



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título
de: TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL PÚBLICO PARA EL G.A.D. DE LA MUY ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL EN LA DIRECCIÓN DE
USO DEL ESPACIO Y VÍA PÚBLICA DURANTE EL AÑO
2017**

Autora: Katty M. Almeida Queirolo

Tutor: Ing. Marlo López Perero, Mba.

**Guayaquil - Ecuador
2018**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título
de: TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA

**PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL PÚBLICO PARA EL G.A.D. DE LA MUY ILUSTRE
MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL EN LA DIRECCIÓN DE
USO DEL ESPACIO Y VÍA PÚBLICA DURANTE EL AÑO
2017**

Autora: Katty M. Almeida Queirolo

Tutor: Ing. Marlo López Perero, Mba.

**Guayaquil - Ecuador
2018**

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a Dios que por su gracia y amor estoy aquí y todo lo que soy se lo debo a él, a mi esposo y a mis hijas que me han dado su comprensión para que yo pueda avanzar en este camino.

Katty María Almeida Queirolo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque sin su bendición no hubiera llegado a este momento tan especial para mí. A mi tutor por estar pendiente de mi proyecto y ayudarme a culminarlo.

Katty María Almeida Queirolo

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejora del servicio de atención al público para el G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2017** y problema de investigación: **¿Cómo incide el servicio de atención al público en la satisfacción de los usuarios de la Dirección de Uso Del Espacio y Vía Pública del Gobierno Autónomo Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil?**, presentado por **Katty María Almeida Queirolo** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Katty María Almeida Queirolo

Tutor:

Ing. Marlo López Perero, Mba

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Katty María Almeida Queirolo**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora del servicio de atención al público para el G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2017, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Katty Almeida Queirolo

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0917602690

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora del servicio de atención al público para el G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2017.

Autor: Katty María Almeida Queirolo
Tutora: Ing. Marlo López Perero, Mba

Resumen

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, dedicado al servicio de la ciudadanía del cantón Guayaquil y sus parroquias, presentaba en el servicio de atención al público y la satisfacción de los usuarios de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública, debilidades generadas por la falta de compromiso de sus funcionarios y los sistemas tecnológicos obsoletos. El propósito de este trabajo de investigación estuvo orientado a descubrir cómo incide el servicio de atención al público en la satisfacción de los usuarios, se fundamentó el estudio teórico sobre la necesidad que se presentaban a diario en la sala de atención al público. Los tipos de investigación utilizados fueron descriptivo, explicativo y correlacional. Se realizó un trabajo de encuestas que fueron analizados y posteriormente se desarrolló un plan de trabajo basado en las técnicas 5w+2h. Se recomendó mejorar los sistemas tecnológicos y capacitar a los funcionarios para que se comprometan con su trabajo, creando así un ambiente funcional, donde el funcionario y el usuario se relacionen entre sí, y los usuarios obtengan un mejor servicio y satisfagan sus necesidades.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora del servicio de atención al público para el G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2017.

Autor: Katty María Almeida Queirolo

Tutora: Ing. Marlo López Perero, Mba

Abstract

"El Gobierno Autonomo Descentralizado de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil", dedicated to the service of Guayaquil's citizenship and parishes, provided the customer service and user satisfaction of the department of "Dirección de Uso del Espacio y Vía Publica", the weaknesses of this department is generated by the lack of commitment of the clerk and obsolete technological systems. The purpose of this research is learn how impact the customer service on the user satisfaction, the fundament of this theoretical study was based of the daily needed in the customer service. The type of research was descriptive, explanatory and correlational. The result of the survey was analyzed and work plan based on 5w+2h techniques was subsequently developed. It was recommended to improve the technological systems and train officials to be committed to their work, creating a functional environment, where the official and user are related to each other, and users get a better service and meet their needs.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	V
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	VI
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
ÍNDICE GENERAL	X
INDICE DE GRÁFICOS	XII
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO	1
SITUACIÓN CONFLICTO	2
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	4
EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVO ESPECÍFICOS	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
CAPITULO II	7
MARCO TEORICO	7

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	7
ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	14
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	23
Constitución de la República del Ecuador	23
Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021	27
Ley Orgánica de Régimen Municipal.....	29
Reglamento Orgánico Funcional del G.A.D. M.I. Municipalidad de Guayaquil Sección Duodécima de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública	36
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	37
VARIABLE DEPENDIENTE: EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	37
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	37
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	38
CAPITULO III.....	40
METODOLOGIA.....	40
PRESENTACIÓN DEL G.A.D DE LA M.I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL	40
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	45
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	46
Población y muestra	46
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	49
Diseño de la encuesta	50
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
CAPITULO IV	54
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	54

Interpretación de los resultados de la encuesta	55
PLAN DE MEJORAS	62
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS.....	69

INDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Organigrama Estructural.....	44
Ilustración 2. Visitantes a la Sala de Atención al Público durante el año 2017	47
Ilustración 3. Tabulación de las encuestas expresadas a porcentaje	54
Ilustración 4. Las instalaciones donde se brinda el servicio	55
Ilustración 5. La atención brindada por el funcionario fue	56
Ilustración 6. El tiempo de espera para ser atendido fue	57
Ilustración 7. Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información	58
Ilustración 8. Cómo calificaría la calidad del servicio	59
Ilustración 9. Ha recibido la información necesaria sobre su trámite	60
Ilustración 10. Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección municipal.....	61
Ilustración 11. El horario de atención es de fácil accesibilidad.....	62
Ilustración 12. Plan de Mejoras.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de muestreo	49
---	-----------

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La noción del servicio público internacional no es evidente de por sí. En efecto, el servicio público se presta normalmente en el marco de la autoridad soberana de los Estados. La base de todo Estado es un pueblo, esto es, el conjunto de personas destinatarias de los servicios que pueden prestar los poderes públicos, generalmente por intermedio de la administración pública. No obstante, con la práctica y la evolución de las demandas la noción de servicio público ha cobrado un alcance más vasto y éste se ha orientado a servir no sólo al público en su sentido más amplio sino también a cualquier persona, independientemente de que pertenezca o no a la comunidad que ha establecido el servicio. (UNESCO, 2012)

Los servicios públicos es un tema que ha adquirido especial notabilidad en los últimos años y son muchos los países en particular, de América Latina que han comenzado a desarrollar esfuerzos encaminados a atender crecientes expectativas y necesidades de la población.

La República de Ecuador no está al margen de la demanda que generan los servicios y de la realidad de los mismos, es por ello que se creó el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 donde se establece entre muchos de sus temas, garantizar servicios públicos de calidad con calidez, anexo 12.1 Matriz de políticas y lineamientos estratégico. (Gobierno de la República del Ecuador, 2013 - 2017).

La calidad de los servicios públicos es la auténtica ventaja que tiene una institución, esto crea confiabilidad en el usuario, este se sentirá satisfecho si se cumplen sus expectativas con agilidad y eficacia. La calidad va de la

mano con la calidez ya que influye el trato que se brinda, la amabilidad con la se atiende las necesidades de un usuario hará que este hable bien de nuestra institución.

Situación conflicto

La ciudad de Guayaquil ha crecido significativamente en la última década y los avances tecnológicos han creado necesidades al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Muy Ilustre Municipalidad, esto ha conllevado a rediseñar sus procesos internos para poder responder de manera eficiente y eficaz a las múltiples necesidades de sus ciudadanos. Tal es el impacto que inclusive su estructura organizacional ha cambiado año a año mediante la eliminación e incorporación de nuevas Direcciones Municipales.

La entidad cuenta con procedimientos gestionados por sus colaboradores (usuarios internos) que generan trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía (usuarios externos), que son medidos de manera individual con parámetros de calidad y oportunidad a criterio de cada Dirección Municipal, pero que no están integrados en un plan general de calidad y sus respectivas herramientas de mejoramiento continuo (estándares de servicio, indicadores de calidad, información centralizada de trámites, entre otros).

Como es de esperarse, la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, es amplia y compleja, componiéndose actualmente de 25 Direcciones Municipales, cada una de ella con sus propios objetivos y recursos para solventar las necesidades para las cuales fueron creadas. Por este motivo, se considera como tema de análisis solo la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública.

Al igual que la Muy Ilustre Municipalidad, la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública con la finalidad de dar un servicio de calidad a su comunidad, está obligada a analizar y reevaluar su organización, aplicando nuevas herramientas y metodologías que permitan su mejora.

Se observa en el entorno una elevada tasa de insatisfacción de los usuarios del G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil durante el año 2017, debido a los ineficientes servicios que existen en la atención al público. La incidencia de la insatisfacción del usuario proviene del desconocimiento de las Ordenanzas Municipales, lo que da como resultado la acumulación de quejas no resueltas, esto es generado por el desconocimiento del uso de la página web, otro punto importante que genera la insatisfacción del usuario es el escaso nivel de estudio y el bajo acceso a la tecnología en el lugar donde estos residen.

También se observa una alta incertidumbre por parte del usuario lo que ocasiona perjuicio a la imagen corporativa de la Municipalidad, esto conlleva a una escasa credibilidad por parte del usuario, provocada por la inexistencia de un manual digital que indique al usuario paso a paso como crear sus trámites en la página web, existiendo reducida capacitación para el usuario y un leve desinterés de parte de los colaboradores para solucionar los conflictos.

Todo esto genera apatía al usuario creando un alto grado de deserción en sus trámites lo que conlleva a la acumulación de multas por el desconocimiento de estos procesos, generado la escasa aplicación de tecnología debido a que los procesos de licitación son bastante atrasados y también influyen los altos costos de los prestadores de estos servicios.

Todo esto conlleva al ineficiente servicio de atención al público, genera insatisfacción a los usuarios de G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2015.

Delimitación del problema

Campo: Servicio al Público

Área: Atención al Público

Aspectos: Evaluación de la satisfacción

Limite espacial: G.A.D. Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil

Limitación Temporal: Enero a diciembre de 2017

Formulación del Problema

¿Cómo incide el servicio de atención al público en la satisfacción de los usuarios de la Dirección de Uso Del Espacio y Vía Pública del Gobierno Autónomo Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil?

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: El servicio de atención al público

Variable Dependiente: Satisfacción de los Usuarios

Evaluación del problema

Delimitado. - La población está conformada por los usuarios que necesitan de los servicios de la Municipalidad, el periodo de tiempo de la investigación está comprendido de enero a diciembre del 2017.

Factible. - Es un proyecto factible de realizar porque cuenta con la información necesaria y la colaboración del personal que labora en la DUEVP.

Claro. - El problema planteado es coherente con la propuesta de solución, que están redactados en forma precisa.

Evidente. - En la problematización se evidencia el incremento de los reclamos de los clientes por su insatisfacción con los trámites acumulados y el uso de la página web.

Original. - Dentro de la DUEVP es la primera vez que se realiza un estudio para mejorar la satisfacción del usuario.

Relevante. - Es de suma importancia superar la insatisfacción de los usuarios.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer mejoras para el servicio que brinda la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública a sus usuarios para garantizar su satisfacción.

Objetivo Específicos

Fundamentar aspectos teóricos sobre servicios, respondiendo a las expectativas de los ciudadanos respecto a la Administración Municipal.

Analizar el servicio actual que brinda la Dirección de Uso Del Espacio y Vía Pública y su incidencia en la satisfacción de sus usuarios.

Proponer mejoras al servicio que contribuyan a satisfacer las necesidades de los usuarios.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente los Gobiernos Autónomos Descentralizados de acuerdo a sus competencias tratan de satisfacer a sus usuarios, ya que de ellos depende la recaudación de impuestos con los que se sustentan las obras y servicios que realizan estas instituciones.

El desarrollo de este trabajo reside en un estudio del servicio actual mediante el cual se determinará las insatisfacciones de los usuarios, permitiendo a la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública establecer un modelo de gestión adecuado para el cumplimiento de su misión.

Mediante la implementación de la presente investigación, se busca contar con una herramienta de mejora continua que establezca los programas y actividades para generar mejoras en los trámites o servicios a partir de las necesidades y expectativas ciudadanas.

Toda investigación por más sencilla que sea conlleva a dar una respuesta o solución a un problema. El resultado de este trabajo tendrá un impacto

directo a los usuarios que utilizan y necesitan del servicio público, ya que son ellos los que directamente van a satisfacer sus necesidades de una manera más ágil e indirectamente la sociedad en general.

Este trabajo ayudara a resolver la demora que actualmente existe en los trámites de la DUEVP, por que se optimizara la gestión de servicio. Esto es, desde el más grande empresario que desea implementar una industria, hasta el más pequeño micro-empresario que busca obtener un kiosco municipal comercial en la vía pública.

Este trabajo de investigación es viable, ya que cuenta con el apoyo de los jefes y empleados de la DUEVP, dispuestos al cambio e implementación de nuevos procedimientos para realizar las acciones necesarias que generaran la satisfacción de los ciudadanos que acceden a un trámite o servicio en la Municipalidad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

En sus orígenes el servicio público para el Estado liberal era la protección del orden público, como primordial función, mediante actividades de regulación y control. Por lo tanto, las únicas prestaciones de servicios público eran las beneficencias y el correo.

A finales del siglo XIX en Francia, el panorama cambia con un propósito preciso, delimitar a los gobiernos pasando a convertirse en equivalente de las necesidades de los ciudadanos. Surge el socialismo municipal, proporcionado a las ciudades alumbrado, transporte público, agua, redes sanitarias, gas, plazas de abasto, etc., subsiguientemente comienza a crearse un poderoso sector público económico. Aparece entonces en la doctrina francesa un nuevo concepto de Estado, fundada en la idea del servicio público, donde la esencia del poder público no es la autoridad, sino el servicio a los ciudadanos.

En un sentido claro el servicio público halla su contexto inmediato en el cambio que se produce cuando la iglesia ya no puede continuar proporcionando servicios como beneficencia.

Bien es cierto que en Europa la cultura del servicio público está muy extendida, así como la idea de una Administración “prestadora”, aunque los conceptos no son iguales en todos los Estados miembros. Desde hace poco tiempo, la Unión Europea ha querido desarrollar el concepto de servicios de interés general en el que se recoge la tradición europea del servicio público. Un concepto en el que se identifican dos categorías distintas: por un lado, los servicios económicos de interés general, y por

otro, los servicios de interés general no económicos. En el caso de los primeros, en los servicios de interés general de carácter económico, el elemento predominante es el económico, tanto en su gestión marcada por la eficiencia, como en su conexión con el conjunto de la actividad económica de la que son sectores básicos y fundamentales. Serían servicios económicos de interés general los servicios de transporte, energía, servicios postales, telecomunicaciones, recogida y tratamiento de residuos, etc. Estos servicios tradicionalmente han sido públicos, es decir, su titularidad se ha “entregado” a una Administración, que ha venido gestionándolo bien de forma directa (ella misma), o bien de forma indirecta (por ej. a través de un concesionario). Pero ese régimen de gestión de los servicios económicos, que como hemos indicado tiene como presupuesto la reserva al sector público, ha entrado en crisis desde la década de los años noventa. De esta forma, en muchos sectores (OJO, no en todos), se ha “desactivado” esa reserva, liberalizando los servicios y entregándolos (devolviéndolos, según los economistas) al mercado, aunque siguen manteniendo su orientación a ciertos fines de interés general mediante la regulación de los mismos. Hemos pasado de una actividad intervencionista y puramente prestacional, a una actividad reguladora de la Administración, que a pesar de su relativa novedad ha adquirido una gran relevancia en el Derecho Administrativo actual (hablamos pues del Derecho Administrativo económico).

En el caso de los servicios de interés general no económicos el componente protagonista es el asistencial. Estaríamos ante los servicios característicos del Estado social, como son los servicios de educación, sanidad, asistenciales (pensemos por ej. en servicios de asistencia a personas en situación de dependencia). Este tipo de servicios también se ofrecían en el siglo XIX a través de instituciones privadas de beneficencia (ya fueran instituciones religiosas o seculares) con fines altruistas (un claro ejemplo de la separación que había entre el Estado y la sociedad). El Estado social que impulsó una decidida intervención del Estado en la sociedad potenció el protagonismo público en la prestación de estos servicios. En estos

servicios no siempre hay una reserva en exclusiva al sector público, por lo que pueden darse fórmulas de gestión que compatibilizan la actuación pública con la iniciativa privada, como por ejemplo la fórmula del concierto.

El servicio público tiene sus inicios en la época de la Revolución Industrial en la que el Estado comenzó a intervenir en las actividades económicas de los particulares con el propósito de impedir los abusos de quienes acaparaban ciertas actividades con las que se satisfacían necesidades colectivas, solo con el afán de obtener lucro. El servicio que proporcionaban estos monopolios no alcanzaba a toda la sociedad, solo a ciertos sectores sociales que disponían de poder adquisitivo para acceder a ellos, entonces el Estado comenzó a asumir dichas actividades, con el objetivo de dar cumplimiento a las necesidades generales que requería la población.

A raíz de esta intervención del Estado, el autor Efraín Pérez expresa que, la doctrina francesa en el siglo XIX empieza a desarrollar las concepciones jurídicas sobre las actividades del Estado, distinguiendo entre las actividades de la administración pública lo que es la potestad pública y las actividades de gestión. Con esta teoría cuyas ideas fundamentales se basaron todos los autores franceses para el desarrollo del derecho administrativo trataron de distinguir cuando aplicar el derecho administrativo y cuando aplicar el derecho privado. No obstante, la creciente participación del Estado en actividades de beneficio de la colectividad determina, por una parte, la reducción del campo de aplicación del derecho administrativo; por otra parte, se hizo notar que resulta difícil en la práctica realizar este desglose de la actividad del Estado entre actos de autoridad y actos de gestión. Debido a esta dificultad práctica la doctrina y jurisprudencia francesa desarrolla la idea de servicio público cuya noción surgió en el Tribunal de conflictos con el famoso “Arret” (fallo administrativo) Blanco del 8 de febrero de 1873 que en su resolución manifiesta “(...) la responsabilidad que puede incumbir al Estado por daños causados a los particulares por los hechos de personas que emplea en los servicios públicos, no puede regirse por los principios establecidos en el código civil,

para las relaciones de particular a particular (...) la autoridad administrativa es la sola competente para conocer (estos asuntos).” Determinando este autor que el fallo que realizó el Tribunal de Conflictos de Francia, fue determinante, para comenzar apreciar los servicios públicos que presta el Estado.

Empecemos del hecho de que los servicios públicos forman una prestación que realiza el Estado o los particulares acreditados por aquel y que satisfacen necesidades colectivas; ahora bien, la deficiencia en la prestación del servicio genera responsabilidad por parte del Estado, sus concesionarios o delegatarios, salvo que existan causas eximentes tales como: caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero que anule la responsabilidad del mismo. Siendo así con el presente análisis se pretende explicar de manera elemental uno de los temas de mayor preocupación en el Ecuador, como es sin duda, la prestación de los servicios públicos, la teoría general de los servicios públicos, sus características y clasificación básica, con la finalidad de puntualizar en las conclusiones generales la aplicación de la responsabilidad del Estado en la falta o deficiencia en la prestación del servicio público, mencionando sus eximentes de responsabilidad; todo con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos, responsabilidades y obligaciones consagrados en la Constitución de la Republica y otros cuerpos normativos, pues recordemos que a partir de la promulgación de la Constitución del 2008, el Ecuador pasó de ser un Estado Social de Derechos a un Estado Constitucional de Derechos y Justicia.

Un servicio es la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada. Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la

realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito, ya que los costos corren a cargo del Estado. Tienen una presencia especialmente significativa en los países que siguen modelos político-económicos orientados hacia el bienestar social, estado social, estado del bienestar, etc.

La Constitución Política vigente en su Art. 249, dispone será responsabilidad del Estado la provisión de tales servicios de manera directa o por delegación, garantizando que los servicios públicos, prestados bajo su control y regulación, respondan a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad. Se analizó normas y principios que regulan la prestación de Servicios Públicos, estudiando de manera especial la regulación la existente en las Entidades prestadoras, con el objeto de determinar si cumplen con su finalidad o si esas normas son aplicables o exiguas, para dar Seguridad Jurídica. Considero importante se deben redefinir criterios a nivel de todo el país, pues, el Ecuador está en vías de desarrollo con relación a países que han alcanzado sus metas, por lo que se debe aprovechar las experiencias en este ámbito. Respecto de que si el Estado es o no un eficiente prestador de servicios públicos, ha habido y de hecho se siguen dando criterios de que se debe abrir más hacia el sector privado la prestación de servicios por cuanto el Estado y sus Instituciones han fracasado y a decir de muchos ha intervenido exageradamente en todas las actividades; estos criterios en mi concepto no tienen asidero, pues pienso, que el Estado bajo ningún concepto se puede desprender de sus obligaciones en la prestación de los servicios públicos, especialmente en cuanto se refiere a los servicios básicos como son salud, educación, dotación de agua potable y otros.

Nuestra Constitución determina que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, y es su deber asegurar su eficiente prestación y le asigna a la Ley, para su desarrollo, la facultad de fijar las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en

cuenta además de los criterios de costos, los principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad. También es preciso acotar que en nuestra Constitución ecuatoriana no existe una definición de servicio público lo cual permite dubitativas al ciudadano o administrado que acogiendo el servicio que brindan ciertas entidades o empresas privadas por concesión o delegación del Estado, cuando éstas son deficientes o han causado un perjuicio aquel ciudadano o usuario no conoce con exactitud cuál es la competencia del juez que pueda dictaminar una controversia. Es decir, de existir una definición expresa de qué es servicio público en la Constitución sabríamos claramente que la competencia para el reclamo de cualquier controversia sería el Tribunal de lo Contencioso Administrativo con lo cual evitaríamos tanto caos en la administración de justicia por los servicios que realizan las empresas privadas. Y todo ello a pesar del nacimiento de la Ley de Modernización del Estado y Privatización del sector público creada en 1993 cuyo objetivo fundamental era hacer eficiente el servicio público.

A pesar de que en nuestro país la concesión es el mecanismo que el Estado ha utilizado para que los particulares brinden servicios públicos, no se han desarrollado normas legales, sino sólo reglamentarias, lo que permite un estado de inseguridad jurídica, toda vez que el régimen reglamentario tiene limitaciones de competencia y están sujetos a un control difuso de legalidad y de constitucionalidad, por lo que cualquier autoridad administrativa puede suspender los efectos de una concesión, conforme lo señala el artículo N° 272 Inciso segundo de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008)“Si hubiere conflictos entre normas de distinta jerarquía, las cortes, tribunales, jueces y autoridades administrativas lo resolverán, mediante la aplicación de la norma jerárquicamente superior”.

Por ello se hace necesaria y urgente la aprobación de normas legales que regulen la concesión que replacen esas disposiciones reglamentarias con las que se han venido celebrando los contratos de concesión en el país y en el caso específico de la provincia de Manabí en el tema de la concesión

del Puerto de Manta, frente a discrepancias que son de carácter público entre los funcionarios de la Autoridad Portuaria de Manta y el alcalde de la misma ciudad, es constitucionalmente posible, que éste último pueda declarar inconstitucional alguna cláusula de dicho contrato, lo que sería un grave peligro para los concesionarios.

No yéndonos muy lejos de la historia municipal, nos remontaremos a los años entendidos entre 1976 y 1978 denominado lluvia de Alcaldes, CERO OBRAS... donde se creaban impuestos a dedos por la dictadura, pasaron por la alcaldía seis alcaldes, algunos de ellos intentaron trabajar por la ciudad, pero la dictadura los cambiaba tan rápidamente que toda labor se hacía imposible.

En 1978, cuando el país había iniciado el proceso de retorno a la constitucionalidad, por votación popular fue elegido Alcalde de la ciudad el reconocido periodista Sr. Antonio Hanna Musse, quien se posesionó el 9 de octubre de ese mismo año. Los primeros meses de su administración los debido a reorganizar el Cabildo, que después de haber tenido lluvia de alcaldes, se había convertido en un desbarajuste, pudo así, a principio de 1979 empezar a planificar la obra municipal que en poco tiempo empezó a mostrar resultados, se firmó el contrato para la adquisición de una procesadora de basura considerando la urgencia que tenía la ciudad de resolver sus problemas de salubridad.

El 6 de junio de 1980, el Cabildo en conjunto con el Gobierno y el Banco de Vivienda contemplaron la creación de varios conjuntos de lotes con servicios que beneficiarían aproximadamente a 15000 familias. En 1981 comenzó la construcción de terminal terrestre de Guayaquil, colocando la primera piedra el Presidente Jaime Roldós Aguilera.

Con la muerte de Jaime Roldós, asumió el poder ejecutivo el hasta entonces Vicepresidente Oswaldo Hurtado Larrea, quien casi de inmediato desató una feroz persecución contra el Alcalde Hanna, perdiendo así la

ciudad una magnífica oportunidad de resolver uno de sus más agobiantes problemas, la salubridad.

A finales de 1982, luego de que el alcalde Antonio Hanna fuera defenestrado se inició para Guayaquil un periodo de diez años que bien podría llamárselo “La Larga y Negra Noche”. Fue entonces que el populismo se enquistó en ayuntamiento porteño creando un caos social y moral que alcanzó todas las áreas municipales, fueron años de oscuridad en que los ciudadanos eran atropellados, el insulto, el chantaje, el abuso, la violencia entre otras cosas, eran el pan de cada día.

Y no es, sino hasta el año 1992 donde por elección popular se posesiona el Ing. León Febres Cordero como nuevo Alcalde de la ciudad de Guayaquil, que tomó las riendas de esta urbe, encaminándola a lo que actualmente es. Comenzó por cerrar completamente el Palacio Municipal por varias semanas, no sin antes hacer público el porqué de esta decisión. Se generaron muchas obras que Guayaquil necesitaba, esto a su vez dio rescate al civismo que los guayaquileños y residentes habían perdido, colocando a la institución en un proceso de modernización que ha servido de ejemplo para otras entidades municipales de Latinoamérica.

Durante los últimos 21 años, la administración de Guayaquil se ha mantenido en la misma línea de servicio hasta la actualidad.

Antecedentes referenciales

Al referirnos al tema del servicio de atención al público, el concepto es el mismo, con diferentes autores:

Servicio

Según (Stanton, 2007), definen los servicios “como una actividad identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

Para (Sandhusen, 2010), "Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo".

Según (Lamb, 2012) "Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente".

(Kotler, 2015), definen un servicio de la siguiente manera: "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico". Pág. 429

(Martinez, 2014) Los estudios de la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios.

La psicología ha venido haciendo contribuciones importantes a la investigación e intervención relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuarios. Es claro que fenómenos tan complejos son abordados también desde otras disciplinas, como la economía, la sociología, la filosofía, la historia, etc. Aunque en este libro se consideran en bastantes ocasiones estas perspectivas, su enfoque es eminentemente psicosocial. Interesa investigar los mecanismos psicológicos y sociales que, en interacción, proporcionan un acercamiento de especial riqueza para entender los temas que se estudian.

Los servicios públicos en este caso, son intangibles, responden a los diferentes requerimientos de los usuarios, son esenciales ya que los costos corren a costos de los contribuyentes a través de los impuestos, con la finalidad de satisfacer una necesidad básica de la sociedad.

Concluyendo estas definiciones, el servicio va más allá de la cortesía y la cordialidad, es el valor agregado que recibe el usuario, aunque no lo observemos en muchas ocasiones el usuario evalúa la calidad de servicio que brindamos, es así que el servicio no es un producto físico, pero influye grandemente en la reacción del usuario y éste a su vez transmitirá a otros usuarios o entidades gubernamentales en el caso de los servicios municipales.

Atención al Público

Como se indica en el (EXTREMADURA, 2006) Una de las funciones principales de los funcionarios públicos consiste en la adecuada atención al público. Debemos conocer a los ciudadanos para darles un trato adecuado, pero también debemos atenderlos para intentar solucionar su problema. Primero será la persona y luego su problema. Está claro que pueda existir tantos problemas como ciudadanos. No podemos enumerar todas las situaciones diferentes que se pueden presentar en la realidad, pero no debemos olvidar que hay un común denominador en toda persona: el hecho de sentirnos importantes genera la expectativa de ser tratado como alguien importante, pág. 423.

Según (Roman, 2005) La distinción fundamental que consideramos entre atención al público y atención a clientes es el hecho de que en el primer caso (atención al público), nos encontramos en un lugar fijo donde acuden personas para solicitar o recibir un servicio o adquirir un bien (recepción de un centro de trabajo, un comercio, un hotel, un hospital, etc.) en el segundo caso (atención a clientes), somos quienes nos desplazamos al sitio donde se encuentra el cliente, sea el domicilio de la empresa o de la sede social, el almacén o su domicilio particular. De cualquier modo, a partir de este punto utilizaremos el nombre de clientes para aludir a ambos términos indistintamente, pág. 133.

Las instituciones gubernamentales deberían renovarse constantemente el tema de atención al público, actualizando así las respuestas para las

necesidades que los usuarios generan, así mismo la accesibilidad de los usuarios con los servidores público debería ser concreta, sin mucha burocracia, esto dará un flujo rápido de usuarios y problemas resueltos.

Satisfacción

Según (Philip kotler, 2003) la satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedara insatisfecho. Si el desempeño rebasa las expectativas el comprador quedara encantado. Las empresas con un marketing sobresaliente procuran mantener satisfechos a sus clientes.

De acuerdo la (ASSOCIATION, 1998) La búsqueda de la satisfacción del cliente es uno de los aspectos de mayor crecimiento en la industria de investigación de mercado. Los clientes satisfechos ofrecen a la empresa la promesa de aumento de beneficios y reducción de los costos operativos. Es necesario que la promesa se concrete, pues en el ambiente de los negocios existe en los últimos tiempos una tendencia a obtener el efecto contrario, pág. 13.

Según (Gosso, 2010), La satisfacción de los clientes es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tiene que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional insatisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar el servicio, compensar al cliente, neutralizar comentarios negativos y levantar la moral del personal. En cambio, si el cliente percibió que el servicio tuvo un desempeño mayor a sus expectativas, el resultado de esta comparación será positivo, esto implicará que se habrá logrado satisfacer gratamente al

cliente. Por lo tanto, se habrá ganado un cliente hipersatisfecho. Lo cual significa, para la empresa, una mayor fidelidad del cliente, quien se sentirá deseoso de volver a comprar y de contar sus experiencias a otros, como así también, personal más contento y motivado, a quienes el cliente agradece y elogia, en vez de criticar y maltratar, pág. 77-78.

La satisfacción que el usuario genera cuando ha sido atendido con rapidez y eficiencia, es la buena imagen que dan las instituciones, cuando el usuario se siente satisfecho porque el funcionario logro resolver su necesidad, él será el encargado de hablar bien de la institución a otros usuarios, creando así una cadena, donde se entiende que un usuario satisfecho siempre ayudara a la imagen de la institución. Lo contrario sería que el usuario termine enojado porque paso mucho tiempo en la institución y no logro resolver su necesidad, esto generara una cadena de malos comentarios que desprestigiara a la institución.

Usuarios

Según el diccionario de la (REA), un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Según (Barros, 2003) explica que, El usuario es la razón de ser del servicio público. La existencia de necesidades públicas y de su cobertura está en la base de la categoría del servicio público, como se manifiesta en los grandes principios o leyes que lo rigen. Estas necesidades sociales y su atención son las que han justificado la universalidad, igualdad, continuidad, mutabilidad o adaptación de cada servicio en concreto, sin que, por otra parte, pueda considerarse que el interés general se identifica absolutamente o satisface exclusivamente mediante el servicio público.

Según (Mendivil, 2013) expresa lo siguiente, En los sistemas organizativos modernos, tanto empresas privadas como instituciones públicas, se tiende a considerar a todos sus públicos como clientes. La administración pública

de los países occidentales, está aportando grandes avances en el sentido de considerar como clientes, a aquellas personas que pagan de forma directa por unos servicios públicos o a través de los impuestos. Hasta este momento, las empresas tenían clientes y las administraciones públicas usuarios. Por ejemplo, las personas que acudían a un centro de salud eran consideradas usuarios del servicio. Un servicio que no tenía costo directo, pero que si era sufragado por el conjunto de ciudadanos a través de los impuestos y cotizaciones sociales.

Esta realidad va dando paso a la consideración de todos como clientes. Un usuario de servicio público paga para que la otra persona le ofrezca una contraprestación, al igual que un cliente paga para comprar una camisa o tomar un menú en el bar.

En cualquier caso, dejando este tema claro, a lo largo del manual se le dará un significado similar a la palabra usuario o cliente, ya que se considera que la atención y servicio que se ofrecen debe ser igual en todas las organizaciones sea pública o privada.

(LABORALES), NORMA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO PÚBLICO CAPITULO II DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Art. 3.- de la atención al usuario. - La atención al usuario constituye el conjunto de políticas, procedimientos y métodos que permiten conocer e identificar las necesidades y el grado de atención de las y los usuarios.

De acuerdo a (Salomom, 2012) Los clientes de hoy en día son un hueso duro de roer. Cortos de tiempo, adictos a la pantalla, conscientes de lo que genera o no valor y comprometidos desde un punto de vista social, sus expectativas son cada vez más difíciles y exigentes al momento de cumplir, por lo cual generan un gran obstáculo en algunas empresas, por lo tanto, el cliente siempre tendrá la razón.

El usuario es el ciudadano que usa un servicio, en una institución pública el usuario es la parte principal, ya que sin las necesidades que él genera no existirían las instituciones públicas ni sus funcionarios. El usuario genera una necesidad que a su vez crea un servicio público, actualmente las necesidades de los usuarios van cambiando y las instituciones públicas deberían ajustarse a esta realidad. El usuario es quien exige un servicio, que realmente no es gratis, ya que este servicio está cubierto por los impuestos que el usuario paga, ya sea anualmente o esporádicamente.

Expectativa

(Martínez, 2003) Define la expectativa como: “la percepción subjetiva sobre la probabilidad de que un determinado acto será seguido por determinado resultado”. Es decir, denominados expectativa a la probabilidad subjetiva de que, dado un nivel de esfuerzo y se alcanzará un nivel de ejecución.

El valor de la expectativa dependerá, por lo tanto, de la certeza del individuo de que al ejercer determinado nivel de esfuerzo conseguirá un determinado nivel de ejecución, estas expectativas toman un valor de 0 a 1, y que el valor 1 expresará la máxima certeza de que comportamiento lo llevará al nivel de ejecución esperado.

(Pearce, 1999) Las expectativas son las creencias o puntos de vistas sobre los valores futuros de variables económicas. A causa de la incertidumbre sobre el futuro, los individuos, las empresas y gobiernos forman expectativas sobre valores futuros de las variables económicas. Las expectativas se refieren a alguna visión de un acontecimiento al que llega a través de decisiones adoptadas sobre las bases de expectativas incorrectas no se puede considerar un equilibrio. Actualmente no hay una teoría sobre las expectativas aceptada universalmente.

(<http://conceptodefinicion.de>, s.f.) Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa. Una expectativa es algo que una persona considera que pueda ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que pueda ser acertada o no. Psicológicamente este sentimiento suele estar vinculado con

una probabilidad lógica de que algo sucede; por eso para que en realidad exista una expectativa, ésta debe estar sustentada, si no fuese así, entonces se estaría hablando de una esperanza, la cual puede ser absurda o apoyada en la fe. Si la expectativa no es satisfactoria, el individuo sentirá decepción.

Analizar

De acuerdo a la página web Definición (<https://definicion.mx>, s.f.) se denomina analizar a la acción de comprender un determinado fenómeno hasta el momento desconocido. La acción de analizar comprende un tipo de proceder que descompone una situación concreta en una suma de elementos, de modo tal de poder dar cuenta de cómo estos se interrelacionan. El análisis es un tipo de procedimiento que puede efectuarse en una cantidad enorme de circunstancias, pero en algunas es especialmente útil y por ello suelen darse una serie de pautas al respecto. Así, por ejemplo, cualquier disciplina científica necesita del proceso de analizar distintas circunstancias y por ello utilizar una serie de pasos que le garantizan un grado relativo de éxito.

(<https://www.definicionabc.com>, s.f.) Analizar es una acción eminentemente intelectual características de los seres humanos y que implica la realización de un análisis sobre determinada materia o asunto de interés.

Mientras tanto, el análisis implicará el reconocimiento de los elementos que componen un todo, por tanto, es que se los distingue y observa especialmente a cada uno de ellos para de ese modo poder penetrar efectivamente en sus propiedades y principios básicos y así conocer más de su naturaleza, función, entre otras cuestiones. En resumidas cuentas, el objeto primordial de cualquier análisis, se lo realice en el ámbito que fuere, es el de conocer, comprender más profundamente una cuestión o situación.

Vale aclarar que el análisis no es una actividad excluyente de la ciencia ni mucho menos, ya que también los análisis son una práctica recurrente en

el campo de lo social, dado que ayudan a comprender diversos acontecimientos sociales, descomponiéndolos en unidades más pequeñas, para así penetrar más fácilmente en sus causas, consecuencias y lo más importante en las soluciones del problema social, entre otras cuestiones.

(<https://es.oxforddictionaries.com>) Examinar detalladamente una cosa, separando o considerando sus partes, para conocer sus características o cualidades, o su estado, y extraer conclusiones.

Incidencia

(<https://es.oxforddictionaries.com>) cosa que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo.

(<https://definiciona.com>) Este vocabulario se refiere a un acontecimiento, suceso o circunstancia que sobrevienen el curso de un negocio o asunto y tiene alguna conexión. Abundancia o cantidad de casos o hechos ocurridos. Influencia, alcance, consecuencia, efecto. La locución adverbial por incidencia quiere decir por casualidad.

(deconceptos.com, s.f.) La palabra incidencia, proviene en su etimología del vocablo latino incidencia, utilizado para hacer referencia a distintas situaciones. Puede referirse a un hecho que acontece mientras está ocurriendo un negocio u otra situación, relacionada con ello. Puede también aludir a las consecuencias de determina situación; por ejemplo, la incidencia de la inflación en la economía.

Proponer mejoras

(<https://definiciona.com>) Verbo activo transitivo. Este vocabulario se refiere en exponer, manifestar o sugerir con razones algo para conocimiento o el entendimiento de alguien, o para inducir a adoptarlo, hacer algún propósito, intención, objeto o finalidad de realizar o no algo. Hacer alguna promesa, propuesta y/o oferta.

(REA) Proponer es manifestar con razones algo para conocimiento de alguien o para inducirle a adoptarlo. Otro significado de proponer en el diccionario es determinar o hacer propósito de ejecutar o no algo. Proponer es también hacer una propuesta.

(deconceptos.com, s.f.) Mejora es la acción y efecto de mejorar, verbo que procede etimológicamente del latín *meliorare*, a su vez derivado del adjetivo *melior* que significa mejor. Una mejora se opera siempre frente a una situación previa peor, frente a la cual se observa condiciones más favorables. Las mejoras pueden ser leves, graduables, sujetos individuales o grupos sociales (en su aspecto físico, psíquico, intelectual, económico, social o moral) o hechos naturales o sociales. Es un concepto positivo.

En el siglo XX apareció el concepto de mejora continua que hace referencia a la necesidad de que las organizaciones evalúen, planifiquen, descubran sus fortalezas y debilidades, inviertan, se capaciten, para crecer en forma sostenida y estable, modificando o haciendo ajustes y adaptación en el rumbo inicial, de ser necesario, sumando calidad y eficiencia, para lograr un mayor rendimiento respetando las leyes y el medio ambiente.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Todas las actividades desarrolladas por entidades públicas o privadas están enmarcadas en lo que establece la constitución del año 2008 en vigencia, además se considera lo establecido en el plan nacional de desarrollo 2017 – 2021, toda una vida, también se debe considerar las leyes pertinentes al problema objeto de estudio.

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo tercero

Gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales

Art. 253.- Cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por la alcaldesa o alcalde y las concejalas y concejales elegidos por votación popular, entre quienes se elegirá una vicealcaldesa o vicealcalde.

La alcaldesa o alcalde será su máxima autoridad administrativa y lo presidirá con voto dirimente. En el concejo estará representada proporcionalmente a la población cantonal urbana y rural, en los términos que establezca la ley.

Art. 254.- Cada distrito metropolitano autónomo tendrá un concejo elegido por votación popular. La alcaldesa o alcalde metropolitano será su máxima autoridad administrativa y presidirá el concejo con voto dirimente.

Los distritos metropolitanos autónomos establecerán regímenes que permitan su funcionamiento descentralizado o desconcentrado.

Art. 255.- Cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá. La conformación, las atribuciones y responsabilidades de las juntas parroquiales estarán determinadas en la ley.

Art. 256.- Quienes ejerzan la gobernación territorial y las alcaldías metropolitanas, serán miembros de un gabinete territorial de consulta que será convocado por la Presidencia de la República de manera periódica.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. 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 del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. 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.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

Art. 265.- El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades.

Capítulo quinto

Recursos económicos

Art. 270.- Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad.

Art. 271.- Los gobiernos autónomos descentralizados participarán de al menos el quince por ciento de ingresos permanentes y de un monto no inferior al cinco por ciento de los no permanentes correspondientes al Estado central, excepto los de endeudamiento público.

Las asignaciones anuales serán predecibles, directas, oportunas y automáticas, y se harán efectivas mediante las transferencias desde la Cuenta Única del Tesoro Nacional a las cuentas de los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 272.- La distribución de los recursos entre los gobiernos autónomos descentralizados será regulada por la ley, conforme a los siguientes criterios:

1. Tamaño y densidad de la población.
2. Necesidades básicas insatisfechas, jerarquizadas y consideradas en relación con la población residente en el territorio de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados.
3. Logros en el mejoramiento de los niveles de vida, esfuerzo fiscal y administrativo, y cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado.

Art. 273.- Las competencias que asuman los gobiernos autónomos descentralizados serán transferidas con los correspondientes recursos. No habrá transferencia de competencias sin la transferencia de recursos suficientes, salvo expresa aceptación de la entidad que asuma las competencias.

Los costos directos e indirectos del ejercicio de las competencias descentralizables en el ámbito territorial de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados se cuantificarán por un organismo técnico, que se integrará en partes iguales por delegados del Ejecutivo y de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados, de acuerdo con la ley orgánica correspondiente.

Únicamente en caso de catástrofe existirán asignaciones discrecionales no permanentes para los gobiernos autónomos descentralizados.

Art. 274.- Los gobiernos autónomos descentralizados en cuyo territorio se exploten o industrialicen recursos naturales no renovables tendrán derecho a participar de las rentas que perciba el Estado por esta actividad, de acuerdo con la ley.

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021

El plan nacional de desarrollo 2017 – 2021 es la hoja de ruta que el gobierno nacional pone a disposición de la sociedad civil, academia, instituciones públicas y privadas para que con el logro de sus actividades contribuyan al logro de los objetivos de este plan y por ende a los objetivos de desarrollo sostenible.

(VIDA, 2017) Con el objeto de mejorar la eficiencia en la gestión pública, que se respalda, a su vez, en la transparencia de la misma, se impulsó la simplificación de trámites, así como la reducción de los costos para la ciudadanía, en miras de mejorar el servicio público. Se simplificaron un total

de 407 trámites, ahorrando a la ciudadanía alrededor de US\$20 millones. Sin embargo, está pendiente la modernización y automatización de herramientas de gobierno electrónico; la ampliación del modelo de gestión por resultados; y la ampliación del proceso de simplificación de trámites para Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del Estado que todavía no lo poseen.

(Vivir, 2017-2021) Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021 en el objetivo 8, Promover la transparencia y la Corresponsabilidad para una Nueva Ética Social eje 3: En el período de gobierno 2017-2021 se profundizará un conjunto de programas y proyectos para atender desde la política pública la garantía de derechos articulados a los Objetivos Nacionales de Desarrollo y sus políticas. No obstante, de ello, existen unas intervenciones emblemáticas que caracterizan las prioridades de la acción pública.

La recuperación del Estado, para que actúe en función de los intereses generales de la población, nos permite profundizar la mejoría en la calidad y calidez en la prestación de los servicios públicos. Esta mejoría debe ser el resultado de una gestión pública transparente, participativa, incluyente que articule su gestión con el ámbito público no estatal, privado y comunitario. En la actualidad, el país cuenta con un Estado institucionalizado con roles y competencias asignadas a cada nivel de gobierno, cuya gestión pública durante los últimos diez años ha contribuido con las transformaciones estructurales a favor de la sociedad. Se cuenta con considerables logros en materia de gestión, los cuales se deben afianzar, pero siempre hay espacio para mejorar y, en algunos casos, enmendar cursos de acción tomados.

Esta intervención contempla, entre otras, las siguientes acciones:

- Administración eficiente y eficaz de los recursos públicos.
- Transparencia de información y rendición de cuentas.
- Gestión desconcentrada y descentralizada.
- Calidad de los servicios públicos, desde la oferta y demanda.
- Prestación de servicios con calidez.

Ley Orgánica de Régimen Municipal

Capítulo I

Del Municipio

Sección 1a.

Del Municipio en General

(MUNICIPAL)Art. 1.- El municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.

El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales.

Art. 2.- Cada municipio constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la Constitución y la ley.

Capítulo II

De los Fines Municipales

Art. 11.- A la municipalidad le corresponde, cumpliendo con los fines que le son esenciales, satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, especialmente las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos gubernativos.

Los fines esenciales del municipio, de conformidad con esta Ley, son los siguientes:

1. Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales;

2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales;
3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación; y,
4. Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro de su jurisdicción.

Art. 12.- En forma complementaria y sólo en la medida que lo permitan sus recursos, el municipio podrá cooperar con otros niveles gubernativos en el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación y la asistencia social.

Art. 13.- Las municipalidades podrán ejecutar las obras o prestar los servicios que son de su competencia en forma directa, por contrato o delegación, en las formas y condiciones previstas en la Constitución Política de la República y la ley. Podrán también participar en la conformación de entidades privadas, sin fines de lucro, individualmente o mancomunadas con otras municipalidades o entidades del sector público.

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

Art. 14.- Son funciones primordiales del municipio, sin perjuicio de las demás que le atribuye esta Ley, las siguientes:

- 1a. Dotación de sistemas de agua potable y alcantarillado;
- 2a. Construcción, mantenimiento, aseo, embellecimiento y reglamentación del uso de caminos, calles, parques, plazas y demás espacios públicos;
- 3a. Recolección, procesamiento o utilización de residuos;

4a. Regular y controlar la calidad, elaboración, manejo y expendio de víveres para el consumo público, así como el funcionamiento y condiciones sanitarias de los establecimientos y locales destinados a procesarlos o expendierlos;

5a. Ejercicio de la policía de moralidad y costumbres;

6a. Control de construcciones;

7a. Autorización para el funcionamiento de locales industriales, comerciales y profesionales;

8a. Servicio de cementerios;

9a. Fomento del turismo;

10a. Servicio de mataderos y plazas de mercado;

11a. Planificar, coordinar y ejecutar planes y programas de prevención y atención social;

12a. Planificación del desarrollo cantonal;

13a. Regular el uso de la vía pública en áreas urbanas y suburbanas de las cabeceras cantonales y en las áreas urbanas de las parroquias rurales del cantón;

14a. Ejercer el control sobre las pesas, medidas y calidad de los productos que se expenden en los diversos locales comerciales de la jurisdicción;

15a. Promover y apoyar el desarrollo cultural, artístico, deportivo y de recreación, para lo cual podrá coordinar con instituciones públicas o privadas afines;

16a. Prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente en coordinación con las entidades afines;

17a. Contribuir al fomento de la actividad productiva y su comercialización, a través de programas de apoyo a actividades como la artesanía,

microempresarias y productoras de la pequeña industria entre otros, en coordinación con organismos nacionales, regionales, provinciales y parroquiales;

18a. Colaborar y coordinar con la Policía Nacional, la protección, seguridad y convivencia ciudadana;

19a. Podrá planificar, organizar y regular el tránsito y transporte terrestre, en forma directa, por concesión, autorización u otras formas de contratación administrativa, en coordinación con los organismos de tránsito competentes, de acuerdo con las necesidades de la comunidad;

20a. Exigir y controlar que en toda obra pública o privada que suponga el acceso público, en los edificios públicos o privados, en los lugares que se exhiban espectáculos públicos y en las unidades de transporte público se diseñen, establezcan, construyan y habiliten accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas con discapacidades;
y,

21a. Ejercer el control de la venta en espacios y vías públicas de toda obra artística literaria, musical o científica, en cualquier formato, producidas, reproducidas o distribuidas, que se encuentren protegidas por la Ley de Propiedad Intelectual.

Art. 15.- Para la consecución de sus fines esenciales el municipio cumplirá las funciones que esta Ley señala, teniendo en cuenta las orientaciones emanadas de los planes nacionales y regionales de desarrollo económico y social que adopte el Estado.

En el caso de que alguna de las funciones señaladas en el artículo precedente corresponda por ley también a otros organismos, éstos transferirán a los municipios tales funciones, atribuciones, responsabilidades y recursos económicos internos o externos si los hubiere.

Capítulo III

De la Autonomía Municipal

Art. 16.- Las municipalidades son autónomas. Salvo lo prescrito por la Constitución de la República y esta Ley, ninguna Función del Estado ni autoridad extraña a la municipalidad podrá interferir su administración propia, estándoles especialmente prohibido:

1. Suspender o separar de sus cargos a los miembros del gobierno o de la administración municipales;

2. Derogar, reformar o suspender la ejecución de las ordenanzas, reglamentos, resoluciones o acuerdos de las autoridades municipales;

3. Impedir o retardar de cualquier modo la ejecución de obras, planes o programas municipales, imposibilitar su adopción o financiamiento, incluso retardando la entrega oportuna y automática de recursos, así como encargar su

ejecución a organismos extraños a la administración municipal respectiva;

En caso de incumplimiento, quien dispusiere el encargo podrá ser destituido de su cargo, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

4. Privar al municipio de alguno o parte de sus ingresos, así como hacer participar de ellos a otra entidad, sin resarcirle con otra renta equivalente en su cuantía, duración y rendimiento que razonablemente puede esperarse en el futuro;

5. Tomar bienes muebles o inmuebles de un municipio, sino de acuerdo con el concejo cantonal y previo pago del justo precio de los bienes de los que se le priven; 6. Establecer exenciones, exoneraciones, participaciones o rebajas de los tributos destinados al financiamiento de los organismos municipales; 7. Obligar a las municipalidades a recaudar o retener tributos e ingresos a favor de terceros, a excepción de los valores que corresponden al impuesto a la renta de sus servidores y contratistas, a los

aportes individuales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, a las pensiones de alimentos fijadas judicialmente, al impuesto al valor agregado, contribuciones especiales para los organismos de control. Aquellos que por convenio deba recaudarlos, dará derecho a la municipalidad a beneficiarse hasta con el diez por ciento de lo recaudado;

8. Obligar a un municipio a prestar o sostener servicios que no sean de estricto carácter municipal o que siéndolo, no los administre o no esté en condiciones de administrarlos;

9. Impedir de cualquier manera que un municipio recaude directamente sus propios recursos;

10. Interferir en su organización administrativa y en la clasificación de puestos;

11. Interferir o perturbar el ejercicio de las atribuciones que le concede esta Ley;

12. Emitir dictámenes o informes respecto de ordenanzas tributarias, proyectos, planes de desarrollo, presupuestos, celebración de convenios y demás actividades de la municipalidad, salvo los informes que deben emitir los organismos de control, en temas relacionados con sus funciones, de conformidad con la ley de la materia.

Los organismos de control previstos en la Constitución Política de la República, a través de sus regionales o delegaciones desconcentradas, ejercerán sus funciones en el ámbito de sus competencias, de conformidad con la ley;

13. Derogar tributos o modificarlos reduciéndolos u ordenar rebajas de las asignaciones que por ley les corresponden; y,

14. No podrán crear o incrementar obligaciones de carácter laboral que afecten a las municipalidades como el aumento de sueldos, pensiones de jubilación, sin asignar a través del Ministerio de Economía y Finanzas u

organismo competente, los recursos necesarios y suficientes para atender tales egresos.

Art. 17.- El Estado y sus instituciones están obligados a:

- a) Respetar y hacer respetar la autonomía municipal;
- b) Transferir en forma predecible, directa, oportuna y automática, las participaciones o asignaciones que corresponden a las municipalidades; así como los recursos para la ejecución de obras públicas, prestación de servicios y realización de actividades inherentes a los diversos ámbitos de su competencia que sean transferidos o delegados a las municipalidades a través del proceso de descentralización.

El retraso por más de diez días de terminado el mes correspondiente, en la transferencia de los recursos que, de conformidad con la Ley de Distribución del 15% del presupuesto del gobierno central, para los gobiernos seccionales, les corresponde a las municipalidades, causará que el funcionario responsable de tal retraso sea sancionado con la destitución del cargo por parte de la correspondiente autoridad nominadora, extendiéndose esta responsabilidad y sanción al Ministro de Economía y Finanzas; y,

- c) Coordinar con las municipalidades la elaboración y ejecución de planes nacionales de desarrollo, a fin de que éstos guarden armonía con los planes de desarrollo regionales, provinciales y cantonales. El organismo técnico de planificación previsto en la Constitución Política de la República, incorporará a un representante de los gobiernos seccionales autónomos.

Art. 18.- La municipalidad que considere que una ley, reglamento o cualquier otra norma fueren inconstitucionales o atentaren contra la autonomía municipal, presentará la demanda de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional, para que, dentro del término establecido en la ley, se pronuncie sobre la impugnación presentada.

Si un decreto, acuerdo, resolución u otro acto administrativo emanado de cualquier dignatario, autoridad o funcionario público, atentaren contra la autonomía municipal, o de cualquier otro modo contravinieren las disposiciones de esta Ley, la municipalidad afectada o la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas podrán impugnarlo ante el respectivo Tribunal Distrital de lo Contencioso Administrativo o Tribunal Distrital Fiscal de su jurisdicción, según la materia de que se trate.

Reglamento Orgánico Funcional del G.A.D. M.I. Municipalidad de Guayaquil Sección Duodécima de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública

(Funcional)**Art. 129.-** Son funciones de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública, las siguientes;

- a. Planificar, programar y organizar la ocupación y uso legal del espacio y vía pública;
- b. Controlar, planificar y organizar, la utilización de muelles, muros, varaderos, parrillas y puestos de venta en mercados;
- c. Controlar, planificar y organizar el ingreso de permisos de vía pública y tasa de habilitación de locales;
- d. Controlar la realización de espectáculos artísticos, culturales y deportivos que se efectúen dentro del Cantón;
- e. Realizar los censos periódicos de usuarios del espacio y vía pública, muelles, muros, varaderos, puestos de venta en mercados; así como de propietarios de locales comerciales, industriales, salas de juego y promotores de espectáculos;
- f. Participar en la elaboración del Plano Ocupacional de la Vía Pública;
- g. Facilitar a las Direcciones de Justicia y Vigilancia; Aseo Cantonal, Mercados y Servicios Especiales; Policía Metropolitana; Urbanismo, Avalúos y Registros, y otras direcciones, la información que sea necesaria para que realicen los operativos de control conducentes a hacer cumplir las ordenanzas y normas vigentes referentes a la administración del uso del espacio y la vía pública;

- h. Otorgar, suspender o negar los permisos para el uso del espacio y la vía pública, muelles, muros, varaderos, mercados; así como las autorizaciones para la realización de espectáculos, habilitación de locales y salas de juego, de conformidad a las ordenanzas y normas vigentes;
- i. Proponer para aprobación de la Alcaldía políticas, normas y procedimientos que coadyuven a una adecuada administración del uso del espacio y vía pública, habilitación de locales y salas de juego, utilización de muelles, muros, varaderos, parrillas y puestos de venta en mercados;
- j. Mantener una adecuada coordinación e integración con las demás direcciones del Municipio y sus sistemas, con el propósito de cumplir eficazmente sus funciones;
- k. Dirigir y supervisar el cumplimiento de la programación anual por parte de las diferentes áreas de trabajo de la Dirección y proponer los correctivos que fuesen necesarios;
- l. Procurar el mejoramiento continuo de los procesos de la Dirección; y,
- m. Las demás que le asigne el Alcalde.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable dependiente: El servicio de atención al público

El servicio de atención al público, es una filosofía que nos impulsa como institución a ayudar a los demás, comprometiéndonos con el usuario a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas o inquietudes.

Variable independiente: Satisfacción de los Usuarios

La satisfacción de los usuarios se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una gestión o trámite en este caso en una institución pública, la lógica indica que, a mayor satisfacción mayor confianza, cuando el usuario es atendido con agilidad y amabilidad, y sus requerimientos y expectativas son llenadas, él se sentirá satisfecho al punto

de hablar bien de una institución específicamente del servicio que presta la misma.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Usuarios. - Son los ciudadanos que se acercan diariamente a una institución pública a requerir un servicio.

Servidor público. - Funcionario de una institución pública que brinda servicio a los usuarios y satisfaciendo las necesidades de este.

Descentralizado. - Implica división o reparto de autoridad.

Autónomo. - Trabajar por cuenta propia u correctamente.

Gobierno. - Dirigir una división política – administrativa de un estado.

Autorizar. - Dar permiso para ejercer una actividad.

Controlar. - Ejercer intervención de un estado o ciudad.

Administración pública. - Gestión que realiza una institución para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos.

Cabildo. - Grupo de personas integrado por un alcalde y concejales que se encargan de administrar y gobernar un municipio.

Desarrollar. - Evolución que se espera de un estado o ciudad.

Eficiencia. - Es la capacidad que tiene los servidores públicos para desenvolverse en sus actividades.

Resultado. - Efecto que se deriva de un servicio.

Fundamental. - Es la importancia de brindar un servicio de calidad.

Obras. - Trabajo que realiza el estado o una ciudad para el beneficio de sus ciudadanos.

Imagen corporativa. - Es la carta de presentación que da un estado o ciudad así a los demás.

Brindar. - Dar un servicio de calidad.

Credibilidad. - Característica determinada que da como efecto del servicio.

Coherencia. - Relación entre los servicios que se ofrece y los servicios que se recibe.

Confiable. - exactitud de la información suministrada y la calidad de los servicios recibidos.

Dirección. - Departamentos municipales con actividades específicas.

CAPITULO III

METODOLOGIA

Presentación del G.A.D de la M.I. Municipalidad de Guayaquil

(www.guayaquilesmidestino.com, s.f.) La Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, denominada de forma cooficial como Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil, es el nombre del gobierno seccional de la ciudad de Guayaquil y su cantón Homónimo, administrado de forma autónoma por el gobierno central del Ecuador.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil, se rige en lo que señala los artículos que se describen a continuación, donde se establece la autonomía: administrativa, funcional, y económica del cabildo. (www.guayaquil.gov.ec, 2014)

Los artículos 253 y 264 de la Constitución Política de la República

Art. 253.- Cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por la alcaldesa o alcalde y las concejalas y concejales elegidos por votación popular, entre quienes se elegirá una vicealcaldesa o vicealcalde. La alcaldesa o alcalde será su máxima autoridad administrativa y lo presidirá con voto dirimente. En el concejo estará representada proporcionalmente a la población cantonal urbana y rural, en los términos que establezca la ley.

Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

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 del suelo urbano y rural.

Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.

1. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
2. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
3. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
4. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
5. 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.
6. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
7. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
8. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
9. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
10. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
11. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
12. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.

Código Orgánico de Organización Territorial, en su apartado 56

Art. 56.- Concejo municipal. - El concejo municipal es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado municipal. Estará integrado por el alcalde o alcaldesa, que lo presidirá con voto dirimente, y por los concejales o concejalas elegidos por votación popular, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. En la elección de los concejales o concejalas se observará la proporcionalidad de la población urbana y rural prevista en la Constitución y la ley.

Entre las funciones de la Municipalidad está la regulación de ordenanzas y resoluciones; que ayuden a establecer e impulsar la política a seguir, de acuerdo a las metas de la Administración Municipal. Cuyo objetivo es satisfacer las necesidades colectivas de la urbe, según lo establecido por la ley para su desarrollo y fines del Estado.

Políticas

Entre las acciones del cabildo están:

- a) El incremento de los servicios públicos de la comunidad.
- b) Mantener el buen estado de los ciudadanos.
- c) Ejercer un correcto control en materia de: higiene, salubridad y asistencia social.
- d) Promover un nivel cultural - educacional que ayude a afianzar la identidad poblacional entre los moradores del cantón.
- e) Procurar fuentes de financiamiento al ordenamiento racional y lógico del costo corporativo, para su fortalecimiento en el área administrativa.
- f) Coordinar acciones con otros organismos de la ciudad y de la provincia, que ayuden a optimizar los recursos para una verdadera solución a los problemas de la metrópoli.
- g) Sistematizar la información en las distintas áreas, a fin de efectivizar el servicio para con la comunidad.

La organización administrativa de la Municipalidad ésta de acuerdo con las necesidades peculiares propias de su organismo. Como la importancia de prestar servicios públicos, y la cuantía de la hacienda municipal. La que responderá a una estructura, que permita tener toda y cada una de las funciones que a ella competen, para su correcto cumplimiento. Por consiguiente, se ha implementado un Reglamento Orgánico y Funcional

que determine la estructura administrativa en las distintas dependencias, constituyendo un organismo racional.

La administración del personal se basará en el sistema de mérito y para el acceso al servicio público solo se tendrá en cuenta el régimen de personal adoptado por la mancomunidad o en su defecto, las regulaciones de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Código de Trabajo.

Así mismo, se sigue laborando bajo la guía de los Manuales Específicos de Contabilidad Gubernamental y de Administración, el control de Inventarios de Activos Fijos de ésta Municipalidad, aprobados debidamente por la Contraloría General del Estado, y que sirven de base para el funcionamiento, actualización y evaluación del sistema registrable, en concordancia al acuerdo No. 182 del Ministerio de Economía y Finanzas.

Visión

“Ser el Gobierno Local más eficiente en el país en brindar obras y servicios, para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la colectividad, a través de la gestión administrativa apropiada de los recursos, el uso de tecnología de información y el impulso de la actividad turística.”

Organigrama estructural

La Municipalidad tiene un Reglamento Orgánico y Funcional que determina su estructura administrativa, la cual tiene sus bases en la Constitución Nacional. Sus integrantes son:

- El Alcalde de la ciudad,
- El Concejo Cantonal,
- Las Comisiones que integran cada uno de los concejales,
- Direcciones municipales, designados por el alcalde.

Diseño de la investigación

De acuerdo a lo que indica (Hernández, 2010) La investigación es el conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno.

Un diseño de investigación establece un plan general para obtener respuestas las interrogantes o comprobar hipótesis de investigación. Los diseños son estrategias con las que se intenta obtener resultados, concierta la estructura fundamental o específica de la naturaleza global de la intervención. El diseño de una investigación también deberá especificar los pasos que va a tomarse para controlar las variables, también debe precisar el ambiente donde se va a llevar el estudio.

Existen dos métodos principales para desarrollar un problema de investigación:

- Investigación cuantitativa
- Investigación cualitativa

Según (Hernández, 2010) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La investigación cuantitativa es altamente estructurada, el investigador deberá especificar cada una de las características principales del diseño antes de obtener un solo dato final.

Según (Hernández, 2010) el enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación, sin embargo, en lugar de la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. Se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

La investigación cualitativa le permite al investigador e incluso estimula la realización de ajustes, a fin de conseguir ventaja de la información reunida en periodos tempranos a su elaboración.

Tipos de Investigación

Se aplicarán los siguientes tipos de investigación de acuerdo a las necesidades:

Correlacional. - Mostrara la relación entre las variables, es decir, el efecto que tiene la variable independiente sobre la variable dependiente.

Descriptiva. – La recolección de la información será a través de observación y encuestas que se realizaran a los usuarios, dentro de un marco de tiempo y espacio específico, se trabajara en la realidad de los hechos y sus características fundamentales.

Explicativa. - Garantiza la búsqueda de las causas entre la relación de variables, este tipo de investigación también está agrupada a este trabajo, por que ayudara a proponer las mejoras necesarias.

Población y muestra

Población

Para (Pedro Juez, 1996) la población es cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo. Debido a la imposibilidad en la mayoría de los estudios de poder estudiar todos los sujetos de una población, se hace necesario la utilización de subconjuntos de elementos extraídos de la población.

La Municipalidad cuenta con 23 Direcciones donde diariamente acuden los usuarios, los mismos que acceden a trámites o servicios en cada uno de sus áreas, estos usuarios serian la población en este proyecto de investigación. Es necesario delimitar el campo de acción y tomar solo una de ellas como referencia.

La población anual de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública es de 45.443 visitantes para el año 2017, esta cifra incluye todos los servicios que da esta Dirección Municipal.

Ilustración 2. Visitantes a la Sala de Atención al Público durante el año 2017

Nombre de Servicio											
	Muelles y Muros Pref	Tasa de Habilitación Pref	Correspondencia	Correspondencia Pref.	Muelles y Muros	Registro Ciudadano	Registro Ciudadano Pref	Tasa de Habilitación	Vía Pública	Vía Pública Pref	Gran Total
Mes	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas	Total de Visitas
January	-	14	-	-	36	-	-	861	833	13	1,757
February	4	11	-	-	21	-	-	515	444	6	1,001
March	3	24	-	-	46	-	-	1,234	866	10	2,183
April	1	18	-	-	30	-	-	1,207	792	12	2,060
May	1	41	-	-	41	-	-	1,490	869	17	2,459
June	-	32	-	-	49	-	-	1,750	1,051	26	2,908
July	-	54	1,596	220	38	-	-	1,494	898	37	4,337
August	3	28	3,661	247	14	-	-	1,377	915	21	6,266
September	2	32	3,312	310	27	-	-	1,425	854	24	5,986
October	2	21	3,402	280	24	-	-	1,524	778	18	6,049
November	-	21	3,258	371	23	124	8	1,161	612	23	5,601
December	-	16	2,959	177	15	127	2	1,068	466	6	4,836
Gran Total	16	312	18,188	1,605	364	251	10	15,106	9,378	213	45,443

Fuente: Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública
Elaborado por: Sistema SISCO

Muestra

Según (Pedro Juez, 1996) la muestra es el subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtener una muestra en función del análisis que se pretende efectuar (aleatorio, por conglomerados, etc.).

La muestra se la obtendrá solo de una Dirección Municipal, en este caso se tomará para el estudio los usuarios que acuden a la sala de atención al público de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública.

Tipos de muestreo

Muestreo probabilístico

Según (Fernández, 2004) permite evaluar y controlar las desviaciones cometidas en las estimaciones de las características objeto de estudio y, por tanto, realizar proyecciones o conclusiones de los resultados muestrales con respecto a la población total. La principal dificultad es la necesidad de tener definido y censado el marco de la población.

Toda unidad de muestreo tiene una probabilidad positiva y conocida de pertenecer a la muestra, que se usa para realizar el estudio de las características de una población.

Muestreo no probabilístico

De acuerdo a (Fernández, 2004) normalmente los métodos no probabilísticos se utilizan en estudios explorativos o intencionales, en los cuales no es necesario proyectar los resultados. En estos casos se obtiene información con el rigor necesario y con un costo más reducido. Por lo tanto, los resultados de un estudio con muestreo no probabilístico pueden ser totalmente válidos siempre que se utilicen adecuadamente y se asuman sus limitaciones.

Son generalmente menos estadísticamente exactos que los métodos de muestreo probabilístico, usualmente son menos costosos y más convenientes. Sin embargo, no existe forma de medir la precisión de las muestras no probabilísticas.

Analizando los tipos muestreo probabilísticos y no probabilísticos, y de acuerdo a la necesidad de esta investigación se usará el método no probabilístico por conveniencia o intencional, seleccionando las unidades muestrales más convenientes para este estudio.

El método de muestreo aplicado al objeto de investigación es el muestreo no probabilístico intencional, este nos permite escoger el 1 % de los visitantes que acuden diariamente a la sala de atención al público de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública.

TABLA DE MUESTREO

Tabla 1. Tabla de muestreo

VISITANTES	%	ENCUESTAS
45.000	1	450

Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

Técnicas de investigación

De acuerdo a (Garcia, 2004) la encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procura conocer aspectos relativos a los grupos. Tanto para entender como para justificar la conveniencia y utilidad de la encuesta es necesario aclarar que el proceso de investigación, en principio, el recurso básico que nos auxilia para conocer nuestro objeto de estudio es la observación, la cual permite la apreciación empírica de las características y el comportamiento de lo que se investiga. Su uso aporta una notable contribución a la investigación descriptiva, ya que con la observación se puede investigar las propiedades de un lugar, los comportamientos, condiciones de trabajo, relaciones, las creencias, sentimientos, motivaciones, anticipaciones, conductas pasadas o privadas, o los sueños de las personas.

Una encuesta sirve para recopilar datos, como conocimientos, ideas y opiniones de grupos, aspectos que analizan con el propósito de determinar rasgos de las personas, proponer o establecer relaciones entre características de los sujetos, lugares y situaciones o hechos.

Los instrumentos de evaluación de la satisfacción de los usuarios son diversos, pero la encuesta es uno de los más usados, porque permite recoger información directa de los usuarios, además porque estos pueden dar su criterio del servicio de acuerdo a sus experiencias.

Las características a medir son definidas a partir de la bibliografía analizada para este tipo de servicio, la encuesta es la herramienta que ayudará a mejorar el servicio, se trata de un cuestionario impreso con preguntas que sean fáciles de analizar que dará como resultado el nivel de calidad del servicio brindado al público y su satisfacción.

Diseño de la encuesta

El cuestionario se realizará con preguntas de opción múltiple, esto dará facilidad de respuestas y no hará aburrida la encuesta, las respuestas serán, excelente, muy bueno, bueno y malo, también se harán preguntas que darán respuestas de negativas y positivas (si o no).

Se usará una introducción breve donde el usuario recibirá la información del porque se está realizando esa encuesta y cuál es el objetivo de la mismas.

Las preguntas están basadas a las variables de este trabajo de investigación y serán las siguientes:

- Las instalaciones donde se brinda el servicio es
- La atención brindada por el funcionario fue
- El tiempo de espera para ser atendido fue
- Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información
- Cómo calificaría la calidad servicio
- Ha recibido la información necesaria sobre su trámite
- Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección Municipal
- El horario de atención es de fácil accesibilidad

**ENCUESTAS SOBRE LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS
USUARIOS EN LA SALA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LA
DIRECCIÓN DE USO DEL ESPACIO Y VIA PÚBLICA DEL G.A.D.
MUNICIPAL DE GUAYAQUIL**

Objetivo. - La presente encuesta tiene como objetivo principal medir el grado de satisfacción de los usuarios, para poder mejorar el servicio brindado.

Datos del encuestado

Edad..... Genero.....

Para llenar la encuesta tenga en cuenta: deberá marcar con una X en el casillero que usted crea adecuado.

1. Las instalaciones donde se brinda el servicio es

EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
MALO	

2. La atención brindada por el funcionario fue

EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
MALO	

3. El tiempo de espera para ser atendido fue

EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
MALO	

4. Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información

SI	
NO	

5. Cómo calificaría la calidad servicio

EXCELENTE	
MUY BUENO	
BUENO	
MALO	

6. Ha recibido la información necesaria sobre su trámite

SI	
NO	

7. Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección Municipal

SI	
NO	

8. El horario de atención es de fácil accesibilidad

SI	
NO	

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto tiene su desarrollo de acuerdo a la cantidad de quejas e inconvenientes por parte de los usuarios que acuden diariamente a la sala de atención al público de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública, se han estructurado ocho preguntas de respuesta cerrada, las mismas que han sido analizadas a través de la técnica de observación diaria en la mencionada sala.

Las preguntas han sido plasmadas en un cuestionario de encuesta, las mismas que se realizaron a los usuarios que acuden a la sala de atención en forma aleatoria, obteniendo un total de 450 encuestas las mismas que se realizaron en un tiempo prudente. La recolección de este trabajo de encuesta fue sometido a un proceso de análisis, interpretación y reflexión para ser conceptualizadas.

Los datos de las encuestas se procesan en Excel, partiendo de la frecuencia de respuestas, se seleccionan los datos agrupados por respuestas, para luego realizar un gráfico porcentual de cada una de las preguntas que luego van a ser interpretadas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se da a conocer los instrumentos de investigación que se ejecutó a los usuarios que acuden a la sala de atención al usuario de la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública, para llevar a cabo este análisis se desarrolló los contenidos del marco teórico junto con las variables de investigación con las cuales se realizaron las preguntas de la encuesta, con la finalidad de obtener resultados que ayuden a mejorar el servicio y a la vez satisfaga a los usuarios.

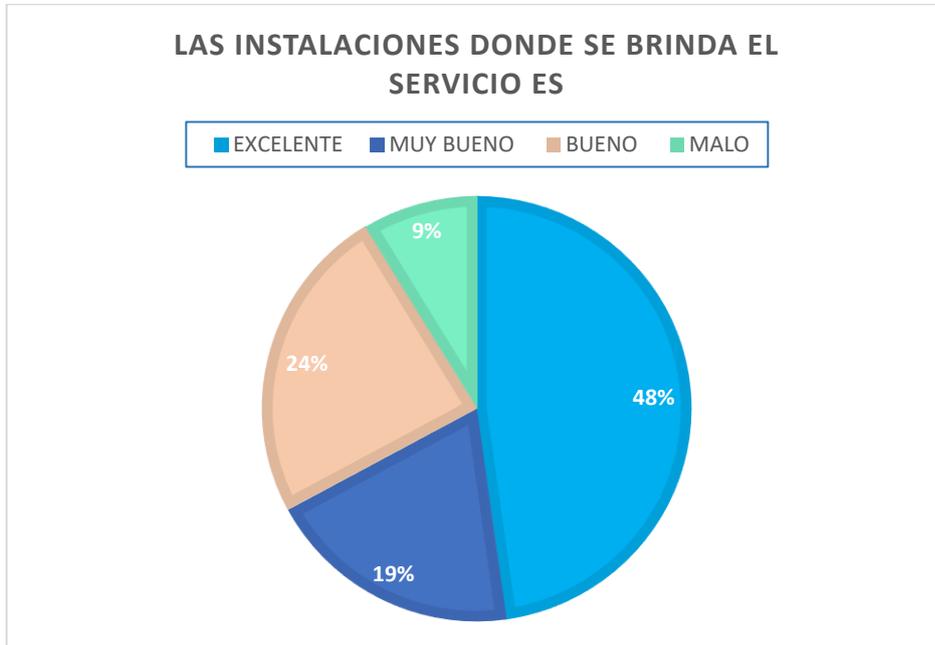
Ilustración 3. Tabulación de las encuestas expresadas a porcentaje

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Las instalaciones donde se brinda el servicio es	EXCELENTE	215	48%
		MUY BUENO	87	19%
		BUENO	109	24%
		MALO	39	9%
		TOTAL	450	100%
2	La atención brindada por el funcionario fue	EXCELENTE	10	2%
		MUY BUENO	15	3%
		BUENO	96	21%
		MALO	329	73%
			450	100%
3	El tiempo de espera para ser atendido fue	EXCELENTE	0	0%
		MUY BUENO	18	4%
		BUENO	34	8%
		MALO	398	88%
			450	100%
4	Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información	SI	326	72%
		NO	124	28%
			450	100%
5	Cómo calificaría la calidad servicio	EXCELENTE	32	7%
		MUY BUENO	102	23%
		BUENO	67	15%
		MALO	249	55%
			450	100%
6	Ha recibido la información necesaria sobre su trámite	SI	235	52%
		NO	215	48%
			450	100%
7	Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección Municipal	SI	172	38%
		NO	278	62%
			450	100%
8	El horario de atención es de fácil accesibilidad	SI	158	35%
		NO	292	65%
			450	100%

Fuente: Datos de la Investigación
Elaboración: El autor de la investigación

Interpretación de los resultados de la encuesta

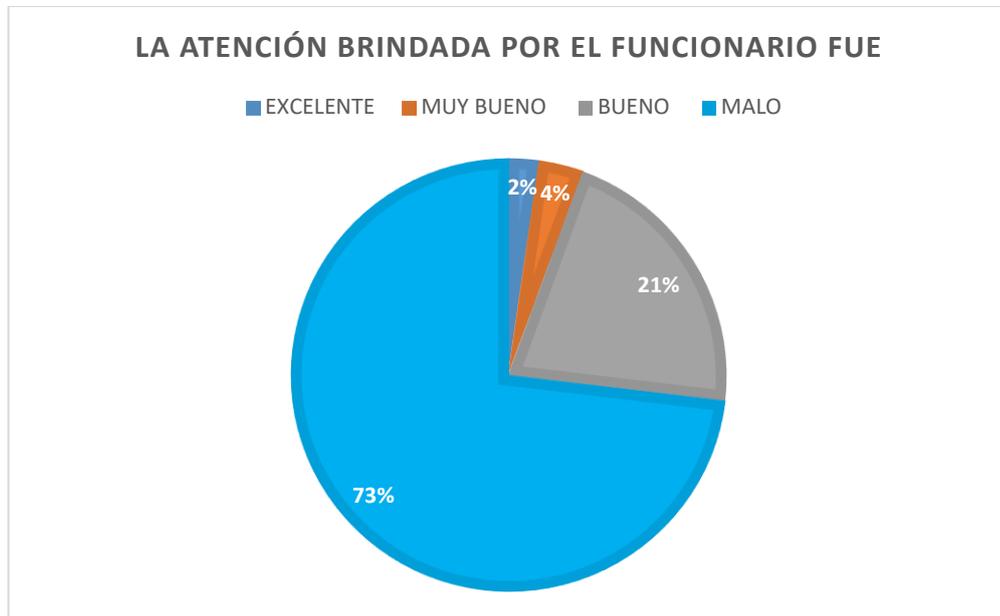
Ilustración 4. Las instalaciones donde se brinda el servicio



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

El 48% de los usuarios que visitan la sala de atención al público considera excelente las instalaciones donde se brinda el servicio, 24% muy buena y el 19% buena. Apenas el 9% de los usuarios encuestados no se siente satisfecho con las instalaciones.

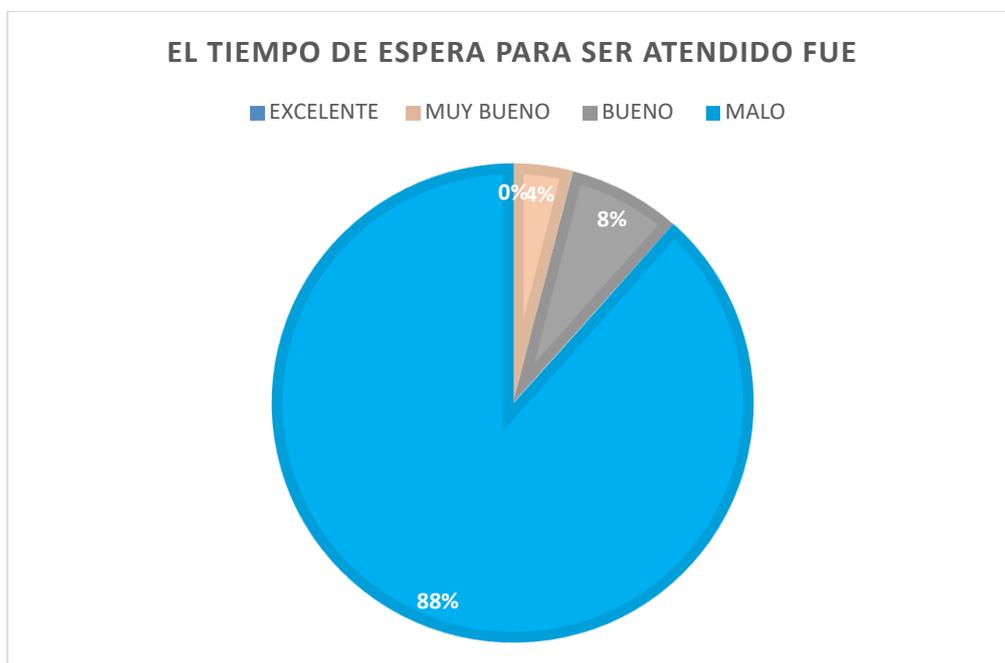
Ilustración 5. La atención brindada por el funcionario fue



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

El 73% de usuarios considera que la atención brindada por el funcionario fue mala, este es un porcentaje alarmante, ya que nos indica que no solo el funcionario tiene problemas, sino, que representa a toda una Dirección Municipal.

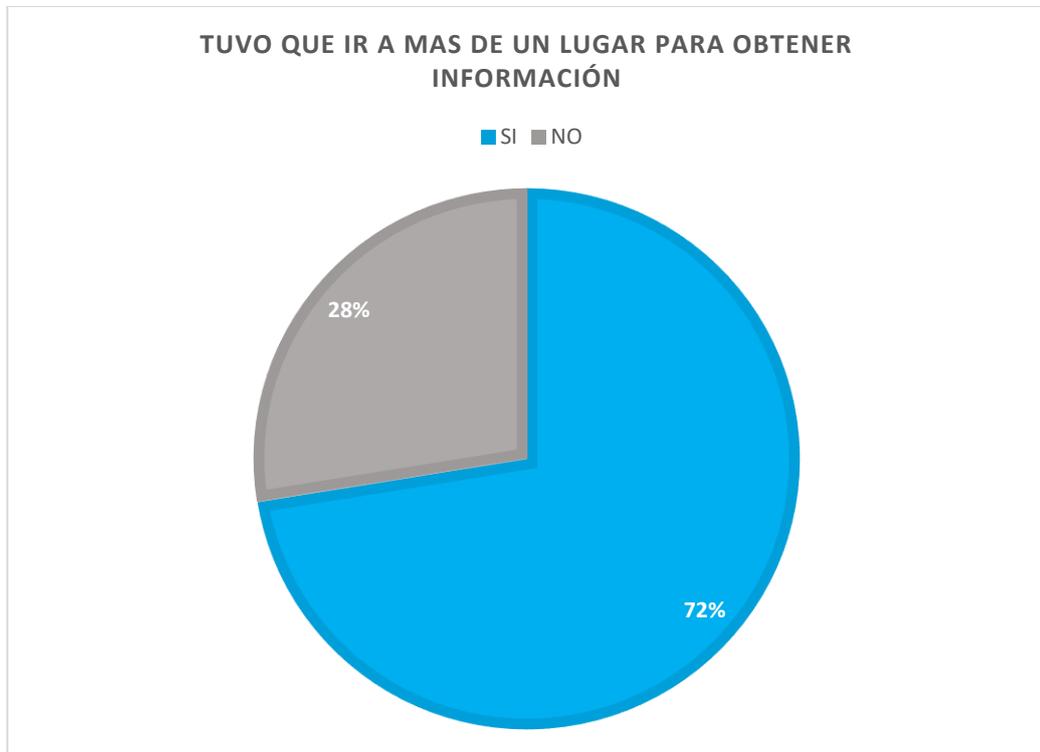
Ilustración 6. El tiempo de espera para ser atendido fue



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

El 88% de los usuarios coinciden en que el tiempo de espera para ser atendidos es muy alto, la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública tendrá que darle mayor importancia y agilidad a este punto.

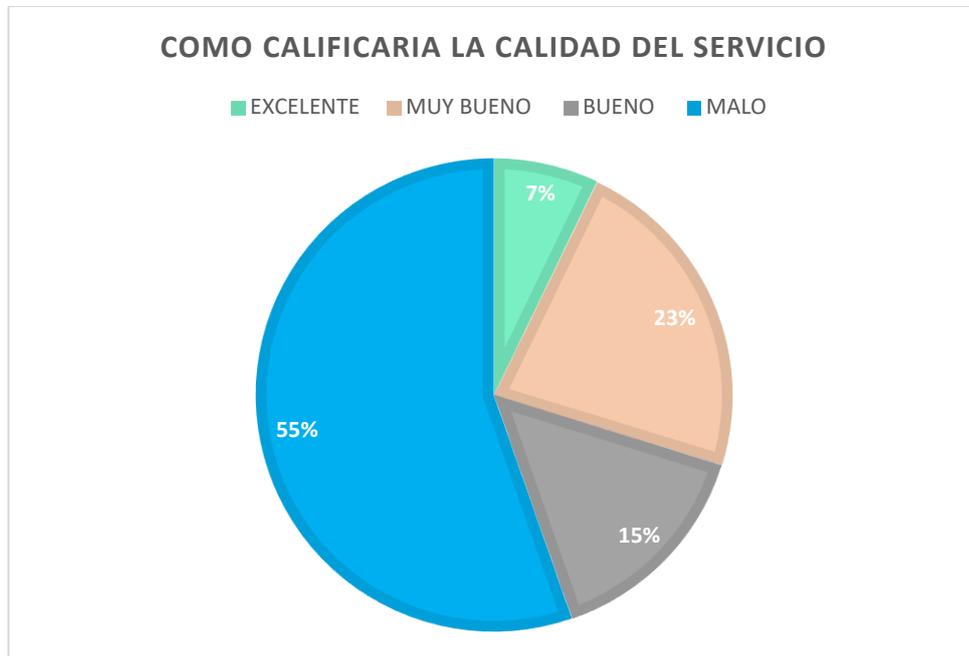
Ilustración 7. Tuvo que ir a más de un lugar para obtener información



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

El 72% de los usuarios tuvo que ir a más de un lugar para obtener información, esto indica que la sala de atención al público no es de fácil acceso o le falta señalización.

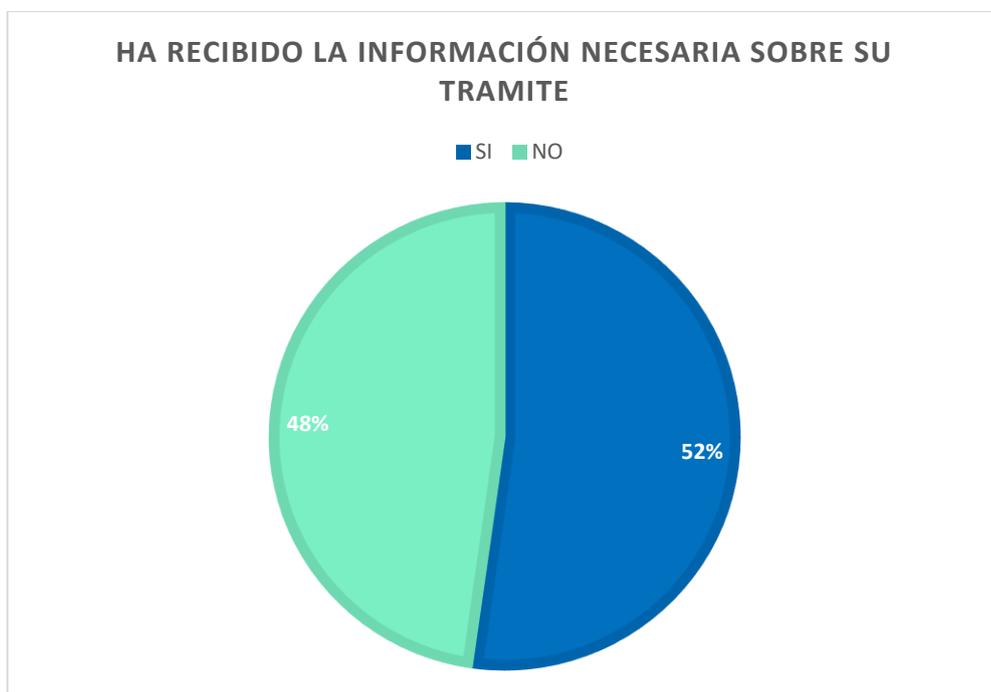
Ilustración 8. Cómo calificaría la calidad del servicio



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

Más de la mitad de los usuarios han calificado el servicio como malo, por ende, entendemos que no se encuentran satisfechos y se debería analizar la manera para que este 55% mejore.

Ilustración 9. Ha recibido la información necesaria sobre su trámite



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

El 52% de los usuarios encuestados se siente satisfecho con la información que le dan sobre su trámite, pero el 48% no está satisfecho, esto va de la mano con la mala atención de sus funcionarios y la mala calidad del servicio.

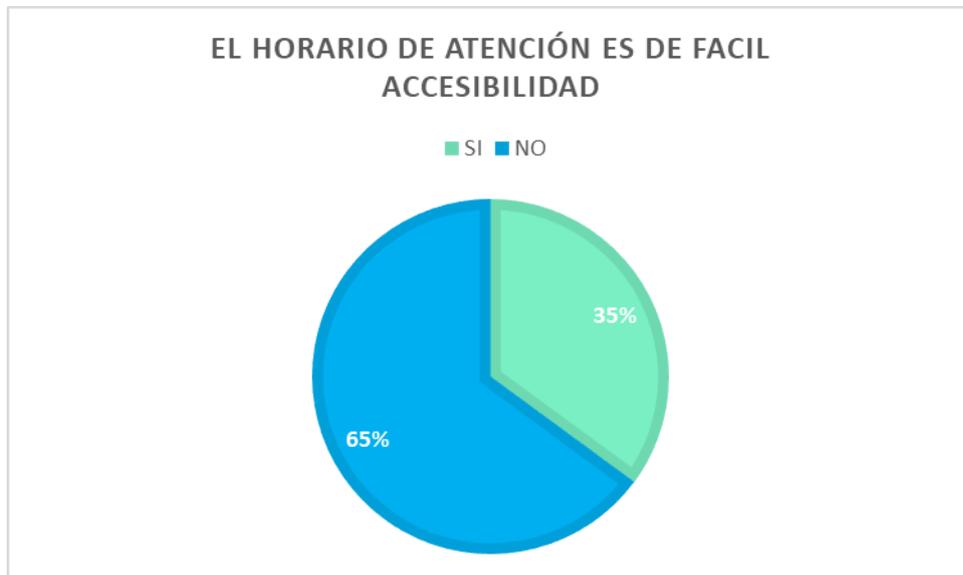
Ilustración 10. Recomendaría los servicios brindados en esta Dirección municipal



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

Debido al mal servicio y la mala atención de sus funcionarios el 62% de los usuarios no recomendarían los servicios brindados y apenas el 38% lo recomendaría.

Ilustración 11. El horario de atención es de fácil accesibilidad



Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: el autor de la investigación

el 65% de los usuarios encuestado coinciden en que el horario es poco accesible, pero el 35% comprende que es un horario manejable.

Plan de mejoras

Para elaborar el plan de mejoras se ha utilizado la técnica 5W+2H, su desarrollo permite definir el problema y tener una visión más clara.

El 5W2H se destaca de otras metodologías de gestión por ser una herramienta simple, completa y eficiente al mismo tiempo, además de ser dinámica, ya que permite realizar ajustes y modificaciones oportunas, incluso después de que el plan de acción se pone en práctica.

Ilustración 12. Plan de Mejoras

OPORTUNIDAD DE MEJORAR:			Brindar una mejor atención mejorando los servicios bindados			
META:			Optimizar la satisfacción del usuario			
RESPONSABLE:			Katty Almeida Queirolo			
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?	CUÁNTO?
Establecer métodos para mejorar la calidad del servicio.	Director y responsable de los procesos de compras y contrataciones	A través de nuevos sistemas	Asegurar la calidad del servicio dará una mejor imagen a la institución	Departamento de Planificación de la DUEVP	Durante el año 2018	Los costos de la implementación de este proyecto esta incluido en el Plan Anual de Contratación Pública 2018
Mejorar la disposición de los funcionarios		Con capacitaciones y cursos por personal especial	Ayudará a que el usuario sienta satisfecho con el trato recibido y la información entregada			
Implimentar un sistema de control, para monitoriar el tiempo de atención		Implementar un sistema de medición de tiempo rescada usuariopecto a la atención de	Necesidad de satisfacer a los usuarios sin hacerlos perder tiempo			

Fuente: Datos de la investigación
 Elaborado por: el autor de la investigación

Conclusiones

Este trabajo ha evidenciado que la sala de atención al público tiene gran acogida por parte de los usuarios que visitan la sala de atención al público, esto favorece a la Dirección y es el inicio de las mejoras que se necesitan.

Por otro lado, tenemos el problema de la falta de compromiso e integración de los funcionarios, del cual existen muchas quejas de parte de los usuarios, creando la necesidad de reestructurar el personal o crear el compromiso de los funcionarios actuales con los usuarios.

La información que se entrega al usuario no es clara y de fácil comprensión, además que hay demasiado tiempo de espera entre el ingreso de un trámite hasta llegar a su aprobación o negación, debido a que existen dificultades ciertas dificultades, como la integración con las Direcciones operativas, sistemas obsoletos y procesos burocráticos.

Recomendaciones

El análisis estratégico de una organización debe formar parte del día a día de las Direcciones Municipales, y no simplemente ser la ejecución de proyectos aislados de mejora; generar esta cultura en toda la estructura organizacional mediante la concientización de la relación causa y efecto.

El apoyo informático para automatizar los servicios a través de los canales esperados por el usuario (WEB y kioscos electrónicos), para mejorar la comunicación con el usuario, para compartir e integrar información entre distintas Direcciones Municipales y para obtener la medición automática de los índices y estadísticas es sumamente esencial. Solamente con los sistemas computacionales adecuados se podrá lograr el progreso de la Dirección.

La motivación para los funcionarios que conforma la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública y su correcta estructuración y capacitación es igual

de importante que la tecnología, los sistemas no se manejan solos, no se adaptan solos, ni descubren los cambios que son requeridos para adaptar los procesos a las necesidades de los usuarios, los funcionarios que conforma la Dirección son el motor organizacional, si ellos se sienten bien el ambiente laborar se comprometerá con su trabajo, creando así una excelente relación funcionario usuario.

En conclusión, este trabajo sugiere la creación de una nueva cultura en la organización, una cultura con una visión permanente de los resultados que se obtienen día a día, una visión que debe ser compartida no solo por los altos mandos sino por toda la pirámide organizacional, lográndose una sola unidad y dirigida hacia la satisfacción de los usuarios.

Bibliografía

ASSOCIATION, A. M. (1998). *MANUAL DE AMA PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Argentina: Granica.

Barros, G. A. (2003). *SERVICIOS PUBLICOS Y CIUDADANOS*.

Constitución de la República del Ecuador. (2008).

deconceptos.com. (s.f.). Obtenido de DE CONCEPTOS.

diccionarioactual.com. (s.f.). Obtenido de DICCIONARIO ACTUAL.

Española, R. A. (s.f.).

EXTREMADURA, C. S. (2006). MAD.

Fernández, Á. (2004). *INVESTIGACIÓN Y TÉCNICAS DE MERCADO*.

Funcional, R. O. (s.f.).

García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: LIMUSA.

Gobierno de la República del Ecuador. (2013 - 2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*.

Gosso, F. (2010). *HIPER SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Mexico: Panorama.

Hernández, D. R. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION Quinta Edición*. México: Mc Graw Hill.

<http://conceptodefinicion.de>. (s.f.). Obtenido de CONCEPTO DEFINICION.

<https://definicion.mx>. (s.f.). Obtenido de DEFINICION.

<https://definiciona.com>. (s.f.). Obtenido de DEFINICION A.

- <https://es.oxforddictionaries.com>. (s.f.). Obtenido de DICCIONARIO DE OXFORD.
- <https://www.definicionabc.com>. (s.f.). Obtenido de DEFINICION ABC.
- Kotler, B. y. (2015). *Dirección de Marketing Duodécima edición*. Pearson.
- LABORALES, M. D. (s.f.). *MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES*.
- Lamb, H. y. (2012). *Marketing*.
- Martinez. (2014). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE*. España: Sintesis.
- Martínez, M. d. (2003). *LA GESTION EMPRESARIAL: EQUILIBRANDO OBJETIVOS Y VALORES*.
- Mendivil, E. O. (2013). *ATENCIÓN BÁSICA AL CLIENTE*.
- MUNICIPAL, L. O. (s.f.). *DEL MUNICIPIO EN GENERAL*.
- Pearce, D. W. (1999). *DICCIONARIO AKAL DE ECONOMIA MODERNA*.
- Pedro Juez, F. D. (1996). *PROBABILIDAD Y ESTADISTICA MATEMATICA:.*
- Philip kotler, G. A. (2003). *FUNDAMENTOS DEL MARKETING Sexta edición*. Mexico: Pearson.
- REA, R. A. (s.f.).
- Roman, C. J.-d. (2005). *EL LIBRO DE LAS HABILIDADES DE LA COMUNICACION*. España: Diaz de Santos.
- Salomom, M. (2012). *Servicio al cliente de alta tecnologia y personalizado .* AMACOM - American Management Association.
- Sandhusen, R. L. (2010).
- Stanton, E. y. (2007). *Fundamentos de Marketing 14 edición*. Mexico: McGraw-Hill.

Super de Compañías. (21 de agosto de 2013). *supercias.gov.ec*. Recuperado el 29 de junio de 2015, de Estado de Situación Financiera ACGROUP:
<https://www.supercias.gov.ec>

UNESCO. (2012). *El servicio público internacional*. Recuperado el 22 de julio de 2016, de www.unesco.org:
http://www.unesco.org/bpi/pdf/memobpi41_internationalervice_es.pdf

VIDA, P. N.-2. (2017). *Eje: Más sociedad, mejor Estado*. Quito.

Vivir, P. N. (2017-2021). Quito.

www.guayaquil.gov.ec. (2014). Obtenido de www.guayaquil.gov.ec:
<http://www.guayaquil.gob.ec/Paginas/La-Municipalidad.aspx>

www.guayaquilesmidestino.com. (s.f.).

ANEXOS

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejora del servicio de atención al público para el G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2017** y problema de investigación: **¿Cómo incide el servicio de atención al público en la satisfacción de los usuarios de la Dirección de Uso Del Espacio y Vía Pública del Gobierno Autónomo Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil?**, presentado por **Katty María Almeida Queirolo** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresada:
Katty María Almeida Queirolo



Tutor:
Ing. Marlo López Perero, Mba

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Katty María Almeida Queirolo**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora del servicio de atención al público para el G.A.D. de la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en la Dirección de Uso del Espacio y Vía Pública durante el año 2017, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Katty Almeida Queirolo

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0917602690



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Andrade P

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Luis Alberto Andrade P

Firma

