



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN DE MEJORA EN LA ATENCIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS POR  
PARTE DEL DEPARTAMENTO MEDIO AMBIENTE DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO GAD DEL CANTÓN  
PUEBLOVIEJO.**

**Autora: Barzola Santillán Jacqueline Elizabeth**

**Tutor: MsC. Aureliano del Toro Cabrera**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener mi título de tecnóloga.

A mi padre aunque no esté conmigo siempre mis logros serán para él, a mis hijos que han sido mis fuerzas para ser mejor y seguir adelante.

A mi hermana Colombia Barzola por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral que siempre me ha brindado a lo largo de esta etapa de mi vida.

**Barzola Santillán Jacqueline Elizabeth**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por ser quien me da la fortaleza día a día para salir adelante, él me he levantado de muchos obstáculos que se me ha presentado, quien está conmigo en los peores y buenos momentos.

**Barzola Santillán Jacqueline Elizabeth**



# **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**Plan de mejora en la atención de espacios públicos por parte del  
departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo  
Descentralizado GAD del cantón Puebloviejo**

**Autora:** Jacqueline Barzola Santillán

**Tutor:** MsC. Aureliano del Toro Cabrera

## **RESUMEN**

El Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del cantón Puebloviejo, presenta severos problemas que se han evidenciado debido a las decisiones inapropiadas por parte de la Dirección de Medio Ambiente que no ha considerado un plan de mejora en cuanto a áreas verdes y espacios públicos, cuyo objetivo de la investigación es que se materialice ese plan de mejora a corto plazo. La investigación se enfocó en el estudio descriptivo, utilizando como técnica las encuestas y la entrevista, llegando a la conclusión que la falta de interés sumado a esto la falta de infraestructura adecuada que permita atender las zonas marginadas son el pan de cada día, son muchas las necesidades que deben atenderse.

**Palabras claves:**

**Plan de mejora**

**Atención**

**Espacios públicos**



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:**

**Plan de mejora en la atención de espacios públicos por parte del  
departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo  
Descentralizado Gad del cantón Pueblo Viejo**

**Autora:** Jacqueline Barzola Santillán

**Tutor:** MsC. Aureliano del Toro Cabrera

**ABSTRACT**

The GAD Decentralized Autonomous Government of the Pueblo Viejo canton presents severe problems that have been evidenced due to inappropriate decisions by the Environment Directorate that has not considered an improvement plan in terms of green areas and public spaces, whose objective of the research is that this short-term improvement plan materializes. The research focused on the descriptive study, using surveys and interviews as a technique, reaching the conclusion that the lack of interest added to this the lack of adequate infrastructure that allows to attend to marginalized areas are the daily bread, there are many the needs to be addressed.

**.Keywords:**

**Improvement plan**

**Attention**

**Public spaces**

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b><i>i</i></b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b><i>ii</i></b>
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT</b> .....	<b><i>viii</i></b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b><i>ix</i></b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b><i>x</i></b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b><i>1</i></b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b><i>1</i></b>
1.1 Fundamentación Teórica .....	<i>1</i>
1.2 Ubicación del problema en un contexto .....	<i>1</i>
1.3 Situación conflicto .....	<i>2</i>
1.4 Formulación del problema .....	<i>5</i>
1.5 Delimitación del problema .....	<i>5</i>
1.5 Variables de investigación .....	<i>5</i>
1.6 Evaluación del problema .....	<i>5</i>
1.7 Objetivos de la investigación .....	<i>6</i>
1.8 Justificación de la investigación .....	<i>7</i>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b><i>9</i></b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b><i>9</i></b>
2.1. FUNDAMENTACIÒN TEORICA .....	<i>9</i>
2.1.1. Antecedentes históricos .....	<i>9</i>
2.1.2. Antecedentes referenciales .....	<i>11</i>
2.1.2.1. La conceptualización de la actividad de los servicios. ....	<i>11</i>
2.1.2.2. Los modelos de calidad del servicio. ....	<i>14</i>
2.2. FUNDAMENTACIÒN LEGAL .....	<i>15</i>
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES .....	<i>15</i>

2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN .....	18
Variable independiente .....	18
Variable dependiente .....	18
2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	19
<b><i>CAPÍTULO III .....</i></b>	<b>22</b>
<b><i>METODOLOGÍA.....</i></b>	<b>22</b>
3.1. Presentación de la empresa .....	22
3.2. Diseño de investigación .....	25
3.2.1. Tipo de Investigación .....	26
3.2.2. Población y muestra .....	27
3.3. Técnicas e instrumentos de la investigación. ....	29
<b><i>CAPÍTULO IV .....</i></b>	<b>34</b>
<b><i>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</i></b>	<b>34</b>
4.1. Análisis de la encuesta. ....	34
4.2. Análisis de la entrevista. ....	48
4.1. Plan de mejoras .....	51
4.1.1. Introducción .....	51
4.1.2. Proceso para la elaboración del plan de mejora .....	51
<b><i>CONCLUSIONES.....</i></b>	<b>58</b>
<b><i>RECOMENDACIONES.....</i></b>	<b>59</b>
<b><i>BIBLIOGRAFÍA.....</i></b>	<b>60</b>
<b><i>ANEXOS.....</i></b>	<b>62</b>





# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Fundamentación Teórica**

### **1.2 Ubicación del problema en un contexto**

Según García (2019) “el espacio público corresponde a aquel territorio de la ciudad donde cualquier persona tiene derecho a estar y circular libremente (como un derecho); ya sean espacios abiertos como plazas, calles, parques, etc.; o cerrados como bibliotecas públicas, centros comunitarios, etc.” (p. 1).

Tomando en cuenta este criterio se puede considerar que los parques urbanos constituyen los principales espacios verdes al interior de las grandes ciudades. A nivel internacional garantizan las diferentes actividades en espacios públicos por tener un impacto positivo sobre el bienestar de las personas por al menos dos razones:

La primera está relacionada con la hipótesis de Wilson en 1984, la cual hace referencia a la tendencia innata que tienen los seres humanos a relacionarse con la vida y los procesos naturales.

La segunda hace referencia que las áreas verdes de los parques urbanos pueden tener efectos psicológicos benéficos, pues se ha encontrado que estos espacios reducen el estrés psicológico, inducen emociones positivas, y renuevan o restauran los recursos cognitivos agotados por una vida urbana.

En Ecuador la adecuación de los espacios públicos la tiene contemplada en un segundo plano, ya que no se cuenta en todas las ciudades con parques con áreas verdes adecuados y los que existen se encuentran en mal estado, mal atendidos y con una gran inseguridad.

En el Cantón Pueblo Viejo no se cuenta con espacios públicos adecuados, apreciándose que los pocos que existen están en el abandono, menos aun

con áreas verdes. Apreciándose que el Gad no cuenta con un plan de mejora, para la debida atención de los espacios, que la ciudadanía necesita tanto para el disfrute y el buen esparcimiento.

En un estudio reciente Ambrey (2016) considera, “que un barrio más amigable potencia el efecto que la sinergia parques-ejercicio tiene sobre el bienestar percibido. De manera contraria, cuando las condiciones del barrio son adversas, la actividad física en los parques tiende a evaluarse de manera negativa” (párr. 8).

Para este estudio es relevante plantear que la atención los espacios públicos que el GAD gestiona en el municipio es insuficiente para lograr un impacto positivo en las áreas verdes urbanas que garanticen la calidad de servicio y el bienestar humano de los ciudadanos.

### **1.3 Situación conflicto**

El Cantón Pueblo Viejo padece esta problemática porque se ha evidenciado que la Dirección de Medio Ambiente no considera un plan de mejora respecto a lo que se desea para el cantón en cuanto a áreas verdes y espacios públicos, y menos aún se toma en consideración las sugerencias de la OMS o los ejemplos de otras ciudades entorno a esta temática.

Esta situación ha motivado que existan insuficientes espacios públicos destinados para el desarrollo de las áreas verdes, lo que trae consigo una limitada presencia de visitantes en el cantón, incluso de los habitantes que no tienen a donde ir para disfrutar de la naturaleza.

Por otro lado, se puede apreciar que el GAD no destina recursos para el desarrollo de esta actividad social, provocado que existan escasos recursos que son direccionados a esta área, provocando un ineficiente desarrollo de los destinos turísticos que existen en el cantón.

Otro de los aspectos que se puede percibir es la poca visión que tienen los directivos del área de medio ambiente del GAD, lo cual está incide en la

falta de interés que ellos tienen por mejorar los diferentes espacios públicos que existen en el cantón.

Finalmente se puede apreciar que existe un reducido número de trabajadores que se dedican a la atención, el cuidado y embellecimiento de estas áreas públicas, lo que conlleva a un abandono total de estos sitios, motivando que no sean adecuados para los turistas.

**Figura 1** Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

#### 1.4 Formulación del problema

¿Cómo influye la atención en los espacios públicos, en la calidad del servicio a la ciudadanía, por parte del Departamento del Medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón Pueblo Viejo, de la Provincia de Los Ríos en el año 2020?

#### 1.5 Delimitación del problema

- **Campo:** Administrativo
- **Aspecto:** Espacio Público, Calidad de Servicio
- **Área:** Servicio
- **Periodo:** 2020

#### 1.5 Variables de investigación

**Variable independiente:** Atención espacios públicos

**Variable dependiente:** Calidad de Servicio

#### 1.6 Evaluación del problema

Los aspectos generales de la empresa que deben ser evaluados son:

**Delimitado:** La investigación es delimitada porque la propuesta de un plan mejora se empleará en el Gad Municipal del Cantón Pueblo Viejo en el Departamento del Medio Ambiente con el fin de mejorar la atención de espacios públicos.

**Claro:** El proyecto cuenta con una literatura y un lenguaje claro y que el lector lo puede examinar e interpretar con total facilidad.

**Evidente:** Es evidente porque la situación proyectada siempre va estar presente en el Gad Municipal, para la mejora de la atención de los espacios y público.

**Concreto:** Con la mejora de los espacios públicos, la ciudadanía tendrá mejores esparcimientos y disfrutar de un buen ambiente.

**Relevante:** El proyecto diseña un plan de mejora con el objetivo de mejorar los espacios públicos, y de esta manera el departamento de medio ambiente podrá realizar debidamente las adecuaciones de los espacios públicos y así se logrará tener a la ciudadanía satisfecha de cada mejora que se realice.

**Original:** Se convierte como original porque no consta otro trabajo investigativo similar a este que se haya diseñado y que tome como referencia al Departamento del medio Ambiente del Gad Municipal.

**Contextualmente:** Espacio Públicos adecuados genera un ambiente acogedor para los visitantes. La ejecución de un plan de mejora apropiado de parte del Departamento del Medio Ambiente fortalece la satisfacción de los turistas

**Factible:** Es posible de parte del Departamento del medio Ambiente mejorar la atención de los espacios públicos, proyectando un plan de mejora, así se brinda una gran espera para los visitantes.

**Variables:** Se planteará un plan de mejora para reformar la atención de espacios públicos y esto podemos obtener una buena calidad de servicio.

## **1.7 Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Promover un plan de mejora en atención de espacios públicos, para brindar una óptima calidad de servicio, en el departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón Puebloviejo.

## **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con el plan de mejora en la gestión de espacios públicos y calidad de servicio.
- Diagnosticar la situación técnica actual de la Dirección de Medio Ambiente del GADM de Pueblo Viejo.
- Elaborar un plan de mejora que optimicen la atención de los espacios públicos del cantón Pueblo Viejo.

### **1.8 Justificación de la investigación**

Según Sampieri se pueden tomar algunos aspectos como referencia para ver si realmente se justifica la investigación o no. Ellos son:

- **Conveniencia:** El proyecto investigativo es beneficioso porque contribuye a la mejora de los espacios públicos, además de renovar la atención de parte del departamento de Medio Ambiente, en la cual se va a obtener acogida de la ciudadanía y atraer turistas y satisfacer la atracción en un ambiente agradable y acogedor.
- **Relevancia social:** Con el resultado del Proyecto Investigativo se beneficiarán los ciudadanos, ya que van a contar con espacios públicos adecuados que brindará una calidad de servicio apropiado, y se sentirán agradecidas con el servicio que reciben de parte del Departamento de Medio Ambiente
- **Implicaciones prácticas:** Resolverá el problema de atención a espacios públicos que existe actualmente en el Departamento de Medio Ambiente, proponiendo un Plan de Mejora de Atención a Espacios Públicos, cambiara la calidad de servicio que reciben los turistas.
- **Valor teórico:** Se va a obtener buena acogida en los espacios públicos, el plan de mejora va a ayudar a que se desarrollen las adecuaciones y obtener

espacios motivadores.

La debida atención de espacios públicos, nos va a servir para obtener una calidad de servicio a los turistas. Las mejoras deben ser intervenidas por parte del Departamento de Medio Ambiente y sacar provecho de los espacios públicos abandonados, y se permita garantizar el equilibrio funcional del Gad y la recuperación y preservación de los valores y elementos naturales.

- Utilidad metodológica: Va ser útil para el Departamento de Medio Ambiente una vez que se efectúe las mejoras de atención a espacios públicos y la satisfacción de la calidad de servicio, y servir como ejemplo a otros cantones de nuestra provincia, con la finalidad de atraer más turista y mejorar la cultura en nuestro Cantón.

La presente investigación realiza un análisis de la situación del Cantón Pueblo Viejo en cuanto a la gestión de los espacios públicos, para lo cual enfoca el estudio en la Dirección de Medio Ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM), responsable de la atención de las mismas.

Así, este trabajo permitirá mostrar los cambios que se le darán a estos espacios públicos, que son tan importantes para el bienestar de la sociedad ya que actualmente las ciudades experimentan problemas relacionados con el medio ambiente.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

##### **2.1.1. Antecedentes históricos**

En la presente investigación se busca insistir en mejorar la calidad y los servicios que se brindan hoy para potenciar el desarrollo de la sociedad. A lo largo de la historia se puede apreciar que un buen servicio junto con una excelente calidad ha incrementado el progreso humano, que ha llevado al auge económico, la evolución y el desarrollo de nuevas habilidades que fomenten la expansión del conocimiento. Vargas Quiñones (2011) afirma. “La calidad y el servicio que hoy en día se ofrecen han crecido con el desarrollo de las sociedades. Estos dos conceptos han apoyado el progreso de la humanidad, lo cual trae como consecuencia crecimiento económico, expansión y avance en el conocimiento” (p. 12).

Hace mucho tiempo atrás, los servicios eran muy limitados, esto puede justificarse porque no existían los medios tecnológicos con los que contamos hoy en día. En la actualidad, las empresas que ofertan los servicios han progresado mucho y puede ser utilizada por todos sin excluir a nadie. Estos servicios son varios podemos mencionar la educación, salud, comunicación la tecnología, entretenimiento, y esparcimiento, en esta ultima el GAD del Cantón Pueblo Viejo tiene muchísimos inconvenientes, las administraciones anteriores no le prestan atención a los servicios de esparcimiento publico dejando de lado algo tan importante y esencial para los niños, adultos, ancianos, público no disponer de lugares acordes para poderse distraer. Una de las problemáticas se centra en que no existe ese compromiso para cambiar esta triste realidad será que no los lugares de esparcimiento no son rentables quizás sea eso, pero no se percibir el interés por parte de las autoridades encargadas de este tema.

## **Escuela nórdica**

En términos generales las instituciones públicas son las responsables de brindar un excelente servicio en ocasiones sin fines de lucro, la buena atención agrupa gran cantidad de factores, por citar un ejemplo si en una institución pública su lema es “servir es nuestro deber” y en realidad no se cumple con esto da a entender que solo es parte del protocolo a seguir, esto da a entrever que jamás se lograra cubrir una necesidad, necesidad que ellos inteligentemente prometieron cumplir en épocas de elecciones. Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba (2012) menciona:

La escuela nórdica explica la calidad percibida (resultado de la unión de rendimiento expresivo con instrumental) a partir de lo que se conoce como modelo de la imagen. Este modelo se encarga de relacionar la calidad con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización. El modelo plantea que la calidad experimentada por los clientes es la integración de la calidad técnica (que se da), la calidad funcional (como se da) y la imagen corporativa. La calidad total percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, es decir, la calidad esperada. (p. 244)

## **Escuela norteamericana calidad de servicio**

La situación es preocupante tanto así que ha logrado ocasionar inconformidades entre la población ya que son insuficientes los espacios públicos, lo que trae consigo que las personas no salgan de sus hogares. No porque ellos quieran quedarse en sus casas, sino porque no existen opciones para poder recrearse o divertirse un fin de semana, las personas prefieren en ocasiones acudir a otros cantones que ofrecen mayores lugares para disfrutar en familia. La falta de áreas verdes limita la presencia de visitantes en el cantón, incluso de los habitantes que no tienen a donde ir para disfrutar de la naturaleza. El servicio prometido y el servicio prestado. Si las promesas que

se realizan en compañía son incoherentes con los servicios brindados, genera una insatisfacción mayor. La falta de compromiso y amor por el cantón no permiten que esta triste realidad cambie. Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba (2012) afirma:

La diferencia entre las especificaciones establecidas y el servicio prestado. Esto puede deberse a la falta de formación por parte de los empleados que han de prestar el servicio. A una desmotivación de los mismos o a un exceso de trabajo. Para que las normas establecidas puedan llevarse a cabo correctamente es necesario contar con los recursos técnicos y humanos necesarios. Diferencia entre el servicio prometido y el servicio prestado. Si lo que la empresa promete en sus comunicaciones externas no coincide con el servicio que realmente presta se producirá una insatisfacción del cliente que no verá cubiertas sus expectativas. Esta diferencia tiene su origen en una des-coordinación entre los departamentos de operaciones y marketing, así como en la tendencia a prometer con exceso como medio para captar nuevos clientes. (p. 246)

## **2.1.2. Antecedentes referenciales**

### **2.1.2.1. La conceptualización de la actividad de los servicios.**

- Que es la actividad de los servicios.

La falta de determinación en el cuidado y mantenimiento de las pocas áreas verdes que existen es una agravante importante, la deficiencia de esfuerzo es notoria.

- Características del servicio.

El propósito de la institución siempre es cumplir con las exigencias de los usuarios, muchas organizaciones buscan nuevas y mejores técnicas de estandarizar procesos para reducir el tiempo de respuesta ante una necesidad.

- Segmentación y categorización de clientes

Para cada necesidad existe un usuario o cliente exigente que espera que sus necesidades sean cubiertas de manera eficiente y eficaz. Según Laza (2018) afirma: Los clientes pueden ser:

1. Clientes actuales. Son aquellos que te compran periódicamente, bien sean empresas o particulares. En definitiva, son aquellos que sostienen tu negocio.
2. Clientes activos. Son aquellos que hacen compras con cierta frecuencia y que lo hicieron recientemente o en un periodo de tiempo establecido por la empresa. Este periodo de tiempo dependerá del tipo de empresa o el producto.
3. Clientes inactivos. Son clientes que han realizado compras, pero fuera del periodo establecido por la empresa. Son clientes a los cuales se puede recurrir en algún momento, de cara a que vuelvan a comprarnos, previo análisis del motivo de la baja, la frecuencia de compra, etc.
4. Clientes potenciales. Son aquellos que no han realizado compras a la empresa, pero que han mostrado interés a través de la solicitud de información, petición de presupuesto, y que cuentan con capacidad de compra pudiendo convertirse en cualquier momento en generadores de ingresos para la empresa.
5. Clientes probables. Son clientes que no han comprado nunca a la empresa, y que no han manifestado interés en nosotros. Sin embargo, por sus características consideramos que podrían convertirse en generadores de ingresos a futuro.
6. Clientes frecuentes. Es muy importante cuidar muy especialmente a los clientes compra frecuente y darles un trato preferencial que les haga sentirse valorados y mantener esta forma su nivel de compras.

7. Clientes habituales. A estos conviene mantenerlos con un excelente nivel satisfacción generando actividades que propicien un aumento en la frecuencia.
8. Clientes ocasionales. Si bien es cierto que los clientes ocasionales merecen recibir buen servicio como todo cliente, el nivel de inversión y atención a destinar, será menor su suministrado a los clientes más rentables para la compañía. (p. 16)

- Elementos y Definición de satisfacción- fidelización del cliente

Un usuario satisfecho se volverá leal y además buscara entre su grupo nuevos usuario. La Dirección de Medio Ambiente no toma en consideración un plan de mejora respecto a lo que se desea para el cantón en cuanto a áreas verdes y espacios públicos, y menos aún se toma en consideración las sugerencias de la OMS o los ejemplos de otras ciudades entorno a esta temática.

- Importancia del cliente

Es importante resaltar que la OMS sugiere que debe implementarse áreas verdes, para ser exactos entre nueve a quince espacios de esparcimiento público. Siebel (2001) afirma:

Los clientes leales siempre han sido importantes para el éxito a largo plazo de una empresa. Pero debido a la mayor competencia del entorno actual, la lealtad del cliente es más importante, y se ve más amenazada que nunca. Casi todas las empresas actuales se enfrentan cada vez más al riesgo de que sus clientes se pasen a la competencia. Al mismo tiempo, las empresas aumentan sus esfuerzos para competir por los mismos clientes nuevos; esto eleva el coste de adquirir clientes y, al mismo tiempo, disminuye la efectividad de esos esfuerzos de adquisición. . (p. 45)

- Que son los modelos de calidad del servicio. (Para qué sirven).

Un modelo exitoso depende de muchos factores, si en la instrucción existen personas que carecen de visión y adicional a esto solo se preocupan por el beneficio propio, muy difícil será que se pueda mejorar en la calidad de servicio.

- Importancia de los modelos de calidad del servicio.

Las autoridades encargadas no pretenden mejorar los servicios existentes ni mucho menos incrementarlos, lamentablemente los lugares de recreación públicos no generan rentabilidad, debido a esto poca es la atención que se les da. Editorial Vértice (2008) afirma: “Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o la demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente” (p. 13).

#### **2.1.2.2. Los modelos de calidad del servicio.**

- Modelo SERVQUAL.

El mejor evaluador de la calidad del servicio es el usuario, si La calidad del servicio se evalúa desde la perspectiva del cliente. Si el valor percibido es igual o superior al valor esperado, la calidad del servicio se considera buena; y si el valor percibido es inferior al valor esperado, se considera que el servicio tiene defectos de calidad. Está demostrado que los servicios del GAD tiene gran cantidad de falencias, esto no parece incomodar para nada a las autoridades ya que no existe respuesta alguna de las mismas.

- Modelo SERVPERF

Entre más se atienden las expectativas del usuario será mayor el grado de satisfacción para la organización y obviamente el usuario. Así mismo si las expectativas son altas por parte del usuario y la organización no pudiese cubrir sus necesidades esto sería imperdonable. Cuanto mayor sea la diferencia

entre la percepción y las expectativas del servicio, mayor será la calidad. Esta escuela es la escuela más estudiada.

- Modelo de la calidad de Grönroos.

Hoy en día en nuestro medio existen herramientas digitales que mejoran los sistemas de comunicación. Esto permite informarse de todo que se hace que no se hace y que falta por hacerse, definitivamente existe mínima importancia por parte de las altas autoridades del GAD. Las personas hacen notar su inconformidad ante la falta de espacios recreativos pero parece ser que las autoridades solo utilizan los medios de comunicación para dar a conocer sus proyectos a medias, que además dicho sea de paso son obras de anteriores administraciones que hacen pasar como recién construidas. La experiencia de calidad se ve afectada por la imagen de la entidad y luego por otros factores diferentes.

- Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM)

El modelo EFQM expuesto es muy interesante y se puede ser aplicado a en el sector público. Es interesante porque puede acoplarse a los cambios en la sociedad. Esto sería de gran utilidad para encontrar formas de ejecutar obras de interés para todos y así logran la satisfacción de todos los ciudadanos del cantón.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

**Art. 4.-** Derechos del Consumidor (2009) Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la

República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, son los siguientes: (p. 4)

- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar.
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida. (p. 4)

### **Legislación Medio Ambiente del Ecuador:**

#### **Art. 1.- Políticas básicas ambientales del Ecuador (2009 )**

1. Reconociendo que el principio fundamental que debe trascender el conjunto de políticas es el compromiso de la sociedad de promover el desarrollo hacia la sustentabilidad. La sociedad ecuatoriana deberá observar permanentemente el concepto de minimizar los riesgos e impactos negativos ambientales mientras se mantienen las oportunidades sociales y económicas del desarrollo sustentable.

2. Reconociendo que el desarrollo sustentable sólo puede alcanzarse cuando sus tres elementos lo social, lo económico y lo ambiental son tratados armónica y equilibradamente en cada instante y para cada acción. (p. 23)

**LEY DE TURISMO (2014), Congreso Nacional, de las Actividades Turísticas y de quienes las ejercen.**



Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (p. 2)

**Plan nacional del buen vivir 2017-2021: "Toda una vida" (2017)**

Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.

Uno de los avances más importantes de la Constitución de 2008 (CE, arts. 10 y 71-74) es el reconocimiento de la naturaleza como sujeto de derechos, lo que implica respetar integralmente su existencia, el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales y, su restauración en caso de degradación o contaminación.

Existe una responsabilidad ética con las actuales y futuras generaciones para: mantener, precautelar y dar soporte a la vida en todas sus formas; reconocer el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, garantizando la sostenibilidad y el buen vivir. Estos son los

grandes desafíos que el Estado y la sociedad ecuatoriana deben mantener y profundizar.

La sostenibilidad del desarrollo hacia el buen vivir implica repensar la estructura y composición de nuestra economía, disminuyendo la dependencia de actividades extractivas y orientando su transición hacia una economía basada en el bio conocimiento y en el aprovechamiento de los recursos biológicos (bioeconomía), que reduce la dependencia de productos derivados de energías fósiles y modifica el patrón de producción y acumulación considerando los límites biofísicos y ciclos naturales. Esto supone replantear la noción de progreso y crecimiento, agregando un sentido más humano, justo y equitativo, disminuyendo la conflictividad socioambiental y reconociendo los valores intrínsecos de la naturaleza. (p 64)

### **2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN**

**Variable independiente:** Atención espacios públicos

Brindar servicios de calidad a todos los usuarios es el compromiso que asumen al inicio de su periodo las autoridades del Municipio pero no se cumple con esta obligación. La cantidad de áreas verdes es mínima donde debe existir vegetación, juegos infantiles que permitan recrear la vista, estos sitios que son muy pocos deben ser atendidos de manera óptima para evitar su deterioro. El control de calidad incluye monitoreo y seguimiento diarios para verificar si las actividades se están desarrollando según lo planeado y si los empleados están siguiendo los procesos acordados. Además, debe incluir evaluaciones periódicas para evaluar el progreso en el logro de las metas planificadas. Un buen control de calidad requiere atención para logran un buen desarrollo y un mantenimiento adecuado.

**Variable dependiente:** Calidad de Servicio

Las altas autoridades no comprenden que la existencia de espacios recreativos mejora sustancialmente el bienestar de los ciudadanos. Fomentando el esparcimiento público, la integración como familia y demás, lugares como estos no estrictamente necesarios porque promueven al cuidado del medio ambiente, alejan de malos hábitos a nuestros habitantes en fin son muchos los beneficios. El servicio debe ser implacable es necesario contar con personal que tenga el conocimiento para mantener limpios los lugares de recreación familiar.

## **2.4. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **Calidad**

Según del Toro (2016) calidad “es la manera en que el cliente percibe el servicio que está recibiendo durante su interacción con la empresa” (p. 42).

### **Cliente**

Es “la persona natural o jurídica que tiene una serie de necesidades e inquietudes que son oportunamente satisfechas cuando acuden a una empresa para hacer uso de sus productos y/o servicio, mediante relaciones interpersonales afectivas capaces de crear experiencias de servicios que superen las expectativas. Se considera la razón de ser de una empresa, pues son ellos los que, mediante una transacción financiera u otro medio de pago, garantizan el éxito y su prosperidad” (del Toro, 2019, p. 13).

### **Fidelización**

Según del Toro, Villavicencio y Salinas (2016) “para fidelizar a los clientes se debe implementar una gestión por proceso donde se establezca

procedimientos que faciliten el funcionamiento de una manera constante y perseverante. Hay que ser capaz de lograr una dependencia solidez con los clientes, en todos los momentos durante las relaciones que se establezcan, en vez de considerarlo como una acción puntual que la empresa realiza con el cliente, en determinadas situaciones” (p.97).

### **Servicio**

Según del Toro (2016) el servicio es “una serie de actividades o procedimientos, de naturaleza esencialmente intangible, enfocados a gestionar relaciones interpersonales afectivas que garanticen en el cliente un conjunto de sentimientos, experiencias y sensaciones capaces de superar las expectativas creadas, con el propósito de fidelizarlos” (p. 40).

### **Empatía**

Se puede describir “como la habilidad o capacidad de entendimiento que tienen determinadas personas para gestionar de una forma afectiva y cordial las experiencias que manifiestan los que se relacionan con él, para comprender mejor cuáles son los sentimientos, sensaciones y percepción con la finalidad de lograr una mejor identificación de la manera que tienen de comportarse o de la forma de tomar sus decisiones” (del Toro, 2015, p. 80).

### **Relaciones interpersonales**

Son los vínculos que se establecen entre dos o más personas sustentada sobre los principios de los valores ético-morales donde la comunicación verbal y extra verbal juega un papel fundamental. Estas influyen en el desarrollo integral de la persona al favorecer su adaptación al medio social donde se relaciona” (del Toro, 2015, p. 81).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Presentación de la empresa**

El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón San Francisco de Puebloviejo. Esta precedida por su Alcalde el señor Marcos González

#### **Misión**

Planificar, implementar y sostener las acciones del desarrollo sustentable del Cantón San Francisco de Puebloviejo, dinamizando los servicios públicos con calidad, eficiencia, y eficacia, que aseguren el bienestar social, económico y ambiental de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales dentro de un marco de conservación ambiental, transparencia, moral y ética institucional e individual de sus servidores, a efecto de alcanzar y cumplir el mandato constitucional del buen vivir.

#### **Visión**

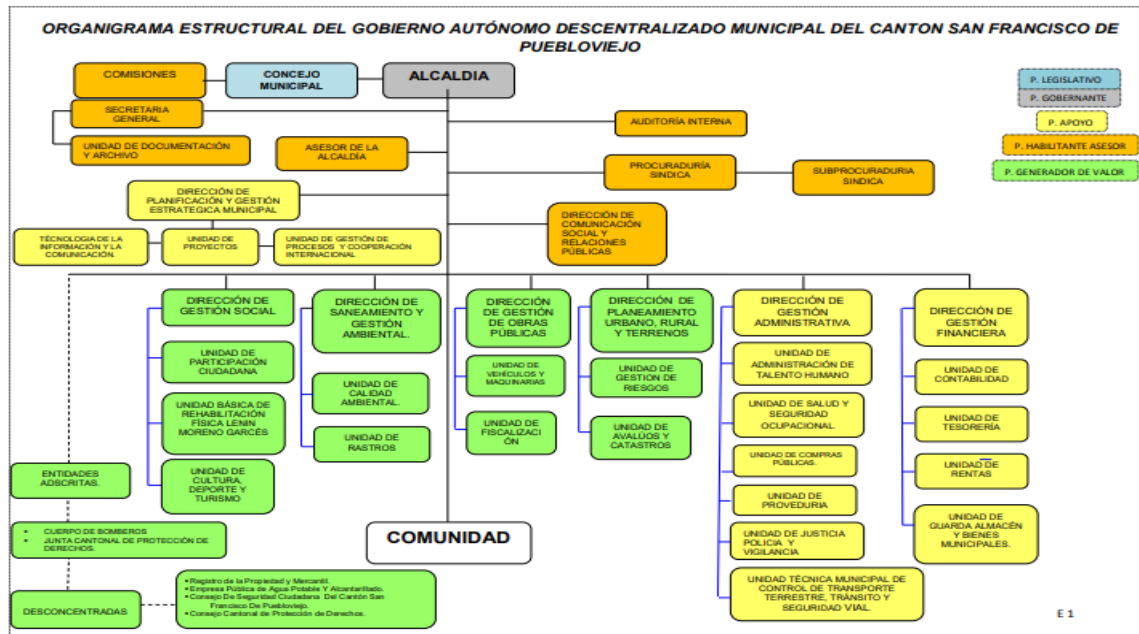
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Puebloviejo, es un ejemplo de desarrollo, cuenta con una organización interna dinámica eficiente y con calidez, garantizando los servicios públicos de calidad, sustentando el buen vivir, la identidad cultural y de género, la conservación de la naturaleza y la biodiversidad; ambientalmente equilibrado capaz de asumir los roles vinculados con las funciones y competencias exclusivas del gobierno municipal, el plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantonal y demás demandas de los vecinos del Cantón.

#### **Objetivos Institucionales**

- a. Planificar, el desarrollo Cantonal y formular los correspondientes Planes de Ordenamiento Territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la

- ocupación de suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
  - c. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
  - d. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillados, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;
  - e. Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras:
  - f. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.
  - g. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley;
  - h. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;
  - i. Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;
  - j. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas, lechos de ríos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley
  - k. Preservar, y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las riveras del río, y lagunas;
  - l. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, y canteras.
  - m. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios;
  - n. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias;
  - o. Las demás determinadas en la Ley;

**Figura 1. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.**



Fuente: Depto. RRHH del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

Tabla 1 Plantilla Trabajadores

PERSONAL DEL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO.	
Población	Cantidad
Alcaldía	1
Vicealcaldía	1
Concejales	3
Tesorero	1
Secretaria general	1
Dpto. de planificación	2
Dirección de comunicación social y relaciones públicas	2
Dpto. de Talento Humano	1
Dirección de gestión de obras públicas	1
Dpto. Departamento de calidad ambiental	3
Chofer y limpieza	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Depto. RRHH del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Francisco de Pueblo Viejo.

## Análisis Financiero Horizontal del Estado de Resultados



GAD CANTÓN SAN FRANCISCO DE PUEBLOVIEJO

ESTADO DE RESULTADOS Al 31-dic-2019

CUENTAS DENOMINACIÓN	2014	2015	VAL. ABS.	VAL. REL.
RESULTADO DE EXPLOTACION				
RESULTADO DE OPERACIÓN	-99,090.59	-106,627.11	-7,536.52	7.61
631 (-) Gastos en Inversiones Públicas	-40,360.60	-54,259.67	-13,899.07	34.44
63151 Inversiones de Desarrollo Social	-18,435.52	-51,459.67	-33,024.15	179.13
63153 Inversiones en Bienes Nac. Uso Publico	-21,925.08	-2,800.00	19,125.08	-87.23
633 (-) Gastos en Remuneraciones	-52,825.51	-48,554.88	4,270.63	-8.08
63301 Remuneraciones Básicas	-36,778.10	-37,430.40	-652.30	1.77
6330105 Remuneraciones Unificadas	-36,778.10	-37,430.40	-652.30	1.77
63302 Remuneraciones Complementarias	-5,024.16	-5,215.76	-191.60	3.81
6330203 Décimo Tercer Sueldo	-2,984.16	-3,091.76	-107.60	3.61
6330204 Décimo Cuarto Sueldo	-2,040.00	-2,124.00	-84.00	4.12
63306 Aportes Patronales a la Seguridad Social	-5,259.75	-5,908.72	-648.97	12.34
6330601 Aporte Patronal	-4,241.27	-4,360.56	-119.29	2.81
6330602 Fondo de Reserva	-1,018.48	-1,548.16	-529.68	52.01
63307 Indemnizaciones	-5,763.50		5,763.50	-100.00
6330707 Compensación por Vacac. no Gozadas	-5,763.50		5,763.50	-100.00

### 3.2. Diseño de investigación

La investigación consiste en llegar a conocer la falta de lugares de recreación familiar y el estado en el que se encuentran los ya existentes de cantón Puebloviejo la ausencia de planes de mejora respecto a los requisitos estatales de espacios verdes y espacios públicos no se cumple a cabalidad, Otro aspecto que se puede percibir es la falta de interés por parte del Director Distrital Ambiental del GAD, por mejorar los diferentes espacios públicos del estado. Finalmente, se puede observar que solo una pequeña cantidad de personal se dedica a la atención, cuidado y embellecimiento de estas áreas

públicas, resultando en que estos lugares sean completamente abandonados, haciéndolos inadecuados para el turismo.

Recolección de datos:

Los datos obtenidos en esta investigación serán extraídos de un sector de la de la población mediante de encuestas e entrevista. Una vez que haya definida la población a estudiar, se decide a recopilar los datos de la población general o de una muestra representativa.

Medición de datos:

Estudiar los elementos del problema seleccionado para entender la magnitud del problema, a través de la medición de datos se puede tener cierta exactitud en las variables estudiadas, se necesita aún estudiar a fondo la problemática para determinar un criterio acertado.

Análisis de datos:

En esta parte se escogerán las ideas principales que bajo el criterio del investigador son las adecuadas para la posible solución de la problemática. En este sentido se presentarán dificultades durante la selección de soluciones, Sin embargo, con una respectiva planificación es mínimo el error.

### **3.2.1. Tipo de Investigación**

Según Hernández-Sampieri (2014) define los tipos de metodología como:

Descriptivas. “Se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas” (p. 125)

Dentro de investigación se realizaron encuestas y entrevista con ayuda de dos herramientas de investigación, se realizó un diagnóstico donde se pudo evidenciar la falta de áreas verdes. Las mismas que carecen de mantenimiento existe un abandono total en ciertos lugares, no obstante, en establecimientos públicos se encuentran en condiciones aceptables, por obvias razones porque son lugares donde se presenta mayor afluencia de personas las cuales acuden a realizar cualquier trámite público.

Correlacionales. “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (p. 126)

Este tipo de investigación ayuda a comparar opiniones por parte de la persona encargada de ejecutar proyectos de recreación familiar y la ciudadanía en general. Estas diferencias de criterios se agrupan para luego establecer una idea general y encontrar posibles soluciones al problema.

Explicativas. “Están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 128)

Escuchando una diversidad de criterios uno como entrevistador y encuestador a la vez decide de manera imparcial bajo un criterio acertado que es lo mejor para todos buscando el bien común, dejando de lado interés que no beneficien en lo absoluto a la comunidad.

### **3.2.2. Población y muestra**

**Población:**

La población consiste en observar el comportamiento de la sociedad, analizar sus exigencias, conocer a precisión los requerimientos y necesidades de la misma. De acuerdo con Restrepo (2015) “Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio” (p. 13).

Según el (Instituto Nacional de Estadística y Censos) Cantón Pueblo Viejo cuenta con 13 376 habitantes

**Muestra:**

Está conformada por un conjunto de personas de una determinada población la cual va ser estudiada lo cual permitirá conocer a fondo todas sus propiedades y características. Según Calero (2015) “La muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea una modelo definida y para ello debe elegir una técnica que origine una muestra aleatoria adecuada” (p.12)

Fórmula para el cálculo de la muestra

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

En donde,

N = 13 376 tamaño de la población

Z = 1.96 que corresponde con 95% del nivel de confianza,  $Z^2 = (1.96)^2 = 3.84$

P = 0.5 probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = 0.5 probabilidad de fracaso

$d = 0.05$  que corresponde con 95% de precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).  $d^2 = (0.05)^2 = 0.0025$

% Error	Nivel de Confianza	Valor de Z calculado en tablas
1	99 %	2.58
5	95 %	1.96
10	90 %	1.645

%	Valor d
90	0.1
95	0.05
99	0.001

**Figura 4.** Valores probabilísticos del nivel de confianza (Z) y de la precisión con la cual se quiere realizar la investigación (d).

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(13\ 376) (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(13\ 376 - 1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)} = 396$$

### 3.3. Técnicas e instrumentos de la investigación.

Es de suma importancia jamás olvidar la relevancia de las técnicas y los instrumentos de la investigación. En ocasiones en un proyecto de investigación no se identifica el tipo de información que se requiere y las herramientas necesarias para conseguir dichos datos que permitirán el correcto desarrollo de la investigación, lo único que esto genera es frustraciones que derivan en pérdida de tiempo generando conflictos que pueden llegar hasta la realización de una nueva investigación. Por esta razón se debe tener claro hacia dónde ir, definir los objetivos y regirse al mismo sin perder el horizonte. Esto ayudara a conseguir buenos resultados. Soriano (2017) define “El volumen y el tipo de

información-cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema” (p.15).

Las técnicas son sistemas que se utilizan para recabar información, entre las más conocidas y que casi siempre se usan en los proyectos de investigación son: la observación, las entrevistas, las encuestas, y por último los cuestionarios.

Para una investigación se necesita, tener un buen tema de estudio y que información necesaria sea fácil de recolectar, plantear muy bien el problema, buscar soluciones innovadoras que den como resultado buenas recomendaciones, el método que se emplee para recabar información debe de estar acorde a la investigación acompañado de técnicas y herramientas que faciliten el trabajo investigativo.

Las técnicas de investigación más que un mecanismo de obtener información es la manera en como empezamos nuestro proyecto. Es llevar coherencia con lo que se hace desde el inicio hasta el final sin dejar espacios vacíos que generen confusiones. Hoy en día el entrevistador cuenta con herramientas un poco más sofisticadas como son los dispositivos digitales como dispositivos inteligentes como tablets o smarphone que permiten tomar fotografías, tomar notas, subir en el momento exacto información al sistema que se está trabajando, pero también se puede utilizar: un cuaderno para registrar las observaciones, un diario, mapas, la grabadora, elementos indispensables en la realización de una investigación.

De acuerdo con Restrepo (2015) “la observación es una técnica que está destinada a indagar cualquier verdad a causa de un efecto o causa. A través

de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información (como en este caso), la observación, recibe el nombre de no participante o simple” (p.16).

La investigación debe de seguir procesos ordenados que son previamente establecidos al inicio de la investigación. El investigador es quien le da el toque personal a la investigación de él depende el correcto desempeño de la misma, es decir el diseño propio de la investigación no debe cambiar, pero las formas como recopilar información son personales. El investigador debe ser perspicaz al seleccionar la muestra.

## **Encuesta**

La encuesta da a conocer las necesidades y requerimientos de una población determinada, esto se realiza para dar posibles soluciones a una problemática específica Peñuelas (2015) afirma. “En una “encuesta” almacena información de una muestra. Una “muestra “es prácticamente solo una porción de la población bajo estudio. El estándar de la industria para todas las entidades majestuosas que hacen encuestas, es cuando los participantes individuales, nunca pueden ser identificados al reportar los hallazgos” (p. 17).

La encuesta se realizó formulando preguntas cerradas de SI o NO para obtener un buen resultado con un instructivo fácil de entender como:

Totalmente de Acuerdo (TA), De Acuerdo (DA), Indiferente (I), Desacuerdo (D), Totalmente Desacuerdo (TD). En esta encuesta se le indicó a los participantes que tiene la libertad de responder según vea conveniente. Esto ayudó a obtener información real y fidedigna.

Se utilizaron dispositivos móviles como un celular inteligente para tomar apuntes de cualquier hecho novedoso que se presentara, también se tomaron fotografías para que quedara en evidencia la realización de la encuesta, de forma inmediata se hizo un copia de respaldo en la nube personal para no perder dicha información.

### **Entrevista**

La entrevista es algo personal un poco más íntimo entre entrevistado e entrevistador se intercambian de ideas se discute de temas importantes, se mantiene una conversación amena donde hay libertad para preguntar y responder. De acuerdo con Martínez (2016) "Todos aquellos presentes en la conversación, hablan en pos de un tema determinado planteado por el profesional. Algunas veces la espontaneidad y el periodismo actual, producen a que se converse libremente, creando temas de debate surgidos a medida que la charla fluye" (p.18).

En la entrevista se realizaron preguntas abiertas donde el entrevistado está en plena libertad de responder, en esta entrevista pudo discutir, acordar, establecer conclusiones hasta de recomendar soluciones para la problemática, fue un momento ameno y muy gratificante.

Para aquello se repitió la temática de utilizar dispositivos móviles y hacer una copia de respaldo para todos los datos obtenidos. Se presentaron estadísticas referenciales donde se daba a conocer como en otras ciudades del mundo se



tiene un compromiso con el medio ambiente, ya que en ciudades de tercer mundo existen políticas claras en la realización de áreas verdes para vivir en una sociedad más limpia y ecológica. En fin, fueron muchos los datos que se explicaron en la entrevista donde se llegaron a puntos clave para la solución de la problemática.

### **Observación**

La observación es diagnóstica que se da a simple vista, una visualiza todo su entorno y a breves rasgos y uno determina a priori las fortalezas oportunidades las debilidades y las posibles amanezcas que causan toda la problemática, ya luego con un estudio más minucioso se puede despejar todas las inquietudes que se tiene. Según Cevallos (2014) “la Observación Científica consiste en examinar directamente algún hecho o fenómeno según se presenta espontáneamente y naturalmente, teniendo un propósito expreso conforme a un plan determinado y recopilando los datos en una forma sistemática. Consiste en apreciar, ver, analizar un objeto, un sujeto o una situación” (p. 19).

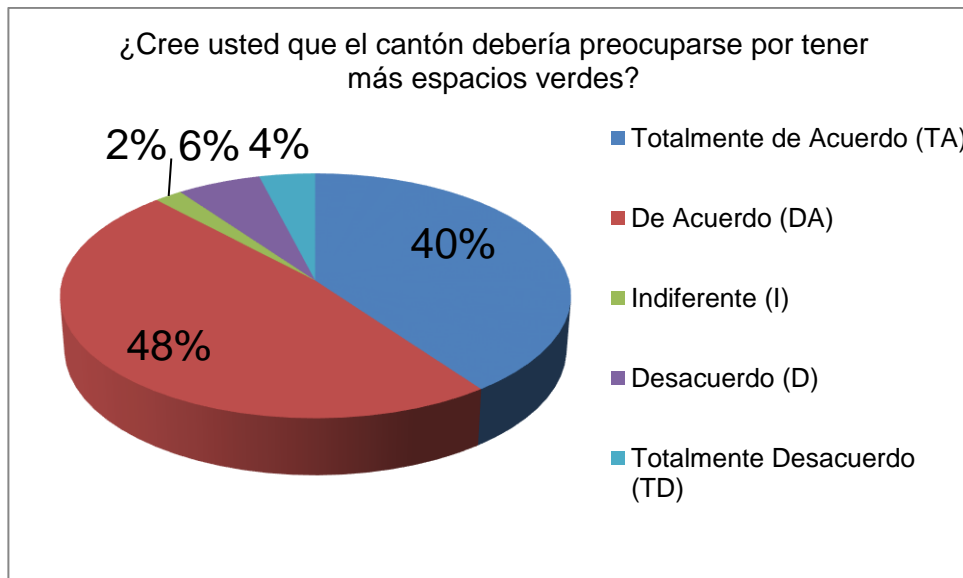
Parte de la observación fue analizar los dos puntos de vista, el que tiene el GAD frente al de las personas de la comunidad. Una vez observado y escuchado detenidamente varios puntos se llega a la conclusión que hace falta mucho compromiso por partes de las autoridades en la regeneración de áreas verdes y del otro lado los habitantes del Cantón en ciertos casos no es todos les es indiferente el tema.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de la encuesta.

##### Ítems No. 1.



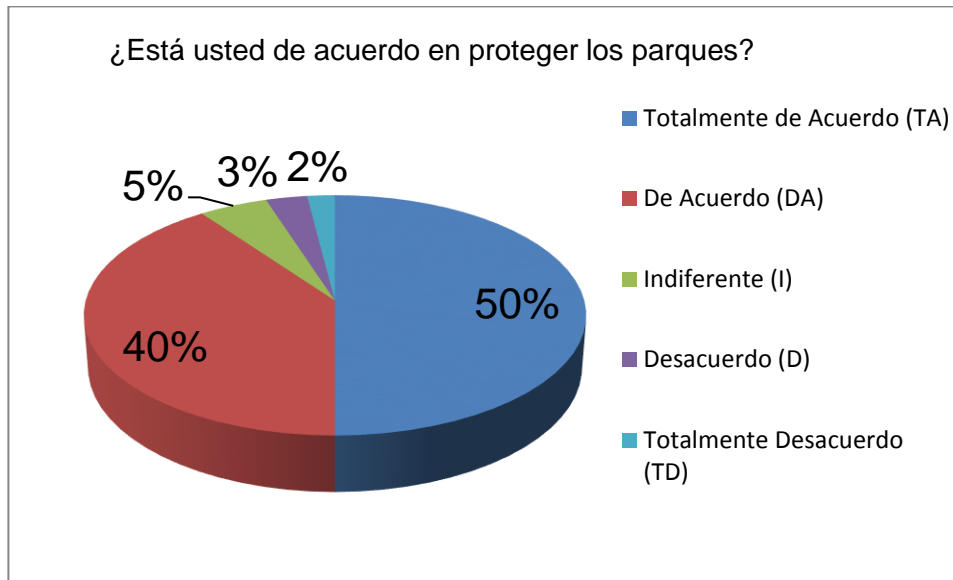
##### Análisis

La comunidad está totalmente de acuerdo con un 40%, mientras que el 48% es aún más optimista cree que la falta de áreas verdes es notoria, existen personas que ven otros temas como prioridad, pero el interés es mucho por parte de los habitantes del cantón.

##### Interpretación

Es bien recibido un cambio en el cantón, existe una amplia mayoría que ve con buenos ojos la construcción de nuevos espacios verdes. Está totalmente aprobada la creación de nuevos y mejores centros de distracción pública.

## Ítems No. 2.



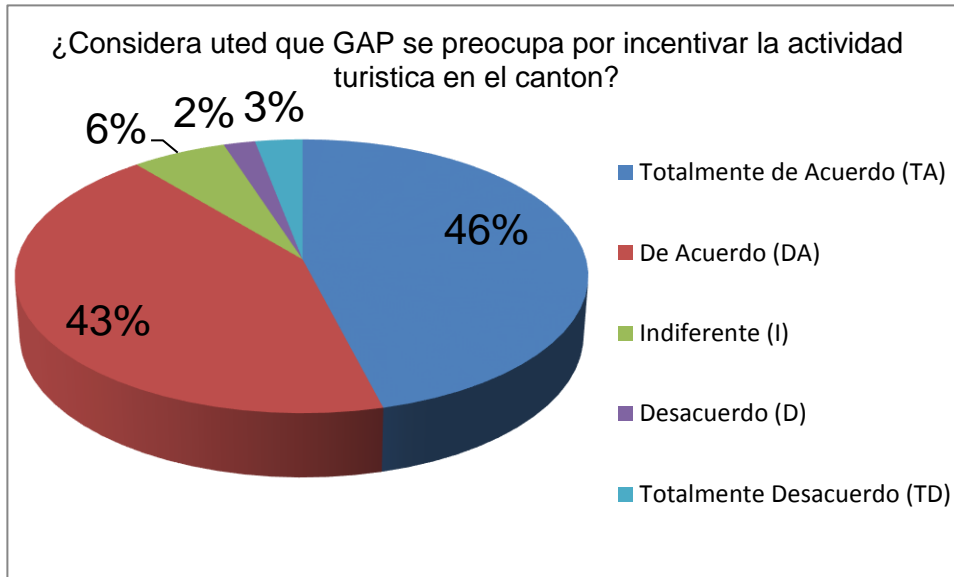
### Análisis

Están totalmente de acuerdo con un 50% de aprobación, pero existe un muy reducido de personas que les es indiferente el tema. Tan solo un 2% en

### Interpretación

La comunidad cuida los parques y esta predispuesta a seguir cuidándolos es por esto que piden a las autoridades que esto se haga realidad por el bien común.

### Ítems No. 3.



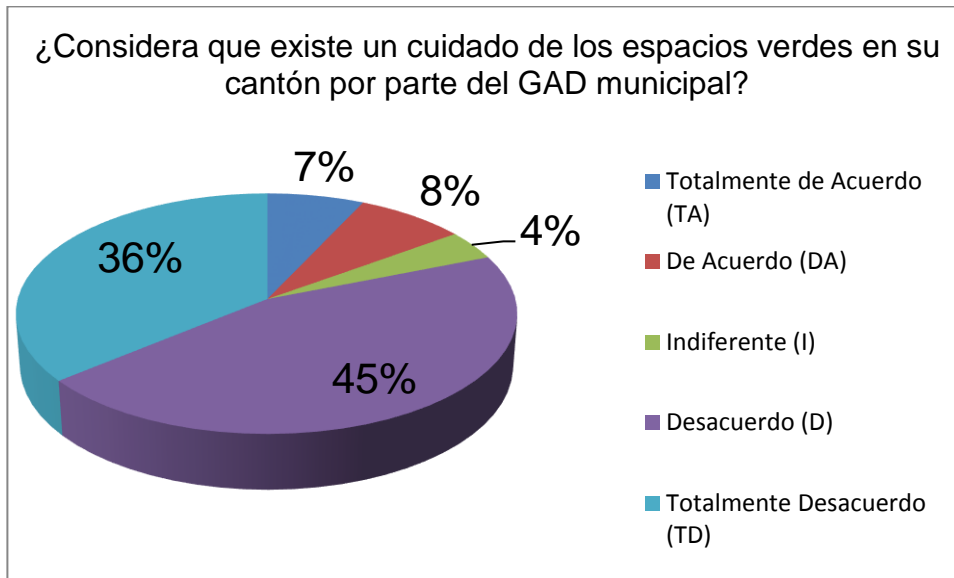
### Análisis

Si sin duda, entre el 46% y el 43% más de la mitad para ser exacto el 89% le toma mucha importancia. Son pocas las personas que por desconocimiento tal vez no lo aceptan.

### Interpretación

Es increíble pensar que en la actualidad aun allá personas que no vean más allá y que piensen que las zonas verdes no tienen mayor importancia, que bueno que la gran mayoría si le toma importancia a estos temas.

#### Ítems No. 4.



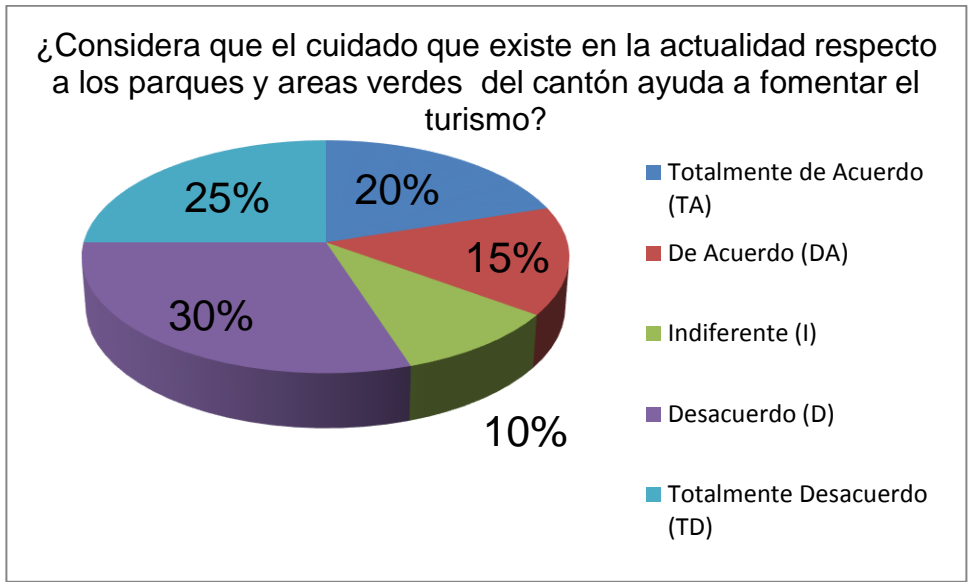
#### Análisis

Las personas totalmente de acuerdo son de apenas 7% frente a un descontento muy alto de 36% es muy alto.

#### Interpretación

Las personas del cantón tienen muy altas las expectativas por eso exigen más cuidado y protección por partes de las autoridades, están en su derecho las autoridades están en la obligación de cumplir con las exigencias presentadas.

#### Ítems No. 5.



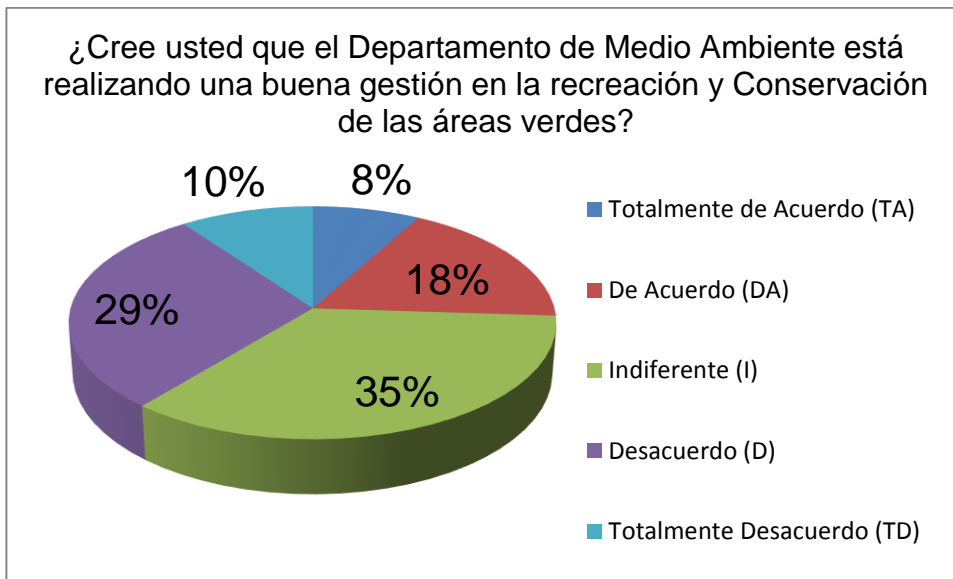
**Análisis**

Aquí existe una encrucijada por un lado el 20% está totalmente de acuerdo frente al otro extremo con un 25% totalmente desacuerdo

**Interpretación**

Las personas ven como algo atractivo el tema, pero a la vez desconocen los beneficios que les ofrecen las zonas verdes. Es la realidad en el cantón

**Ítems No. 6.**



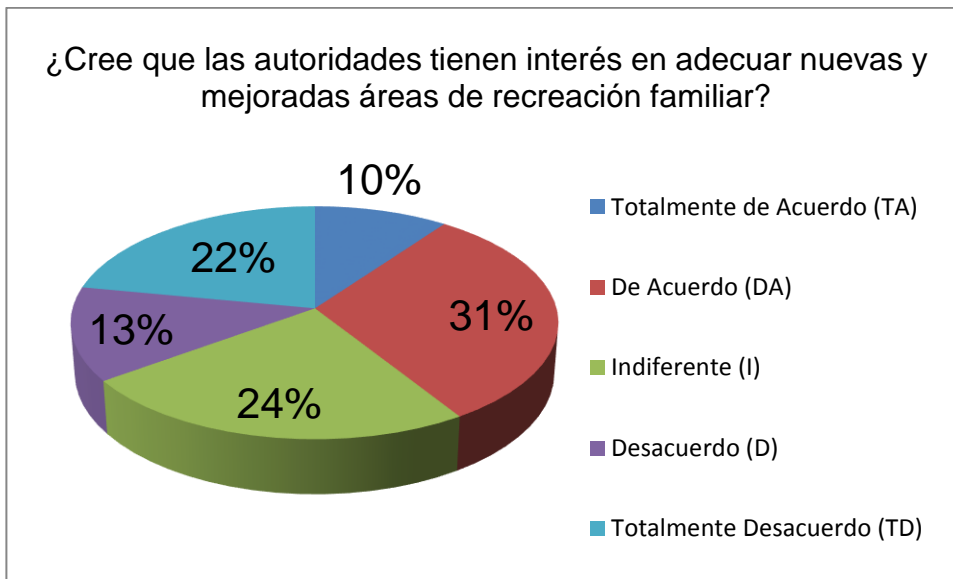
### **Análisis**

Muchas personas desconocen de la existencia de un departamento encargado del tema, el totalmente de personas de acuerdo es de 8% y un descontento del 10%.

### **Interpretación**

Las personas responsabilizan al alcalde directamente muchos incluyéndome desconocíamos de la existencia de un departamento que se encargue de estas cuestiones, es por ello que esta pregunta en particular fue un poco confusa, se procedió a la explicación correspondiente.

### **Ítems No. 7.**



### Análisis

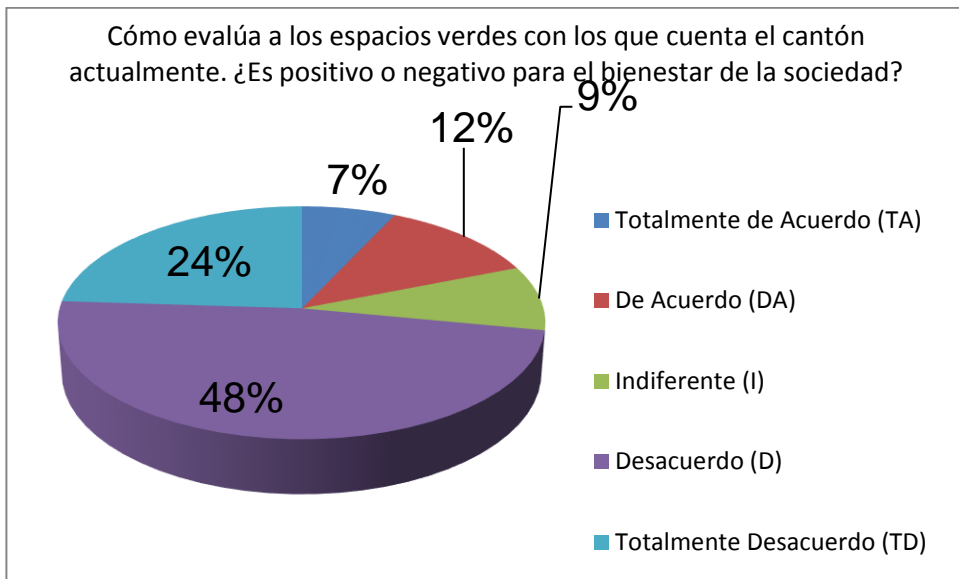
Totalmente en desacuerdo es la respuesta con mayor hincapié con un 22% frente a personas que les es indiferente los temas políticos.

### Interpretación

La política está muy deteriorada todo es corrección ya nadie tiene confianza en que una persona llegue y cumpla con sus obligaciones. Obligaciones que juro cumplir antes de pedir los votos. Fue la respuesta más escuchada durante la encuesta.

### Ítems No. 8.





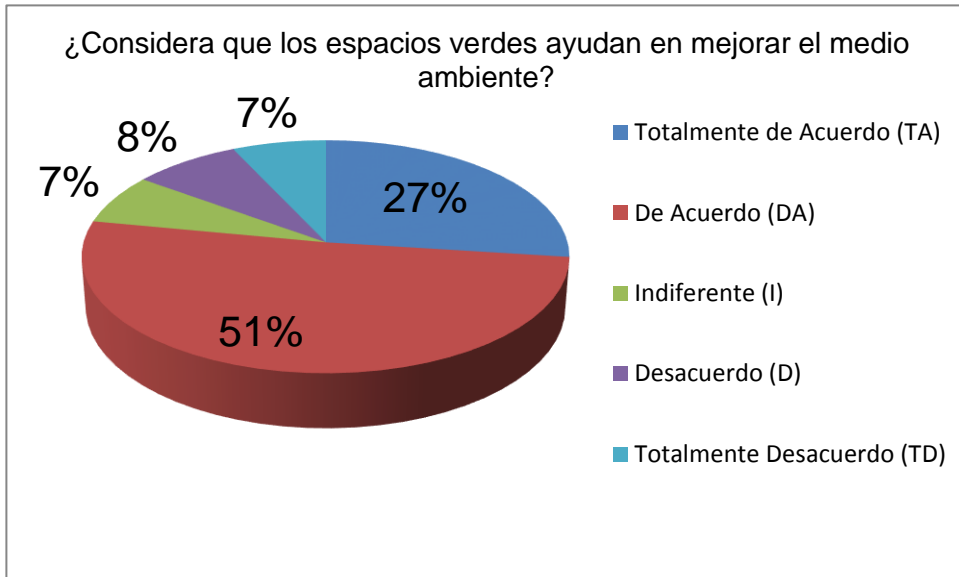
### Análisis

No hay mucho que ver un 7% está totalmente de acuerdo les es indiferente a un 13% y en totalmente desacuerdo un 34%.

### Interpretación

Números variados por un lado las personas no tienen mucho que discutir porque solo existe un parque importante dentro del cantón, este parque ha sufrido cambios no tan drásticos, pero en fin solo son detalles pequeños que no destacan mucho.

### Ítems No. 9.



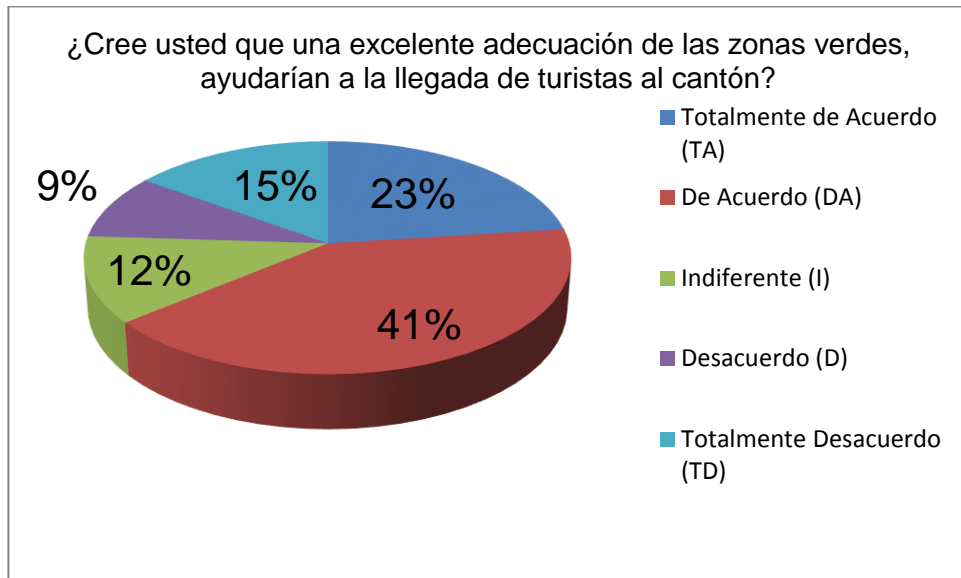
### Análisis

Muchas personas están totalmente de acuerdo 51%, en ciertos casos las personas si asocian el medio ambiente con las áreas verdes.

### Interpretación

Al escuchar medio ambiente uno asocia a las plantas como medio de purificación de las plantas, entonces al tener mayor cantidad de plantas en las zonas verdes esto mejora sustancialmente la calidad de aire que percibimos y embelesara el cantón.

### Ítems No. 10.



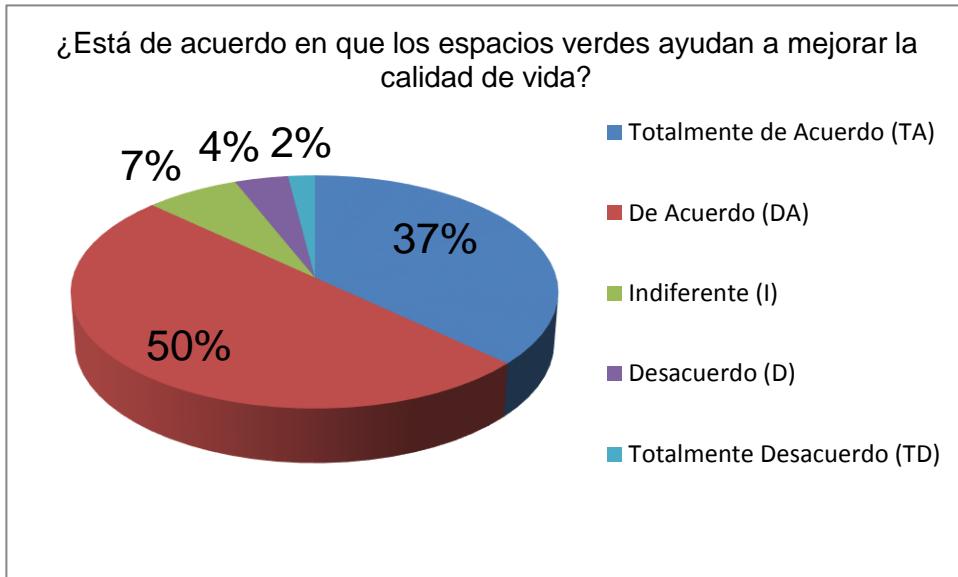
### Análisis

Por supuesto no cabe duda un 37% está totalmente de acuerdo frente a un descontento del 15% que está en totalmente desacuerdo.

### Interpretación

Como en la mayoría de cantones existen personas que jamás aprobarán un cambio por más beneficio que este sea, puesto que piensan que se da solo para maquillar la realidad del cantón y que esto no beneficiará nada. Existen muchas personas que si ven como medio para atraer personas al cantón.

### Ítems No. 11.



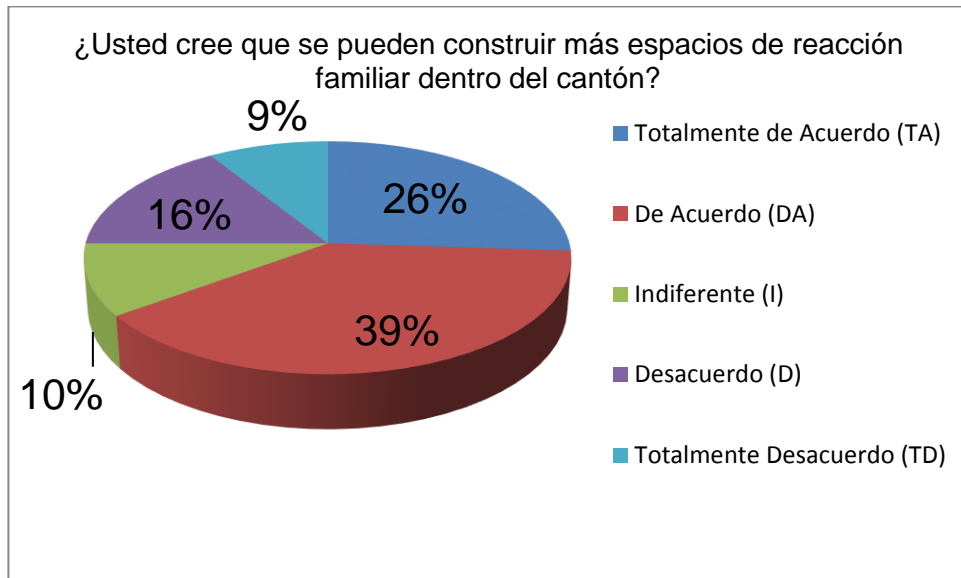
### Análisis

Este análisis refleja que un 37% está totalmente de acuerdo y todos se muestran de acuerdo con un porcentaje alto del 50%.

### Interpretación

En esta pregunta se dio una breve charla acerca de la importancia que tiene las zonas verdes para nuestra salud como: mejorar la calidad del aire, reducir el calentamiento global y demás cosas de interés, esto llamó mucho la atención de las personas que mostraron todo su interés en el tema.

### Ítems No. 12.



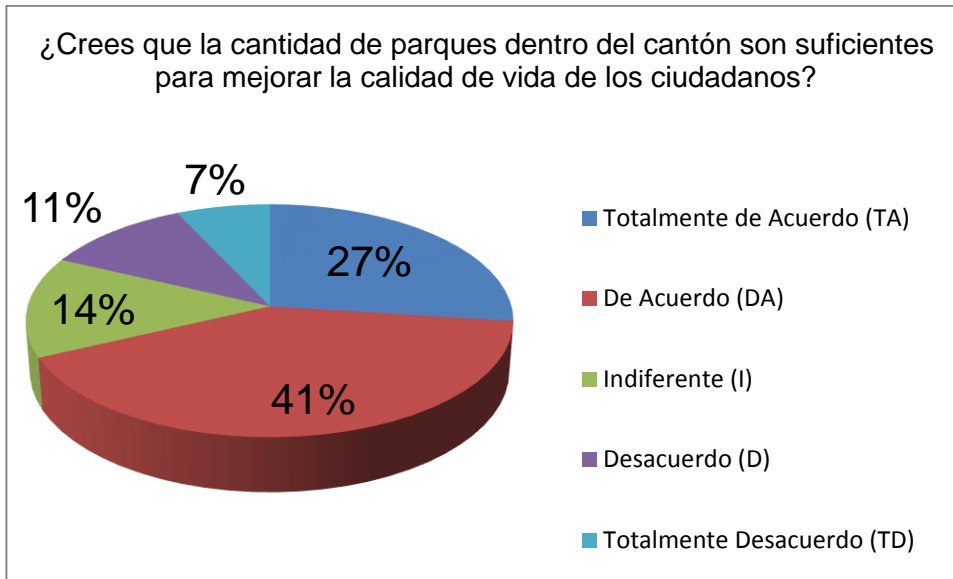
### Análisis

De acuerdo un 39% cree que, si es posible, pero falta dedicación y compromiso el 16% está en desacuerdo pues creen que hay otras prioridades.

### Interpretación

Muchos ciudadanos creen también que se necesita profundizar en otros temas como agua potable, recolección de basura adecuación de avenidas y demás, piensan que se debe hacer muchas cosas dentro del cantón.

### Ítems No. 13.



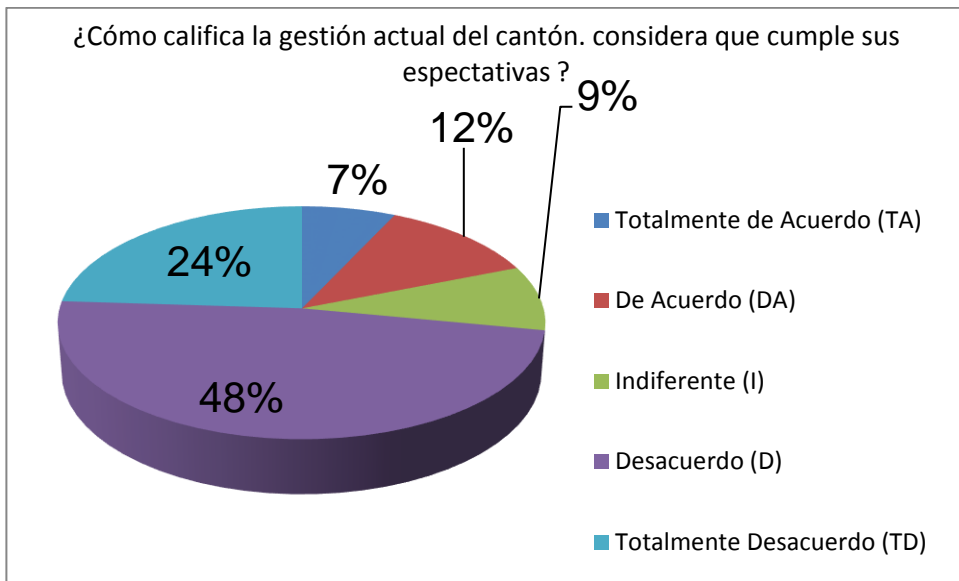
### Análisis

Están de acuerdo con un porcentaje del 41% un 14% le es indiferente, esto en gran medida debido a que existe solo un parque dentro del cantón.

### Interpretación

Solo basta mencionar que existe un parque y que la gente desea ver plasmado no solo en palabras nuevos y mejores parques para que la familia en general tenga un lugar donde recrearse.

### Ítems No. 14.



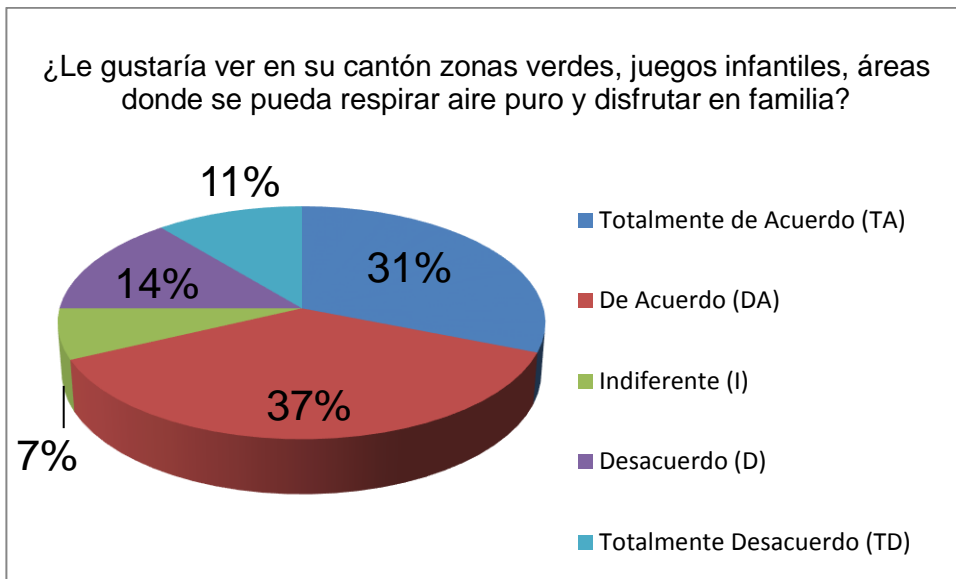
### Análisis

Una indiferencia total con un 9% un desacuerdo del 48% y aún más en totalmente desacuerdo del 24%.

### Interpretación

La sociedad presenta descontento. Era de esperarse ya que no se han cubierto las necesidades requeridas.

### Ítems No. 15.



### Análisis

Siempre de acuerdo con un 37% frente a desacuerdo del 14%. Números altos que reflejan la necesidad de los mismos.

### Interpretación

La gran mayoría ve con anhelo que algún día mejore la situación dentro de su cantón ya que es útil y necesario una readecuación de zonas verdes equipadas con lo mejor para que nuestros niños jueguen libremente.

## 4.2. Análisis de la entrevista.

**Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología**



**Objetivo:** Promover un plan de mejora en atención de espacios públicos, para brindar una óptima calidad de servicio, en el departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón Pueblo Viejo.

**1. ¿Puede mencionar e indicar la cantidad de áreas verdes y el estado en que se encuentran actualmente?**

Contamos con un parque central que se encuentra ubicado en la iglesia del Cantón, fue remodelado en la administración anterior de allí siempre recibe mantenimiento y se encuentra en excelentes condiciones.

**2. ¿Qué tipo de estrategias utilizan actualmente para mejorar las zonas verdes en el cantón?**

Se mantiene el cuidado de las plantas a través de su respectivo regío, cada 6 meses se procede a pintar la fallada del parque, no se utilizan procesos complejos solo formas más simples de mantener el lugar limpio para que la comunidad se lleve la mejor impresión.

**3. ¿Podría mencionar los principales proyectos desarrollados y que faltan por desarrollarse en su gestión dentro del departamento de medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pueblo Viejo?**

Nuevos parques lineales, se tiene pensado seguir embelleciendo el cantón se tiene contemplado 2 parques líneas más hasta finales de nuestra administración

**4. En sus proyectos de regeneración urbana, ¿Qué es lo más importante las plantaciones de árboles y flores, el incremento, el mantenimiento de las áreas verdes, etc.?**

Creemos que lo más importante es el bienestar de la sociedad, las plantaciones son esenciales para mejorar el cantón ayudan a oxigenar el medio ambiente, además representan frescura y tiene buenos resultados para reducir el estrés.

**5. ¿Considera conveniente implementar el acceso a internet en todas las áreas verdes? ¿Cree que la ciudadanía estaría de acuerdo con el acceso gratuito a internet?**

Claro el acceso a internet es gratuito y no tiene límite de tiempo en conexión más ahora que las clases son de manera online, muchos estudiantes se han visto beneficiados ya que escuchan sus clases con el internet que les proporciona el GAD.

**6. De acuerdo a la inconformidad por parte de la ciudadanía por la falta de espacios verdes. ¿Está usted de acuerdo en una capacitación al personal para entender aún más la importancia de los espacios verdes?**

Claro nos gustaría entender un poco más del manejo y cuidado de las zonas verdes y una mejor adecuación de las mismas, estamos abiertos a aprender y adquirir nuevos conocimientos en bienestar de la sociedad.

**7. El aumento de espacios verdes ayudaría a reducir la contaminación dentro del cantón, ¿Considera que es necesario incrementar el número de lugares de esparcimiento público?**

Claro eso sin duda es estrictamente necesario, vemos con buenos ojos el cambio, por ello es nuestro compromiso de aquí en adelante atenderemos la problemática y buscaremos soluciones que mejoren en algo la situación.

**Nombre del entrevistador:** Barzola Santillán Jacqueline Elizabeth

**Nombre de la empresa:** GAD del Cantón Pueblo Viejo.

**Área:** Departamento Medio Ambiente

**Nombre del entrevistado:** Lcdo. Douglas Garcés Barco

**Cargo que desempeña:** Jefe del Departamento Medio Ambiente

## 4.1. Plan de mejoras

### 4.1.1. Introducción

Los espacios verdes son de suma importancia porque es un medio de relajación que proporciona un sin número de beneficios para la sociedad. Además de embellecer el cantón, a través de este medio se puede unificar a la familia para vivir en perfecta armonía adentrándose mucho más a la naturaleza.

Desde el punto de vista económico las presencias de zonas verdes aportan grandes beneficios y oportunidades para la sociedad. Una población cuyo entorno le proporcione relajamiento y bienestar sirve para dejar de lado el estrés y producir más contribuyendo al desarrollo del cantón enormemente.

### 4.1.2. Proceso para la elaboración del plan de mejora

El proceso de elaboración del Plan de Mejora comprende una serie de actividades específicas, agrupadas en diferentes pasos que se describen a continuación:

#### Paso 1. Identificar las áreas de mejora.

DEFICIENCIAS	ÁREAS A MEJORAR
<ul style="list-style-type: none"><li>• Carencia de espacios verdes</li><li>• Espacios verdes en estado deplorable</li></ul>	ESPACIOS VERDES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Protección de parques</li><li>• Cantidad de parques</li></ul>	PARQUES DEL CANTÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión incorrecta</li><li>• Falta de Conservación por parte del departamento</li></ul>	DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de interés por parte del GAD</li> <li>• Cuidado y mantenimiento alejan el turismo</li> </ul>	<b>ACTIVIDAD TURÍSTICA</b>
---	----------------------------

**Paso 2. Detectar las principales causas raíz de cada problema o área de mejora identificada.**

La solución de un problema, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. En el caso de estudio podemos considerar a las siguientes causas que ha originado dicho problema:

Un reducido número de personal que labora en estas áreas, han impedido de cierta manera que no se les atiendan como lo requiere

El GAD cuenta con escasos recursos que son direccionados a estas áreas.

En el cantón son insuficientes los espacios públicos destinados para áreas verdes

Existe poca visión de los directivos del departamento de medio ambiente para fomentar esta actividad.

**Paso 3. Formular el objetivo.**

**Objetivo General**

Promover un plan de mejora en atención de espacios públicos, para brindar una óptima calidad de servicio, en el departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón Pueblo Viejo.

## Objetivos Específicos

- Establecer un compromiso con el GAD que permita fomentar el incremento y cuidado de los espacios verdes.
- Elaborar estrategias para la creación y protección de los parques en el cantón Puebloviejo.
- Establecer lineamientos que orienten al departamento de medio ambiente para una correcta gestión en la conservación del medio ambiente.
- Incentivar las actividades turísticas en el cantón Puebloviejo, mediante la creación de nuevas zonas que promuevan el interés del turismo.

## Paso 4. Seleccionar las acciones de mejora

La selección de las acciones de mejora es fundamental para determinar las acciones a tomar en cuenta en el municipio, en función del problema creado.

<b>ÁREA DE MEJORA N°1: ESPACIOS VERDES</b>	
<b>Descripción del problema</b>	Ausencia de espacios verdes dentro del cantón
<b>Causas que provocan el problema</b>	El desinterés presentado por los encargado de esta área de trabajo.
<b>Objetivo a conseguir</b>	Establecer un compromiso con el GAD que permita fomentar el incremento y cuidado de los espacios verdes.
<b>Acciones de mejora</b>	1. Aumentar los espacios verdes 2. Mejorar los espacios verdes 3. Mantenimiento de los espacios verdes
<b>Beneficios esperados</b>	Incentivar la integración familiar

<b>ÁREA DE MEJORA N°2: PAQUES DEL CANTÓN</b>	
<b>Descripción del problema</b>	Falta de áreas destinadas a parques
<b>Causas que provocan el problema</b>	Falta de compromiso del GAD ante la problemática existente
<b>Objetivo a conseguir</b>	Elaborar estrategias para la creación y protección de los parques en el cantón Puebloviejo.
<b>Acciones de mejora</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protección de parques</li> <li>2. Incrementar los parques</li> <li>3. Dimensionar los parques</li> </ol>
<b>Beneficios esperados</b>	Cuidar el aire y embellecer el cantón

<b>ÁREA DE MEJORA N°3: DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE</b>	
<b>Descripción del problema</b>	Ineficiente gestión del departamento en el cuidado y protección del medio ambiente.
<b>Causas que provocan el problema</b>	Desconocimiento de la administración
<b>Objetivo a conseguir</b>	Establecer lineamientos que orienten al departamento de medio ambiente para una correcta gestión en la conservación del medio ambiente.
<b>Acciones de mejora</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de protección de parques</li> <li>2. Corregir errores de la administración</li> <li>3. Poner en marcha nuevas áreas verdes.</li> </ol>
<b>Beneficios esperados</b>	Mejorar el cantón para los habitantes y visitantes

<b>ÁREA DE MEJORA N°4: ACTIVIDAD TURÍSTICA</b>	
<b>Descripción del problema</b>	Perdida de turismo dentro del cantón
<b>Causas que provocan el problema</b>	Falta de incentivos para el turismo
<b>Objetivo a conseguir</b>	Incentivar las actividades turísticas en el cantón Pueblo Viejo, mediante la creación de nuevas zonas que promuevan el interés del turismo.
<b>Acciones de mejora</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poner interés por parte del GAD</li> <li>2. Crear estrategias para atraer el turismo</li> <li>3. Arreglo de zonas turísticas</li> </ol>
<b>Beneficios esperados</b>	Atraer el turismo para mejorar la economía del cantón.

### **Paso 5. Desarrollar el Plan de Mejora.**

Según Betancourt (2018) el modelo “5W2H es una herramienta de gestión que a través de 7 cuestionamientos nos permite elaborar un plan de acción de forma sistemática y estructurada. Su aplicación es sencilla y puede realizarse individual o en grupo” (párr. 4).

Es necesario establecer una serie de actividad, tomando en cuenta la herramienta 5W 2h, que es un modelo de planificación estratégica para definir un plan de mejoras.

Tabla 9 Plan de mejora

<b>Objetivo:</b> Promover un plan de mejora en atención de espacios públicos, para brindar una óptima calidad de servicio, en el departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón Puebloviejo.						
<b>WHAT</b> ¿Qué?	<b>WHY</b> ¿Por qué?	<b>HOW</b> ¿Cómo?	<b>WHERE</b> ¿Dónde?	<b>WHEN</b> ¿Cuándo?	<b>WHO</b> ¿Quién?	<b>HOW MUCH</b> ¿Cuánto?
Establecer un compromiso con el GAD que permita fomentar el incremento y cuidado de los espacios verdes.	Por la necesidad de constar en el cantón Puebloviejo, de una serie de espacios verde que permita mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentando los espacios verdes</li> <li>• Mejorando los espacios verdes</li> <li>• Mantenimiento de los espacios verdes</li> </ul>	Dentro del cantón	Desde el 1/2/2021 hasta 1/7/2021	Jefe del departamento de medio ambiente	\$1,000.00
Elaborar estrategias para la creación y protección de los parques en el cantón Puebloviejo.	Todo cantón necesita tener lugares de esparcimiento donde las familias puedan recrearse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de parques</li> <li>• Incrementar los parques</li> <li>• Dimensionar los parques</li> </ul>	Dentro del cantón	Desde el 1/2/2021 hasta 1/7/2021	Jefe del departamento de medio ambiente	\$1,000.00



Establecer lineamientos que orienten al departamento de medio ambiente para una correcta gestión en la conservación del medio ambiente.	Aportar ideas claras para la consecución de nuevos y mejorados espacios de recreación familiar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de protección de parques</li> <li>• Corregir errores de la administración</li> <li>• Poner en marcha nuevas áreas verdes.</li> </ul>	Departamento de medio ambiente	Desde el 1/2/2021 hasta 1/7/2021	Jefe del departamento de medio ambiente	Sin costo
Incentivar las actividades turísticas en el cantón Puebloviejo, mediante la creación de nuevas zonas que promuevan el interés del turismo.	Por la necesidad de incentivar la actividad turística en el cantón para su propio desarrollo económico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreglo de zonas turísticas</li> <li>• Crear estrategias para atraer el turismo</li> <li>• Poner interés por parte del GAD</li> </ul>	Dentro del cantón	Desde el 1/2/2021 hasta 1/7/2021	trabajar en conjunto entre el GAD y la ciudadanía	\$1,500.00

**Fuente:** Elaboración propia

## CONCLUSIONES

- Es necesario establecer un compromiso del GAD que permita fomentar el incremento y cuidado de los espacios verdes, por resultar indispensables para la recreación familiar. No solo se trata de un tema estético sino algo más relevante como aportar al cuidado del medio ambiente, así estableciendo las condiciones más favorables para vivir en perfecta armonía.
- La falta de infraestructura adecuada en el cantón Puebloviejo, exige elaborar estrategias que permita atender las zonas marginadas con la creación y protección de los parques que mejore la calidad de vida y de recreación de las personas, como se ha demostrado en la investigación.
- Se propone establecer lineamientos que orienten al departamento de medio ambiente para una gestión clara para así lograr el cumplimiento y la correcta atención, que permitirán la ejecución de áreas verdes fortaleciendo el bienestar común.
- Se puede comprobar el déficit de actividades turísticas en el cantón Puebloviejo, por lo que se propone incentivar contacto directo con la naturaleza, mediante la creación de nuevas zonas que promuevan el interés del turismo.

## RECOMENDACIONES

- Se propone mejorar las gestiones que no se realizan dentro del GAD específicamente por parte del departamento de medio ambiente, al ser el departamento clave para poder cambiar la situación actual de las zonas y áreas verdes. El cantón cuenta con amplios espacios que bien pudieran ser utilizados como centros de esparcimientos públicos, mejorando sustancialmente la calidad de vida de los habitantes, esto también aporta valor agregado al cantón haciéndolo más atractivo para el turismo.
- Acogerse a la normativa internacional que recomienda una cierta cantidad de áreas y espacios verdes, siendo ejemplo ante otros cantones que presentan inconformidades similares. Establecer parámetros que obliguen al cumplimiento por parte de las autoridades para que la situación cambie para bien.

## BIBLIOGRAFÍA

- Calero, L. A. (2015). *Parametros contables*. Mexico: Graw Hill.
- Cevallos, J. (2014). *Contabilidad analítica*. Buenos aires: Graw Hill.
- del Toro Cabrera, A. (2015). Gestión de las relaciones interpersonales para lograr el éxito en las empresas de servicios. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 11(1), 75–83.
- Del Toro Cabrera, A. (2016). *Técnicas de servicio en el restaurante*. Guayaquil, Ecuador: Editorial EDITOGRAN.
- del Toro Cabrera, A., Salinas, S., & Villavicencio, N. (2016). Calidad en servicio al cliente factor Preponderante para el crecimiento de Emprendedores de negocios de restaurantes del Sector norte de la ciudad de Guayaquil–Ecuador. Mar del Plata, Argentina: XVII ENCUENTRO RED MOTIVA.
- del Toro Cabrera, A. (2019). La concepción de cliente y su repercusión en la calidad del servicio en el restaurante. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1-16. Recuperado a partir de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/214>
- Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Editorial Vértice.
- García Vázquez, M. (2019). Espacio público. Recuperado de <http://www.ub.edu/multigen/donapla/espacio1.pdf>
- https://www.ecuadorencifras.gob.ec. (1976). Instituto Nacional de Estadística y Censos. Quito: Juan Larrea N15-36 y José Riofrío.
- https://www.planificacion.gob.ec/. (2017). Plan nacional del buen vivir 2017-2021: "Toda una vida". Quito: Juan León Mera N.º 1936 y Patria, Edif. Senplades.
- JV Chang Gómez TITULO PRELIMINAR DE LAS POLÍTICAS BÁSICAS AMBIENTALES DEL ECUADOR. (2009 ). Art. 1.- Políticas básicas ambientales del Ecuador. Quito: JV Chang Gómez.
- Laza, C. A. (2018). *Promociones en espacios comerciales*. MF0503. San Millán : Tutor Formación.

- LEY DE TURISMO . (2014). LEY DE TURISMO. Quito: Registro Oficial  
Suplemento 733 de 27-dic.-2002.
- LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Ley No. 2000-21).  
(2009). Art. 4.- Derechos del Consumidor.- . Quito: (Ley No. 2000-21).
- Martinez, L. A. (4 de Marzo de 2016). Medios estadisticos. Obtenido de  
Corporation Web: <http://concepto.de/que-es-entrevista/#ixzz4wRsIMluk>
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2012).  
Introducción a la Gestión de Calidad. Madrid: Delta Publicaciones.
- Peñuelas, R. (2015). Tecnicas de investigacion. Argentina: Mac Graw Hill.
- Restrepo, S. (2015). investigacion cientifica. Argentina: Graw Hill.
- Siebel, T. M. (2001). Principios del E-Business. BARCELONA : Thomas M.  
Siebel.
- Soriano, R. (2017). Tecnicas de investigacion. Mexico: Graw Hill.
- Vargas Quiñones, M. E. (2011). Calidad y servicio. Concepto y herramientas.  
Bogotá: ECOE EDICIONES Universidad de La Sabana .

## ANEXOS

### Encuesta



Encuesta a los ciudadanos sobre un plan de mejora en la atención de espacios públicos por parte del departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón Pueblo viejo, por lo que se le solicita su ayuda en la realización de esta encuesta, pues su criterio será de mucho valor para la investigación que se está realizando al respecto

**Sexo :**

**Edad :**

**Instructivo:** Marque con una **X** en el casillero correspondiente a la respuesta que considere más adecuada:

Totalmente de Acuerdo (**TA**), De Acuerdo (**DA**), Indiferente (**I**),

Desacuerdo (**D**), Totalmente Desacuerdo (**TD**).

**Por favor responda las siguientes preguntas:**

No.	Atributos	TA	DA	I	D	TD
1	¿Cree usted que su ciudad debería tener más espacios verdes y parques?					
2	Está usted de acuerdo en proteger los parques?					
3	¿Está de acuerdo en la importancia de tener espacios verdes en la ciudad?					
4	¿Considera que existe un cuidado de los espacios verdes en su cantón por parte del GAD municipal?					
5	¿Está de acuerdo con los beneficios que brindan los parques en su cantón?					
6	¿Cree usted que el Departamento de Medio Ambiente está realizando una buena gestión en la recreación y Conservación de las áreas verdes?					
7	¿Cree que las autoridades tienen interés en adecuar nuevas y mejoradas áreas de recreación familiar?					
8	Cómo evalúa a los espacios verdes con los que cuenta el cantón actualmente. ¿Es positivo o negativo para el bienestar de la sociedad?					
9	¿Considera que los espacios verdes ayudan en mejorar el medio ambiente?					
10	¿Cree usted que una excelente adecuación de las zonas verdes, ayudarían a la llegada de turistas al cantón?					
11	¿Está de acuerdo en que los espacios verdes ayudan a mejorar la calidad de vida?					
12	¿Usted cree que se pueden construir más espacios de reacción familiar dentro del cantón?					
13	¿Crees que la cantidad de parques dentro del cantón son suficientes o hacen faltan más, cuantos parques según usted cree que son necesarios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?					
14	Cómo califica la gestión actual del cantón respecto a las áreas verdes frente según a las administraciones anteriores?					
15	¿Le gustaría ver en su cantón zonas verdes, juegos infantiles, áreas donde se pueda respirar aire puro y disfrutar en familia?					

Gracias por su cooperación.



## Entrevista

### Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología

**Objetivo:** Promover un plan de mejora en atención de espacios públicos, para brindar una óptima calidad de servicio, en el departamento medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón Puebloviejo.

1. ¿Puede mencionar e indicar la cantidad de áreas verdes y el estado en que se encuentran actualmente?
2. ¿Qué tipo de estrategias utilizan actualmente para mejorar las zonas verdes en el cantón?
3. ¿Podría mencionar los principales proyectos desarrollados y que faltan por desarrollarse en su gestión dentro del departamento de medio ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puebloviejo?
4. En sus proyectos de regeneración urbana, ¿Qué es lo más importante? ¿las plantaciones de árboles y flores, el incremento, el mantenimiento de las áreas verdes, etc.?
5. ¿Considera conveniente implementar el acceso a internet en todas las áreas verdes? ¿Cree que la ciudadanía estaría de acuerdo con el acceso gratuito a internet?
6. De acuerdo a la inconformidad por parte de la ciudadanía por la falta de espacios verdes. ¿Está usted de acuerdo en una capacitación al personal para entender aún más la importancia de los espacios verdes?
7. El aumento de espacios verdes ayudaría a reducir la contaminación dentro del cantón, ¿Considera que es necesario incrementar el número de lugares de esparcimiento público?

**Nombre del entrevistador:**

**Nombre de la empresa:**

**Área:**

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo que desempeña:**

## Fotos

Encuentro con el Lcdo. Douglas Garcés Barco, Jefe del Departamento Medio Ambiente. Entrevista y constancia del estado de las áreas verdes.

