27	18,00
	Algunas veces	64	42,67
	Casi siempre	48	32,00
	Siempre	11	7,33
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 14 Adopción de herramientas tecnológicas



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En esta interrogante, una parte significativa de las personas encuestados afirma que, el GAD parroquial utiliza herramientas tecnológicas "algunas veces", por su parte, en una proporción menor indican que esto ocurre "casi siempre"; en un número considerable la percepción del uso de estas herramientas se da "muy pocas veces". Hoy en día, la tecnología juega un papel importante en los procesos de las organizaciones, en este caso, la tecnología implementada en la institución no son consistentes, ni suficientes para satisfacer las expectativas de los usuarios.

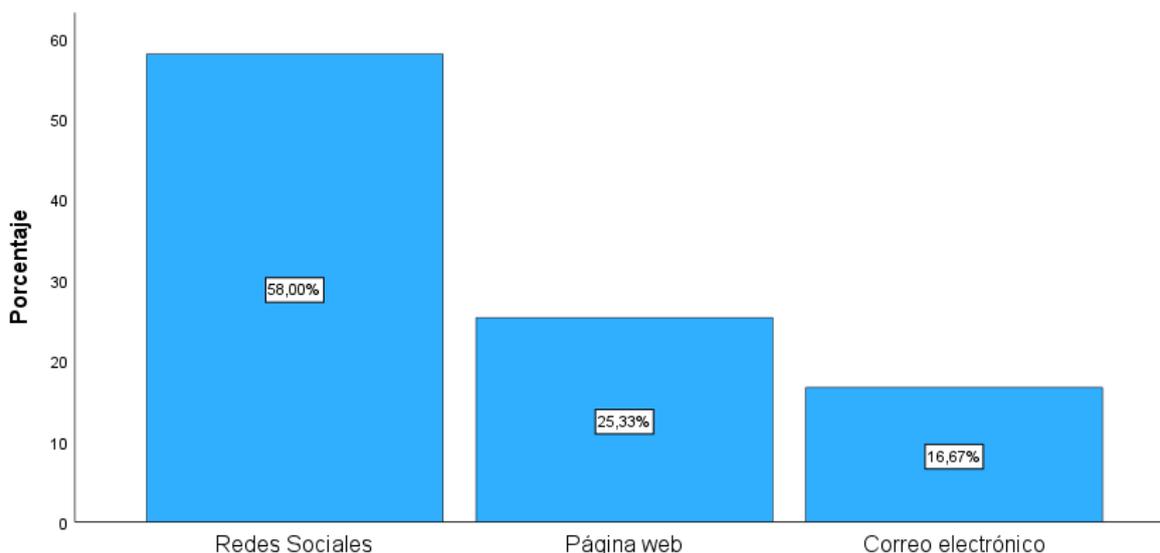
12. ¿Por qué medios digitales estaría dispuesto a recibir información para una mejor atención en los servicios que ofrece el GAD parroquial?

Tabla 15 Medios digitales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Redes Sociales	87	58,00
	Página web	38	25,33
	Correo electrónico	25	16,67
Total		150	100,00

Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

Figura 15 Medios digitales



Nota: Información obtenida de la encuesta realizada a la ciudadanía.

En esta interrogante, los resultados obtenidos de la encuesta, demuestran que en un menor porcentaje prefieren medios como página web institucional y correo electrónico, sin embargo la mayoría de los usuarios encuestados prefiere recibir información a través de redes sociales, es importante destacar que los medios digitales en la actualidad son más accesibles y efectivos para mantenerse en contacto, por lo que es necesario priorizar este medio como uno de los canales de comunicación digital principales mantener informada a la ciudadanía sobre las actividades que se realizan.

Resultados del objetivo específico 1

Diagnosticar la situación actual de la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

La presente investigación, enfocado en el diagnóstico de la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, ha permitido identificar una serie de deficiencias y obstáculos significativos que afectan la competitividad del servicio ofrecido.

Mediante la aplicación de encuestas y entrevistas se ha recolectado información importante que revela la situación actual de la gestión estratégica y la calidad en la institución, para lo cual se ha desarrollado la matriz FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), lo que facilitó una perspectiva clara del entorno en el que se desarrollan las actividades, pudiendo identificar áreas que permitan fortalecer la gestión estratégica para mejorar la calidad de la atención ciudadana.

Tabla 16 Análisis situacional FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y compromiso de autoridades y funcionarios. • Presencia de misión y visión bien definidas. • Capacidad de fomentar la participación ciudadana. • Recurso humano capacitado para evaluar y optimizar los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés en los ciudadanos para mejorar los servicios públicos. • Apoyo de otras entidades públicas. • Posibilidad de establecer alianzas estratégicas. • Programas nacionales para fortalecer la gestión pública.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Limitación de recursos financieros y tecnológicos. • Escasa capacitación al personal sobre atención ciudadana. • Procesos administrativos poco ágiles. • Ausencia de herramientas para evaluar la satisfacción y calidad del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción ciudadana debido a servicios poco ágiles. • Ausencia de transparencias en sus actividades. • Normativas políticas que afectan la gestión local. • Desconfianza hacia las organizaciones públicas.

Nota: Información obtenida de los resultados de las encuestas y entrevistas a ciudadanos de la parroquia José Luis Tamayo.

Este análisis situacional revela información importante, ya que, indica que un liderazgo comprometido y una misión bien definida, es una base sólida para implementar mejoras en la gestión estratégica; la institución está en capacidad para implementar capacitaciones a los funcionarios, esto representa una ventaja significativa para afrontar los desafíos de calidad en la atención ciudadana; sus fortalezas deben ser explotadas al máximo para impulsar el desarrollo local mediante el interés de los ciudadanos, alianzas estratégicas y apoyo de otras organizaciones públicas.

En cuanto a las debilidades identificadas, la limitación de recursos financieros y tecnológicos, la falta de herramientas para medir la satisfacción ciudadana, representan obstáculos que conllevan a garantizar una atención más eficiente, esto provoca, insatisfacción ciudadana y desconfianza hacia la institución, sin embargo, a pesar de los riesgos, las oportunidades, como los programas nacionales ofrecen una alternativa para mitigar las debilidades y superar las amenazas.

Resultados del objetivo específico 2

Identificar los factores de la gestión estratégica que contribuyen a la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

Matriz de factores Internos (MEFI)

Mediante esta matriz se podrá conocer y analizar la situación interna de la gestión estratégica y la calidad de la atención ciudadana de la institución, pudiendo identificar el impacto y la efectividad de las mismas una vez que sean aplicadas, por lo que se evalúan las fortalezas y debilidades, para luego valorarlas con la finalidad de que éstas ayuden a mejorar la calidad del servicio de manera interna, optimizar los recursos existentes y gestionar lo necesario para su implementación.

Tabla 17 Matriz MEFI

Factores internos		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Fortalezas				
1.	Liderazgo y compromiso de autoridades y funcionarios.	0,17	4	0,68
2.	Presencia de misión y visión bien definidas.	0,17	4	0,68
3.	Capacidad de fomentar la participación ciudadana.	0,16	3	0,48
4.	Recurso humano capacitado para evaluar y optimizar los procesos.	0,15	3	0,45
Debilidades				
1.	Limitación de recursos financieros y tecnológicos.	0,08	2	0,16
2.	Escasa capacitación al personal sobre atención ciudadana.	0,09	2	0,18
3.	Procesos administrativos poco ágiles.	0,09	1	0,09
4.	Ausencia de herramientas para evaluar la satisfacción y calidad del servicio.	0,09	1	0,09
Total		1,00	20	2,81

Nota: Información obtenida de la matriz FODA

El puntaje total es 2,81, superior al promedio de 2,50, lo que significa que la institución tiene una posición interna ligeramente fuerte, sin embargo, aún existen aspectos que se deben mejorar en el GAD parroquial de José Luis Tamayo. Las fortalezas más relevantes son, el liderazgo comprometido de las autoridades y una misión y visión bien definidas, lo que indica que cuenta con un enfoque estratégico claro; por otro lado, las debilidades, como la limitación de recursos financieros y tecnológicos y la ausencia de herramientas para evaluar la calidad del servicio, reflejan que existen áreas que requieren atención.

Matriz de factores Externos (MEFE)

Por su parte, la matriz MEFE se encarga de analizar los factores externos que están estrechamente relacionados con la institución, mediante la aplicación de este método se mide y controla las variables de impacto para una posterior implementación de estrategias.

Tabla 18 Matriz MEFE

Factores externos		Importancia Ponderación	Clasificación Evaluación	Valor
Oportunidades				
1.	Interés en los ciudadanos para mejorar los servicios públicos.	0,17	3	0,51
2.	Apoyo de otras entidades públicas.	0,17	4	0,68
3.	Posibilidad de establecer alianzas estratégicas.	0,16	3	0,48
4.	Programas nacionales para fortalecer la gestión pública.	0,15	4	0,6
Amenazas				
1.	Insatisfacción ciudadana debido a servicios poco ágiles.	0,08	2	0,16
2.	Ausencia de transparencias en sus actividades.	0,09	1	0,09
3.	Normativas políticas que afectan la gestión local.	0,09	1	0,09
4.	Desconfianza hacia las organizaciones públicas.	0,09	1	0,09
Total		1,00	19	2,70

Nota: Información obtenida de la matriz FODA

El puntaje total es 2,70, superior al promedio de 2,5, demostrando que la institución responde de manera superior al promedio de oportunidades y amenazas en su entorno, los resultados demuestran que las principales oportunidades son el interés de los ciudadanos por mejorar los servicios públicos, el apoyo de otras entidades públicas y la posibilidad de establecer alianzas estratégicas; sus principales amenazas son la insatisfacción ciudadana con servicios poco ágiles, la ausencia de transparencia en las actividades y la desconfianza hacia las organizaciones públicas, lo que indica que la institución está aprovechando moderadamente las oportunidades externas y minimizando las amenazas.

Resultados del objetivo específico 3

Proponer un plan de acción que fortalezca la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

La Matriz CAME es una herramienta utilizada para identificar acciones estratégicas que llevarán a una organización al éxito, mediante la cual se crean estrategias de respuesta a los cambios del entorno tanto interno como externo de la organización. Estas estrategias están compuestas de:

- **Estrategias Ofensivas:** Buscan obtener el máximo beneficio de una oportunidad mediante una fortaleza.
- **Estrategias de Supervivencia:** Esta estrategia busca eliminar o minimizar los aspectos negativos que perjudican al negocio. Es decir, corregir debilidades para afrontar las amenazas.
- **Estrategias Defensivas:** Busca afrontar las amenazas para mantener las fortalezas.
- **Estrategias de Reorientación:** Tiene como finalidad eliminar las debilidades con la finalidad de desaprovechar una oportunidad.

Tabla 19 Análisis CAME

	Oportunidades	Amenazas
	O1. Interés en los ciudadanos para mejorar los servicios públicos. O2. Apoyo de otras entidades públicas. O3. Posibilidad de establecer alianzas estratégicas. O4. Programas nacionales para fortalecer la gestión pública.	A1. Insatisfacción ciudadana debido a servicios poco ágiles. A2. Ausencia de transparencias en sus actividades. A3. Normativas políticas que afectan la gestión local. A4. Desconfianza hacia las organizaciones públicas.
Fortalezas F1. Liderazgo y compromiso de autoridades y funcionarios. F2. Presencia de misión y visión bien definidas. F3. Capacidad de fomentar la participación ciudadana.	F1, O3. Gestionar la intervención con instituciones externas. F3, O1. Desarrollar proyectos participativos que refuercen la interacción entre los ciudadanos y el GAD.	F1, A3, Implementar un equipo de análisis normativo liderado por autoridades comprometidas F2, A1. Difundir la misión y visión para contrarrestar la insatisfacción ciudadana y fomentar la confianza.

F4. Recurso humano capacitado para evaluar y optimizar los procesos.	F4, O4. Postular a programas para optimizar procesos con el recurso humano capacitado.	F3, A4: Implementar mesas participativas o foros comunitarios para fomentar la interacción entre el GAD y la ciudadanía.
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> D1. Limitación de recursos financieros y tecnológicos. D2. Escasa capacitación al personal sobre atención ciudadana. D3. Procesos administrativos poco ágiles. D4. Ausencia de herramientas para evaluar la satisfacción y calidad del servicio.	D1, O2. Superar las limitaciones tecnológicas mediante plataformas ofrecidas por otras entidades públicas. D1, O3. Establecer alianzas estratégicas con instituciones que ofrezcan financiamiento y tecnología moderna. D3, O2. Simplificar los trámites mediante el uso de herramientas tecnológicas y apoyo de otras entidades públicas.	D2, A4. Diseñar programas de capacitación en atención ciudadana, a través de programas nacionales. D3, A1. Implementar un plan que elimine trámites innecesarios, optimice tiempos de respuesta y reduzca la insatisfacción ciudadana. D4, A2: Diseñar e implementar un sistema digital de encuestas y retroalimentación ciudadana, para medir la satisfacción con los servicios que ofrece la institución.

Nota: Información obtenida de la matriz FODA

Discusión

Al analizar los datos cuantitativos y cualitativos de la investigación sobre la gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, se presenta lo siguiente:

Según el artículo científico de Villegas et al, (2019), con el tema “Diagnóstico y propuesta estratégica de atención y servicio al cliente en restaurantes en la ciudad de México-Michoacán”, en el que se midió la calidad del servicio de los clientes, se identificaron oportunidades de mejora en los productos y servicios ofrecidos. Se concluyó que se debe integrar un enfoque innovador que combine la mejora continua con la adaptación a las necesidades de los clientes, realizar un análisis estratégico sobre las operaciones, implementar programas de capacitación al personal en temas de calidad y servicio, mejorar los procesos cumplan con las necesidades y expectativas de los consumidores, lo que permitirá optimizar las operaciones e incentivar la fidelización.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, las conclusiones coinciden con este autor, ya que en el GAD parroquial, se identificaron áreas para mejorar la calidad de atención ciudadana, incluyendo la capacitación continua del personal en cuanto a la atención

ciudadana, la optimización de procesos administrativos para reducir tiempos de espera y la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la interacción y comunicación con los usuarios. Otro punto que se debe resaltar es la importancia de realizar diagnósticos periódicos con la finalidad de evaluar la satisfacción ciudadana y adaptar las estrategias a las necesidades de los usuarios. Al igual que Villegas, se concluyó que un enfoque innovador y estratégico es fundamental para mejorar la experiencia del cliente, promover la confianza en la institución y fomentar una relación más cercana y efectiva con los ciudadanos.

Por su parte, en el trabajo de Grefa, G. (2019), titulado "Modelo de Gestión Estratégica para mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y Plurinacional del Cantón Arajuno, Provincia de Pastaza, mediante un modelo de gestión, se presentaron estrategias que están dirigidas a la mejora continua del servicio, entre ellas se propone mejorar la comunicación, la atención al usuario y el crecimiento profesional del capital humano, estas pautas son fundamentales para la mejora de la calidad en la atención ciudadana, que contribuirán en el desarrollo eficiente del gobierno municipal.

En este caso, coincide con los resultados de la presente investigación, porque se identificaron áreas críticas como la necesidad de fortalecer la comunicación interna y externa del GAD parroquial, implementar estrategias que mejoren la atención al ciudadano y promover el desarrollo profesional y personal de los funcionarios que laboran en la institución. Estas actividades son importantes para garantizar un servicio de calidad, fomentar la eficiencia en la gestión administrativa y aumentar la confianza de los ciudadanos en la actual administración. Del mismo modo se pudo concluir que la capacitación continua, la adopción de tecnologías para la atención al usuario y la promoción de un enfoque centrado en las necesidades de la comunidad son pilares fundamentales para alcanzar una mejor gestión estratégica.

El trabajo de Mendoza, W. (2021), cuyo tema es "Gestión estratégica y creación de valor para los clientes del restaurante Toque Marino SAC del Agustino", se demostró que el restaurante cuenta con deficiencias en los procesos que conllevan a la puesta en marcha de una adecuada gestión estratégica, no llevan a la práctica su filosofía empresarial, lo cual se ve reflejado en aspectos negativos no solo para el cliente interno, sino para el cliente externo al lugar del objeto de estudio, por lo que es necesario implementar estrategias que permitan un adecuado trabajo integral, impulsar la creación de un área de marketing, para de esta manera mejorar la satisfacción al cliente de acuerdo a sus expectativas y necesidades, además de diseñar un mapa de seguimiento que permita hacer las correcciones pertinentes.

En el GAD de la parroquia José Luis Tamayo, perteneciente al cantón Salinas, de acuerdo a los resultados se pudo notar una escasa eficiencia en la calidad de atención hacia los ciudadanos, aunque existe un gran interés de mejorar la gestión administrativa y los servicios públicos, por parte del presidente de la Junta Parroquial y sus funcionarios, el problema persiste, por ende afecta la satisfacción de los ciudadanos, esta situación amerita la necesidad de analizar y mejorar los procesos administrativos pertinentes para lograr una gestión más eficaz.

Plan de acción

Propuesta de estrategias para fortalecer la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

La gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana son parte fundamental para el desarrollo de las instituciones públicas, especialmente en donde la percepción de la ciudadanía son la clave para fortalecer la confianza hacia las administraciones actuales. El presente plan de acción está diseñado para abordar las necesidades y expectativas de los habitantes de la parroquia de José Luis Tamayo, a través del análisis de la situación actual del GAD parroquial, se identificaron áreas de mejora y la necesidad de implementar estrategias que estén alineadas a las alineadas a los estándares de calidad, mediante la integración de herramientas tecnológicas, la mejora continua y la participación ciudadana como ejes centrales.

El **Objetivo general** de la propuesta es, diseñar un plan de mejora para fomentar una atención centrada en el ciudadano, garantizando procesos más ágiles, efectivos y accesibles que reflejen el compromiso institucional del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas.

Los **objetivos específicos** planteados son:

- Analizar las características necesarias para el progreso de la calidad en la atención ciudadana por parte de los funcionarios de GAD parroquial de José Luis Tamayo.
- Evaluar las áreas que requieren mejoras en los departamentos que tienen contacto directo con los ciudadanos.
- Crear un plan de acción con actividades específicas, metas, recursos y roles claros.

La **misión** indica que: “Los elementos estratégicos y acciones que el GAD parroquial de José Luis Tamayo se ha planteado para fomentar las potencialidades y resolver problemas, se basa en un esquema organizado de planificación estratégica, donde se considera: visión, objetivos estratégicos de desarrollo, políticas, estrategias, metas, indicadores, programas y proyectos”

La **visión** establece que: “José Luis Tamayo es un territorio que promueve un desarrollo local sostenible basado en el manejo sustentable de sus recursos naturales y el aprovechamiento adecuado del potencial turístico y patrimonial; busca ser en el 2030, un territorio ordenado y equilibrado, con participación ciudadana, con inclusión y fortalecimiento de los derechos sociales”

Su **objetivo general** se basa en, “Los principios y valores fundamentales que guían al nuevo Ecuador estos son: democracia y participación ciudadana, compromiso, solidaridad, transparencia, inclusión, no discriminación, desarrollo sustentable y autonomía económica, alternabilidad; e, igualdad y pluralismo. Estos principios y valores son cruciales en: la reconstrucción institucional; la planificación y articulación de políticas públicas; y, la mejora de la calidad de vida de los ecuatorianos”

Se plantea el siguiente **esquema de propuesta** estructurado en tres fases, con la finalidad de mejorar la calidad en la atención y garantizar una gestión estratégica eficiente:

En la **primera fase, Diagnóstico**: Se analiza la situación actual, en el cual se realiza un levantamiento de información pudiendo identificar las principales deficiencias en la calidad del servicio que ofrece el GAD parroquial de José Luis Tamayo, mediante encuestas de satisfacción ciudadana, entrevistas, reuniones con el personal administrativo y análisis de datos sobre los procesos actuales.

En la **Segunda fase, Implementación de programas de capacitación**: Se diseña e implementan las siguientes estrategias de mejora a partir de los resultados obtenidos, estos programas están orientados a superar las principales debilidades:

- **Capacitación continua**: Formación del personal en temas de atención al usuario, gestión de conflictos y uso de tecnologías digitales para agilizar los servicios.
- **Reingeniería de procesos**: Simplificación de trámites administrativos y adopción de herramientas tecnológicas para automatizar la atención ciudadana.

- **Campañas de comunicación y confianza ciudadana:** Desarrollo de iniciativas que fortalezcan la transparencia y mejoren la percepción ciudadana hacia la institución, como por ejemplo, publicar información relevante y logros alcanzados.

En la **tercera fase, Monitoreo y evaluación**, Se propone un sistema de monitoreo continuo para evaluar el impacto de las estrategias aplicadas, mediante la recopilación de nuevos datos y de ser el caso realizar ajustes según los resultados obtenidos, asegurando que las mejoras implementadas se adapten a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

El **plan de acción** que se detalla a continuación se ha diseñado considerando las necesidades específicas del GAD parroquial de José Luis Tamayo, teniendo en cuenta los hallazgos del diagnóstico inicial de la investigación en cuanto a la calidad en la atención ciudadana, los funcionarios responsables de llevar a la práctica estas estrategias serán quienes tienen contacto directo con la ciudadanía.

El presupuesto estimado para la implementación es de \$8,000, esta es considerada una inversión estratégica, que será destinada a la capacitación del personal y la incorporación de herramientas tecnológicas que permitirán mejorar satisfacción ciudadana y la eficiencia en los procesos.

La finalidad de esta herramienta es fortalecer la calidad en la atención ciudadana a través de tres líneas de acción:

1. Mejorar las competencias del personal mediante programas de formación.
2. Reestructurar los procesos administrativos para hacerlos más ágiles y accesibles.
3. Fortalecer la comunicación y confianza con la comunidad.

Estas iniciativas se fundamentan en la necesidad de afrontar problemas como la lentitud en los trámites, la falta de herramientas para medir la satisfacción ciudadana y la percepción de poca transparencia, para así, garantizar un servicio más eficiente y alineado con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Tabla 20 Plan de acción

Fases	Meta	Actividad	Recursos	Responsables	Presupuesto
Diagnóstico	Identificar las deficiencias en la calidad del servicio actual	Realizar encuestas de satisfacción ciudadana, entrevistas y reuniones con personal administrativo	Google forms, programa estadístico SPSS	Personal administrativo	\$ 2.000,00
Implementación de programas de capacitación	Mejorar las competencias del personal en atención ciudadana	Desarrollar talleres de atención al ciudadana, gestión de conflictos y uso de tecnologías digitales	Instalaciones del GAD parroquial.	Capacitadores especializados	\$ 2.500,00
Reestructuración de procesos	Simplificar y optimizar los trámites administrativos	Implementar herramientas tecnológicas, para automatizar los procesos.	Plataformas digitales, equipos informáticos.	Personal técnico	\$ 2.000,00
Campañas de comunicación	Fortalecer la transparencia y confianza ciudadana	Desarrollar iniciativas de comunicación, publicar logros e información relevante.	Plataformas digitales.	Equipo de comunicación y relaciones públicas	\$ 500,00
Monitoreo y evaluación	Evaluar el impacto de las estrategias implementadas	Recopilar datos, realizar seguimiento, análisis de resultados	Sistema de monitoreo, herramientas de evaluación	Coordinador	\$ 1.000,00
TOTAL					\$ 8.000,00

Nota: Propuesta de plan de acción

Conclusiones

En el diagnóstico actual del GAD parroquial de José Luis Tamayo, de acuerdo a los resultados obtenidos a partir de la investigación, se evidenció deficiencias significativas en la calidad de atención ciudadana y la implementación de la gestión estratégica eficiente. El 30% de los ciudadanos encuestados indicaron que los valores corporativos como la responsabilidad, honestidad y respeto se aplican de manera parcial, por otra parte, el 36,67% afirmó que la información proporcionada por los funcionarios no es lo suficientemente clara y precisa, estos resultados demuestran que la calidad en la atención ciudadana no son consistentes ni percibidos de manera uniforme; adicionalmente algunos factores como la ausencia de personal capacitado, comunicación interna y herramientas tecnológicas, limitan la capacidad de respuesta por parte de la organización e influye de manera negativa en la experiencia de los ciudadanos, esto sin duda, refleja la necesidad de implementar estrategias para optimizar la gestión estratégica y mejorar la calidad del servicio.

Los factores más importantes de la gestión estratégica que contribuyen a la calidad en la atención ciudadana son, una buena la comunicación interna, personal capacitado, tiempos óptimos de respuestas y la implementación de herramientas tecnológicas; por lo que la ausencia de estos elementos en el GAD, no ayudan a cumplir con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, además de que generan un impacto negativo en la calidad de los servicios ofrecidos por parte de la institución. .

La propuesta para afrontar estas debilidades identificadas en el transcurso de la investigación, son muy puntuales, entre ellas que se debe priorizar los programas de capacitación al personal, ya que, el 58% de los ciudadanos afirmó que la atención carece de profesionalismo. La implementación de formularios simplificados y herramientas digitales podría reducir los tiempos de respuesta, y la elaboración de un sistema de evaluación permitirá monitorear el progreso para una correcta toma de decisiones y así, recuperar la confianza de los ciudadanos hacia la actual administración de la parroquia José Luis Tamayo.

Recomendaciones

Es importante que las autoridades principales del GAD parroquial de José Luis Tamayo, implemente un programa de fortalecimiento organizacional que incluya la formación continua del personal, comunicación efectiva y uso de plataformas digitales, con la finalidad de garantizar un servicio más eficiente que cumpla con las necesidades de los ciudadanos. Adicionalmente se deben ejecutar reuniones periódicas para asegurar que la información sea clara y precisa entre los colaboradores y luego puedan ser impartidas a los usuarios. La adquisición y uso de tecnologías adecuadas permitirá automatizar los procesos, agilizar trámites y ofrecer respuestas más rápidas y transparentes.

Es recomendable diseñar estrategias basadas en la comunicación interna, capacitación, tecnología y tiempos óptimos de respuesta; establecer protocolos para una mejor comunicación y que la información llegue oportunamente a los diferentes niveles dentro la organización y hacia los ciudadanos. Desarrollar programas de capacitación adaptados a las funciones específicas de los funcionarios, permitirá ofrecer un servicio más eficiente y profesional; y la implementación de herramientas tecnológicas modernas, mejorará los tiempos de respuesta creando una percepción positiva en la imagen de la institución.

Se recomienda a las autoridades del GAD parroquial implementar el plan de acción presentado, priorizando las áreas identificadas como críticas en el transcurso de la investigación, de igual manera, para asegurar la sostenibilidad de estas mejoras, se debe crear un sistema de evaluación continua a las actividades realizadas para la satisfacción ciudadana, tiempos de respuesta y calidad del servicio. Este sistema debe incluir seguimiento y retroalimentación periódica para ajustar estrategias y tomar decisiones adecuadas que mejoren los servicios actuales y se recupere la confianza de la ciudadanía en las autoridades de la parroquia José Luis Tamayo.

Referencias

- Alonso, M. (2009). *La transparencia de las empresas en internet para la confianza de los accionistas e inversoras: Un análisis empírico*. Cuadernos de Administración 22(38), 11–30.
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2022). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Ideaspropias.
- (s.f.). *Atención en entidades públicas*. (Escuela Superior de Administración Pública ESAP, S.F.) .
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v45n3/2538-9866-rib-45-03-e7.pdf>
- C., Moya; López, D. y Artigas, W. (2018). Herramientas gerenciales desde el enfoque socio crítico en universidades: Estudio exploratorio en Venezuela y Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*,, 24(1), 101-112. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/rcs.v24i1.24938>
- Censos, I. N. (2022). *Proyecciones poblacionales*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10.a ed.). McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato %20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general %20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- CIUDADANA., L. O. (2010). *Principios de la Participación*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Contreras, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Pensamiento & Gestión, (35), . Obtenido de <https://eticaazucenarangel.blogspot.com/2017/04/fase-2-analisis-y-diagnostico.html>
- Cuevas H.; Parga N. (2018). *Adopción de Tecnologías de Información y Comunicación en la Pyme de un País Emergente*. Instituto Tecnológico de Aguascalientes México:

- Conciencia Tecnológica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94457671009>
- David, F. R. (2013). *Gestión estratégica: conceptos y casos*. 13th Edition. Prentice Hall. Obtenido de <https://laurabatres.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/06/conceptos-de-administracion-estrategica-14edi-david.pdf>
- Demuner, M. S. (2021). *Influencia de la capacidad de absorción en la capacidad de respuesta de pequeñas empresas manufactureras mexicanas*. *Tec Empresarial*, 15(2), 34-49. Obtenido de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18845/te.v15i1.5658>
- Ecuador, M. d. (2015). *CODIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf
- Elite Logis . (s.f.). *Innovación y mejora continua*. Obtenido de <https://elitelogis.com/innovacion-o-mejora-continua-cual-es-la-diferencia/>
- Escalante Sánchez, N. I. (2020). *Gestión estratégica y la productividad: estudio diagnóstico en la Asociación Nacional de Curtidores del Ecuador*. Uniandes Episteme,. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1473/879>
- Etikan, et al. (2017). *Comparación entre el muestreo por conveniencia y el muestreo intencional*. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics* (volumen 5, número 1). Obtenido de <https://www.sciencepublishinggroup.com/article/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fernández, R. (2020). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Club Universitario.
- Flor, G. (2021). *Guía para elaborar planes de negocios*. Producciones Gráficas.
- Franklin, E. B. (2019). *Organización de empresas (2a ed.)*. McGraw-Hill.
- González, R., Martínez, L., & Maldonado, G. (2019). *Gestión estratégica en las pequeñas y medianas empresas: Un enfoque metodológico*. *Revista EAN*, (87), 91-108.
- Grefa, G. C. (2019). *Modelo de Gestión Estratégica para mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y*

*Plurinacional del Cantón Arajuno, Provincia de Pastaza, periodo 2017**. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13231>

- Gronroos, C. (2022). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing. *Revista europea de marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández-Sampieri, R. &. (2022). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hill, C. W. (2021). *Administración estratégica: Un enfoque integral*. (9a ed.). Cengage Learning.
- Ivancevich Donely, G. (2000). *Toma de decisiones en las organizaciones*. Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/143445859.pdf>
- Kotler, P. y. (2022). *Dirección de marketing*. (14a ed.). Pearson Educación.
- Lamuca, F. &. (2019). Calidad del servicio en las instituciones públicas. . *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 11(1), 177-184.
- Landa, J. (2014). *Flexibilidad interna e innovación en la empresa*. Madrid, España: Dykinson, S.L. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n42/a19v40n42p28.pdf>
- Layme, E. (2018). *Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*. [Tesis de Licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Obtenido de <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/22>
- (Registro Oficial Suplemento 175, 20 de abril de 2010.). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana*. .
- Linares, C. (2014). *Prácticas de servicio alcliente en entidades del sector público*. Universidad militar nueva granada. Mercadeo en servicios. (Tesis de pregado Universidad Militar Nueva Granada). Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%3%AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>

- LOSEP. (Registro Oficial Suplemento 294, 6 de octubre de 2010.). *Ley Orgánica del Servicio Público*, .
- Lyonnet, P. (2017). *Los métodos de la calidad total*. . Madrid: Díaz, de Santos S.A.
- Marín, K. &. (2008). *Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso*. Universidad del Zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73711121009.pdf>
- Martínez, J. y. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista de Ciencias sociales*, 26(2), 120-132. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32428>
- Martínez, J., y Barreto, J. (2018). *Planeación para la inversión tecnológica en centros de investigación universitarios*. CICAG, 16(1), 143-159.
- Medina J.; Ábrego D.; Echeverría O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza*. Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/456065109004.pdf>
- Méndez, D. (2019). *Objetivos*. Numdea. Obtenido de <https://numdea.com/objetivos.html>
- Mendoza, J. (2021). *Gestión estratégica y creación de valor para los clientes del restaurante Toque Marino SAC*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/075d926a-dd23-4887-be00-56bf8653544f>
- Mendoza, W. (2021). La gestión administrativa y la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Acora. . *Revista de Investigación Científica*,, 4(2), 91-103.
- Mintzberg, H. Q. (2019). *El proceso estratégico: Conceptos, contextos y casos* (. 1a ed.). Pearson Educación.
- Münch, L. (2020). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2a ed.). Pearson Educación.
- Parasuraman, A. Z. (2021). SERVQUAL: Escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de comercio minorista*,, 16.

- Quiñónez, O., Castillo, S., & Bruno, C. y. (2020). Gestión y comercialización: Pequeñas y medianas empresas de servicios en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 194-206. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33242>
- Ramirez, C. (2019). *Fundamentos de la administración de empresas*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2218-
- Reyes, E. (2022). *Fase de dirección en el proceso administrativo*. . Obtenido de Emprendedor Inteligente. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/fase-de-direccion-en-el-proceso-administrativo/>
- Ríos M.: Muñoz C.; & García A. (2019). actores críticos para la mejora continua en la gestión de calidad en el sector público. *Gestión Pública*, 8(1), 51-74. Obtenido de <https://doi.org/10.22370/rgp.2019.8.1.1374>
- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Obtenido de La gestión estratégica y la calidad del servicio en las instituciones educativas: Metodología para la investigación y redacción - Roger Ricardo Ríos Ramírez 2017 - pdf Docer.com.ar
- Robbins, S. P. (2020). *Administración: Teoría y práctica*. . Pearson.
- Rocher, G. (1977). *Introducción a la Sociología General*, Herder, Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6784/TRMC1de1.pdf>
- Rojas, M. &. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sanchez, D. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan Cutervo*. [Tesis de posgrado en Gestión Pública, Instituto de Gobierno y Gestión Pública]. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thompson, A. A. (2020). *Administración estratégica: Teoría y casos* (18a ed.). McGraw-Hill.
- Vargas, L. (2003). *Gestión Comunicacional e Identidad Corporativa de la Organización Universitaria*. Universidad del Zulia, Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>

- Vigoda-Gadot, E. (2023). *Gestión de colaboraciones en la administración pública: la promesa de una alianza entre la gobernanza, los ciudadanos y las empresas*. Praeger Publishers.
- Villegas, B. Y. (2019). *Diagnóstico Y Propuesta Estratégica De Atención Y Servicio Al Cliente En Restaurantes De Ciudad Hidalgo Michoacán*. Hidalgo Michoacán: Celaya: Pistas. Obtenido de <https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/pistas/article/view/1016/868>
- Weiss, C. H. (2022). *Evaluation: Methods for studying programs and policies*. (2nd ed.). Prentice Hall.
- William, D. (2011). *La retroalimentación, la clave para una evaluación orientada al aprendizaje*. Universidad de Alcalá. doi:10.1016/j.stueduc.2011.03.001
- Zambelli, R. (2023). *Descubra qué es la eficiencia operativa*. Obtenido de <https://blog-es.checklistfacil.com/eficienciaoperativa/#:~:text=la%20eficiencia%20operativa->
- Zamora, A. (26 de agosto de 2020). *Propuesta estratégica para resolver la problemática empresarial de la Corporación para el desarrollo en el Valle del Cauca*. Universidad del Rosario. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/28297/ZamoraDuque-AdrianZamora-2020.pdf>
- Zeithaml, V. A. (2023). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Díaz de Santos.
- Zendesk. (2023). *Tiempo de respuesta al cliente*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-respuesta/#:~:text=El%20tiempo%20de%20respuesta%20al,clientes%2C%20este%20>

Apéndice 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA - TRABAJO DE TITULACIÓN. FCA - ADE.										
Tema	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología			
Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024.	Formulación del problema general ¿Cómo influye la gestión estratégica en la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas?	Objetivo General	La identificación de los aspectos característicos de la gestión estratégica permite plantear un plan de acción para mejorar la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas.	Variable 1. Gestión estratégica.	Planificación	Misión	Alcance: Exploratorio Descriptivo Correlacional			
		Describir los aspectos característicos de la gestión estratégica y la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas.				Visión				
						Valores corporativos				
		Sistematización del problema			Objetivo Específico		Variable 2. Calidad de Atención Ciudadana	Dirección	Toma de decisiones	Enfoque: Mixto: cuantitativo y cualitativo
	a) ¿Cuál es la situación actual de la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas?					a) Diagnosticar la situación actual de la gestión estratégica y la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis			Comunicación	
									Tipos de dirección	
					Control	Seguimiento	Métodos: Bibliográfico Inductivo Analítico			
						Evaluación				
						Retroalimentación				
					Desempeño institucional	Innovación de procesos				
						Capacidad de respuesta				
						Transparencia organizacional				

	Tamayo, cantón Salinas.				
b) ¿Cuáles son los factores de la gestión estratégica que contribuirían en la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas?	b) Identificar los factores de la gestión estratégica que contribuyen a la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas.		Satisfacción del ciudadano	Calidad	Población: Autoridades Funcionarios Ciudadanos Muestra: 150
		Eficacia			
		Eficiencia			
c) ¿De qué manera la gestión empresarial podría fortalecer la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas?	c) Proponer un plan de acción que fortalezca la calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.		Innovación y mejora continua	Iniciativas de mejoras	Técnicas de recolección: Entrevista y encuesta
		Adopción de nuevas tecnologías			
		Tiempos de respuestas óptimos			

Apéndice 2. Matriz de Operacionalización Entrevista

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN ENTREVISTA - TRABAJO DE TITULACIÓN. FCA - ADE.					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1. Gestión estratégica.	La gestión estratégica surge como un elemento clave para definir la misión, visión y objetivos de la organización, que conlleva a la creación de beneficios financieros y no financieros, así consecuentemente, aseguren sus ventajas competitivas. (Quiñónez, Castillo, & Bruno, 2020)	La gestión estratégica se medirá a través de entrevistas, dirigidas a autoridades y funcionarios, centrándose en indicadores específicos, mediante preguntas abiertas, para evaluar la manera en que estos elementos se alinean con los planes estratégicos de la organización.	Planificación	Misión	1. ¿Considera que la misión institucional está claramente definida y alineada con las acciones y decisiones que se ejecutan dentro de la organización?
			Dirección	Comunicación	2. ¿Qué canales de comunicación utiliza para asegurar que la información llegue de manera efectiva a todos los niveles de la organización?
			Control	Evaluación	3. ¿De qué manera evalúan los resultados de las estrategias implementadas?
Variable 2. Calidad de atención ciudadana	Como menciona Linares (2014), la calidad que el ciudadano espera no se mide solamente en determinados momentos de su interacción con la entidad sino en todos los momentos de	La calidad de atención ciudadana se medirá a través de encuestas aplicadas a los ciudadanos, donde se evaluarán indicadores específicos mediante escala de Likert para cuantificar el nivel de calidad percibida por	Desempeño institucional	Capacidad de respuesta	4. ¿Cómo describiría la capacidad de respuesta ante emergencias o solicitudes ciudadanas?
			Satisfacción del ciudadano	Calidad	5. ¿Cuáles considera que son los principales factores que afectan la calidad de la atención ciudadana en la institución?

	<p>verdad que se generan en el recorrido total que el cliente experimenta durante la adquisición de un producto o servicio.</p>	<p>los usuarios en el servicio recibido.</p>		<p>6. ¿De qué manera asegura que se mantenga un estándar de calidad constante en la atención ciudadana?</p>
			<p>Eficiencia</p>	<p>7. ¿Qué acciones se han implementado para mejorar la eficiencia en los procesos de atención ciudadana?</p>
			<p>Tiempos de respuestas óptimos</p>	<p>8. ¿Qué medidas han tomado para reducir los tiempos de respuesta ante las solicitudes y trámites de los ciudadanos?</p>
			<p>Innovación y mejora continua</p>	<p>9. ¿Qué herramientas tecnológicas han implementado para mejorar los procesos de atención ciudadana?</p> <p>10. ¿Qué impacto han tenido las nuevas herramientas tecnológicas en la rapidez y efectividad del servicio que brindan a los ciudadanos?</p>
			<p>Adopción de herramientas tecnológicas</p>	

Apéndice 3. Matriz de Operacionalización Encuesta

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN ENCUESTA - TRABAJO DE TITULACIÓN. FCA - ADE.					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1. Gestión estratégica.	La gestión estratégica surge como un elemento clave para definir la misión, visión y objetivos de la organización, que conlleva a la creación de beneficios financieros y no financieros, así consecuentemente, aseguren sus ventajas competitivas. (Quiñónez, Castillo, & Bruno, 2020)	La gestión estratégica se medirá a través de entrevistas, dirigidas a autoridades y funcionarios, centrándose en indicadores específicos, mediante preguntas abiertas, para evaluar la manera en que estos elementos se alinean con los planes estratégicos de la organización.	Planificación	Valores corporativos	1. ¿Cree usted que el GAD parroquial actúa de acuerdo con valores como la responsabilidad, la honestidad y el respeto en la atención que brinda?
			Dirección	Toma de decisiones	2. ¿Considera usted que el GAD prioriza las necesidades de los ciudadanos al momento de tomar decisiones?
				Comunicación	3. ¿Considera que la información proporcionada por el GAD es clara y comprensible?
			Control	Seguimiento	4. ¿Cree usted que la institución realiza un seguimiento adecuado de sus solicitudes o trámites?
Variable 2. Calidad de atención ciudadana	Como menciona Linares (2014), la calidad que el ciudadano espera no se mide solamente en determinados momentos de su interacción con la entidad sino en todos	La calidad de atención ciudadana se medirá a través de encuestas aplicadas a los ciudadanos, donde se evaluarán indicadores específicos mediante escala de Likert para cuantificar el nivel de	Desempeño institucional	Capacidad de respuesta	5. ¿Qué tan satisfecho está con la rapidez con la que la institución responde a sus solicitudes y trámites?
				Transparencia organizacional	6. ¿Cree usted que el GAD opera de manera transparente con respecto a la información que proporciona sobre sus servicios y trámites?

los momentos de verdad que se generan en el recorrido total que el cliente experimenta durante la adquisición de un producto o servicio.	calidad percibida por los usuarios en el servicio recibido.	Satisfacción del ciudadano	Calidad	7. ¿Cómo calificaría la calidad general de los servicios que ha recibido de la institución?
			Eficiencia	8. ¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para resolver sus solicitudes?
		Innovación y mejora continua	Iniciativas de mejoras	9. ¿Considera que la actual administración está aplicando nuevas estrategias para mejorar la atención que le brindan?
			Tiempos de respuestas óptimos	10. ¿Está satisfecho con el tiempo que tarda el GAD en responder a sus consultas o solicitudes?
			Adopción de herramientas tecnológicas	11. ¿Cree usted que la institución utiliza herramientas tecnológicas para mejorar el servicio que le ofrece? 12. ¿Por qué medios digitales estaría dispuesto a recibir información para una mejor atención en los servicios que ofrece el GAD parroquial?

Apéndice 4. Solicitud de validación del tema



**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Oficio No. PER FTG, 036-O-ADE-FFTG-2024

La Libertad, 17 de septiembre de 2024

Ledo.

José Xavier Tomalá Uribe, MSc.

Director de la Carrera Administración de Empresas

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

En su despacho. -

De mi consideración:

Estimado director, informo a usted que, una vez realizada la revisión y análisis, por parte de tutor y especialista, de la propuesta de investigación para el trabajo de titulación del estudiante **Shirley Alexandra Rocafuerte González** del paralelo 8/1, denominado **Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024**, se ha considerado mantener el tema.

Por lo antes expuesto, solicito comedidamente la aprobación del tema planteado.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



Eco. Félix Tigrero, MSc.
Profesor(a) Tutor

Ing. Jacqueline Bacilio, PhD.
Profesor(a) Especialista

Shirley Rocafuerte González
Estudiante

c/e Comisión de titulación ADE

Archivo

18/09/24

Apéndice 5. Instrumento de investigación (Entrevista)



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Tema: Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024.

Entrevista dirigida a funcionario del GAD parroquial de José Luis Tamayo.

Objetivo: Diagnosticar situación actual de la gestión estratégica en la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

DATOS GENERALES	
Nombre del entrevistado:	
Cargo o función:	
Fecha de entrevista:	

Guía de entrevista

1. ¿Considera que la misión institucional está claramente definida y alineada con las acciones y decisiones que se ejecutan dentro de la organización?
2. ¿Qué canales de comunicación utiliza para asegurar que la información llegue de manera efectiva a todos los niveles de la organización?
3. ¿De qué manera evalúan los resultados de las estrategias implementadas?
4. ¿Cómo describiría la capacidad de respuesta ante emergencias o solicitudes ciudadanas?
5. ¿Cuáles considera que son los principales factores que afectan la calidad de la atención ciudadana en la institución?
6. ¿De qué manera asegura que se mantenga un estándar de calidad constante en la atención ciudadana?
7. ¿Qué acciones se han implementado para mejorar la eficiencia en los procesos de atención ciudadana?
8. ¿Qué medidas han tomado para reducir los tiempos de respuesta ante las solicitudes y trámites de los ciudadanos?
9. ¿Qué herramientas tecnológicas han implementado para mejorar los procesos de atención ciudadana?
10. ¿Qué impacto han tenido las nuevas herramientas tecnológicas en la rapidez y efectividad del servicio que brindan a los ciudadanos?

Gracias por su participación.

Apéndice 6. Instrumento de investigación (Encuesta)



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema: Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024.

Entrevista dirigida a ciudadanos de la parroquia José Luis Tamayo.

Objetivo: Diagnosticar situación actual de la gestión estratégica en la calidad de la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas.

DATOS GENERALES					
Edad:	18 - 28		29 - 38		39 – en adelante
Género:	Femenino		Masculino		Otro
Barrio:					

Cuestionario

1. ¿Cree usted que el GAD parroquial actúa de acuerdo con valores como la responsabilidad, la honestidad y el respeto en la atención que brinda?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

2. ¿Considera usted que el GAD prioriza las necesidades de los ciudadanos al momento de tomar decisiones?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

3. ¿Cree usted que la información proporcionada por los funcionarios es clara y comprensible?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

4. **¿Cree usted que la institución realiza un seguimiento adecuado de sus solicitudes o trámites?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

5. **¿Qué tan satisfecho está con la rapidez con la que la institución responde a sus solicitudes y trámites?**

Totalmente insatisfecho	
Insatisfecho	
Algo satisfecho	
Satisfecho	
Totalmente satisfecho	

6. **¿Considera usted que el GAD opera de manera transparente con respecto a la información que proporciona sobre sus servicios y trámites?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

7. **¿Cómo calificaría la calidad general de los servicios que ha recibido de la institución?**

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

8. **¿Cómo evalúa la capacidad de la institución para resolver sus solicitudes?**

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

9. **¿Considera que la actual administración está aplicando nuevas estrategias para mejorar la atención que le brindan?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

10. ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo que tarda el GAD en responder a sus consultas o solicitudes?

Totalmente insatisfecho	
Insatisfecho	
Algo satisfecho	
Satisfecho	
Totalmente satisfecho	

11. ¿Cree usted que la institución utiliza herramientas tecnológicas para mejorar el servicio que le ofrece?

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Muy pocas veces	
Nunca	

12. ¿Por qué medios digitales estaría dispuesto a recibir información para una mejor atención en los servicios que ofrece el GAD parroquial?

Correo electrónico	
Página web	
Redes sociales	
Mensaje de texto	

Gracias por su participación.

Apéndice 7. Solicitud de validación de instrumentos**Facultad de Ciencias Administrativas**
Administración de Empresas

La Libertad, 28 de Octubre de 2024

Ingeniera
Libi Caamaño, MBA
Docente de la Carrera de Administración de Empresas

Reciba un cordial saludo.

Yo, **Shirley Alexandra Rocafuerte González**, con C.I. **2450022682**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, conocedor de su alta capacidad profesional, me permito solicitar a usted, su valiosa colaboración como experto en validación de los instrumentos de recolección de datos para su respectiva aplicación del área de competencia, importante para el desarrollo de la siguiente investigación: “**Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024**”, trabajo presentado como requisito para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, bajo la tutoría académica del Eco. Félix Tigrero González, MSc.

Por lo anteriormente expuesto, adjunto la matriz de consistencia y el formato de los instrumentos.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me suscribo a usted.

Atentamente.


Shirley Alexandra Rocafuerte González
C.I.: 2450022682

Recibido
28/10/24
7:45

UPSE, crece sin límites

Apéndice 8. Certificado de validación de instrumentos



Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: “**Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024**”, planteado por el estudiante **Shirley Alexandra Rocafuerte González**, doy por validado los siguientes formatos presentados:

1. Cuestionario para la Encuesta
2. Guía de Entrevista

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas con base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, 28 de Octubre de 2024

Ing. Libi Caamaño, MBA

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Apéndice 9. Informe de opinión de experto - Entrevista



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

ENTREVISTA

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024.

Autor del instrumento: Shirley Alexandra Rocafuerte González

Nombre del instrumento: Guía de entrevista

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La Libertad, 28 de Octubre de 2024

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Caamaño, MBA

Apéndice 10. Informe de opinión de experto - Encuesta



Facultad de Ciencias Administrativas Administración de Empresas

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS ENCUESTA

1. DATOS GENERALES:

Título de la investigación: Gestión estratégica y calidad en la atención ciudadana del GAD parroquial de José Luis Tamayo, cantón Salinas, año 2024.

Autor del instrumento: Shirley Alexandra Rocafuerte González

Nombre del instrumento: Cuestionario

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación.					✓
8. COHERENCIA	Sistematizada con las dimensiones e indicadores.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

La Libertad, 28 de Octubre de 2024

Firma del Experto Informante
Ing. Libi Caamaño, MBA

Apéndice 11. Carta Aval



GAD PARROQUIAL RURAL DE
JOSÉ LUIS TAMAYO
Gobernabilidad y Desarrollo para los Tamayenses
REGISTRO OFICIAL NO. 303 DEL 19 DE OCTUBRE DE 2010

OFICIO No.468-GADPRJLT-P-2024-OF
José Luis Tamayo, 5 de noviembre de 2024

Licenciado
José Xavier Tomalá Uribe, Mgs.
Director de la Carrera de Administración de Empresas.

Reciba cordiales saludos de parte del Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial Rural de José Luis Tamayo, deseando éxito en sus labores diarias en favor de la comunidad universitaria.

Sr. Juan Carlos Perero Tomalá Presidente del Gobierno Autónomo descentralizado Parroquial Rural de José Luis Tamayo extiende su **AUTORIZACIÓN** ante la solicitud de la estudiante **ROCAFUERTE GONZALEZ SHIRLEY ALEXANDRA** con cédula de identidad **2450022682** para desarrollar el trabajo de integración curricular denominado: **"GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA DEL GAD PARROQUIAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, AÑO 2024"**.

Atentamente
¡Gobernabilidad y desarrollo para los tamayenses!



Sr. Juan Carlos Perero Tomalá
PRESIDENTE
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
JOSÉ LUIS TAMAYO

C.C: Archivo



Barrio Centenario Av. 9 y calle 12
(diagonal a la Iglesia San Rafael
Arcángel)



2779027



jpjoselutamayo@hotmail.com



www.jltmuey.com

Apéndice 12. Cronograma de actividades

PERÍODO ACADÉMICO 2024-2

		AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
No.	Actividades planificadas																			
	Presentación de Anteproyecto																			
	Designación de tutores y especialistas																			
	Aprobación de temas																			
1	<i>Desarrollo de los Trabajos de Integración Curricular:</i>																			
2	Introducción																			
3	Capítulo I Marco Referencial																			
4	Capítulo II Metodología																			
5	Capítulo III Resultados y Discusión																			
6	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen																			
7	Certificado Antiplagio																			
8	Entrega de informe por parte de los tutores																			
9	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																			
10	Entrega de trabajos de titulación a los especialistas																			
11	Revisión y calificación de los trabajos																			
12	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																			
13	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																			
14	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																			
15	Aplicación recuperación y publicación de resultados																			
16	Informe final UIC 2024-2																			

Apéndice 13. Certificado anti-plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS ALEXANDRA ROCAFUERTE, Revisión

5%
Textos
sospechosos



< 1% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

4% Textos potencialmente
generados por la IA

Nombre del documento: TESIS ALEXANDRA ROCAFUERTE, Revisión.pdf
ID del documento: 11e2a02eabc88d3c04c8d93669496b3a4a026f61
Tamaño del documento original: 534,16 kB
Autores: []

Depositante: FÉLIX FERNANDO TIGRERO GONZÁLEZ
Fecha de depósito: 27/11/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 27/11/2024

Número de palabras: 9929
Número de caracteres: 66.394

Ubicación de las similitudes en el documento:

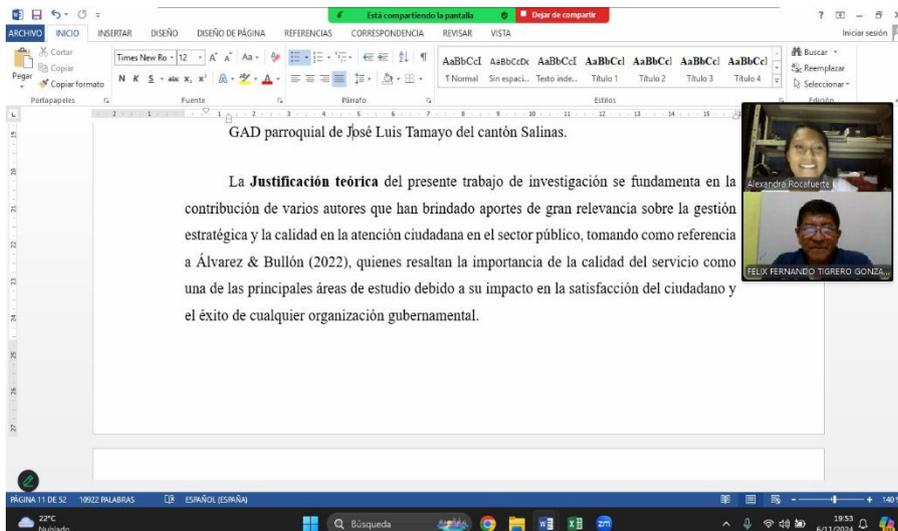
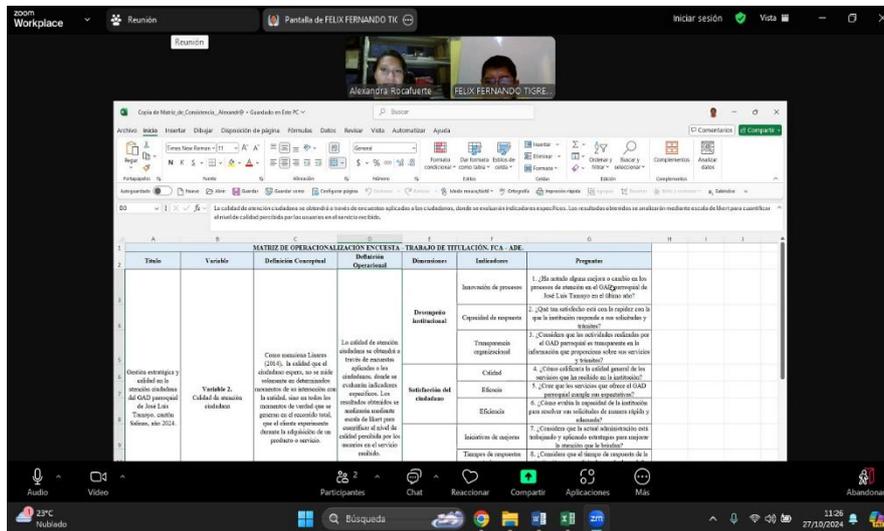
Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #ac156a <small>El documento proviene de otro grupo</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="position: absolute; left: 0; width: 100%; height: 100%;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Documento de otro usuario #b59243 <small>El documento proviene de otro grupo</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="position: absolute; left: 0; width: 100%; height: 100%;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
2	 www.doi.org <small>https://www.doi.org/10.5209/REVE.62813</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="position: absolute; left: 0; width: 100%; height: 100%;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Apéndice 14. Evidencia de tutorías



Apéndice 15. Evidencia de las entrevistas

