



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

“La gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención al
usuario en el GAD parroquial de Atahualpa periodo 2023 - 2027”

Trabajo de Titulación para optar al título de:

Magíster en Administración Pública mención Desarrollo
Institucional

AUTOR:

Lic. Marjuri Soraya Sandoval Jarro

TUTOR:

Lic. Mg. Silvia Marieta Aldaz Hernández PhD.

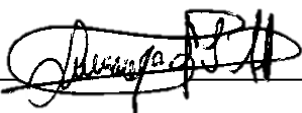
Riobamba, Ecuador 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, **Marjuri Soraya Sandoval Jarro**, con número único de identificación **190052773-8**, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “La Gestión Administrativa y su Influencia en la Calidad de Atención al Usuario en el GAD Parroquial De Atahualpa Periodo 2023 - 2027”, previo a la obtención del grado de Magíster en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 18 de agosto de 2025



Lic. Marjuri Soraya Sandoval Jarro

N.U.I 190052773-8

ACTA DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

En la ciudad de Riobamba, a los 22 días del mes de agosto del año 2025, los miembros del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo, reunidos con el propósito de analizar y evaluar el Trabajo de Titulación bajo la modalidad Proyecto de titulación con componente investigación aplicada y/o desarrollo, CERTIFICAMOS lo siguiente:

Que, una vez revisado el trabajo titulado: La gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Atahualpa periodo 2023-2027 perteneciente a la línea de investigación: Ciencias Sociales y del comportamiento, presentado por el maestrante Sandoval Jarro Marjuri Soraya , portador de la cédula de ciudadanía No.190052773-8 estudiante del programa de Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional se ha verificado que dicho trabajo cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo cuanto podemos certificar, en honor a la verdad y para los fines pertinentes.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**SILVIA MARIETA
ALDAZ HERNANDEZ**
Validar únicamente con FirmaRC

**Lic.Mg. Silvia Aldaz
Hernández PhD.**

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**FRANCISCO PAUL
PEREZ SALAS**
Validar únicamente con FirmaRC

**Ing. Francisco Pérez
Salas. PhD**

**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL 1**



Firmado electrónicamente por:
**MAGDA FRANCISCA
CEJAS MARTINEZ**
Validar únicamente con FirmaRC

Magda Cejas M. PhD

**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL 2**

CERTIFICADO DE CONTENIDO DE SIMILITUD

Yo, Silvia Marieta Aldaz Hernández, certifico que Marjuri Soraya Sandoval Jarro con cédula de identidad No. 1900527738 estudiante del programa de Maestría en Administración Pública mención Desarrollo Institucional, cohorte tercera presentó su trabajo de titulación bajo la modalidad de Proyecto de titulación con componente de investigación aplicada/desarrollo denominado: “La Gestión Administrativa y su Influencia en la Calidad de Atención al Usuario en el GAD Parroquial De Atahualpa Periodo 2023 - 2027”, el mismo que sometido al sistema de verificación de similitud de contenido COMPILATION identificando el porcentaje de similitud 5% en el texto y el 7% en inteligencia artificial.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Riobamba, 05 de septiembre, 2025



Lic. Mg. Silvia Marieta Aldaz Hernández PhD.
CI:0602667966

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, fuente de toda sabiduría, fortaleza y esperanza. Gracias por sostenerme en cada paso, por iluminar mi camino y por no soltarme nunca.

A la Virgencita, madre amorosa que me acompañó con su ternura y protección en cada momento de esta travesía. A Ella encomiendo los frutos de este esfuerzo.

A mi amado esposo, por ser mi compañero fiel, mi apoyo incondicional y mi refugio en los momentos de cansancio y duda. Gracias por creer en mí con tanto amor.

A mis hijos, Paulita Hidalgo y Ángel Hidalgo, a quienes amo con todo mi corazón. Son el motor que me impulsa a seguir, el sueño más hermoso que Dios me regaló, y mi mayor inspiración para ser mejor cada día.

A mis padres Rosa Jarro y Jorge Sandoval, hermanos Alexis Sandoval y Daniel Sandoval, por su ejemplo de lucha, sacrificio y amor. Gracias por enseñarme a no rendirme, por darme las bases para crecer y por estar siempre presentes, aun en la distancia o el silencio.

A mis ángeles en el cielo Angelita Gueledel y Gabriela Sandoval, que desde lo alto me han acompañado en silencio y con amor eterno. Aunque ya no estén físicamente, sé que su luz me ha guiado y su presencia me ha sostenido en los momentos más difíciles. Con todo mi corazón, a ustedes dedico este logro.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza en los momentos de incertidumbre y por permitirme llegar hasta aquí. Sin Su infinita misericordia, nada de esto hubiera sido posible.

A la Virgencita del Cisne, por su maternal intercesión, su consuelo en los días difíciles y por cubrirme siempre con su manto de amor y protección.

A mi esposo, Paul Hidalgo Quinapanta, por su amor, paciencia, apoyo incondicional, comprensión y por caminar a mi lado en este largo camino. Gracias por creer en mí.

A mis hijos, Paulita Hidalgo y Ángel Hidalgo, quienes son mi inspiración más grande. Gracias por su ternura, sus abrazos sinceros y por recordarme a diario el verdadero significado del amor incondicional.

A mis padres Rosa Jarro y Jorge Sandoval, mis hermanos Daniel Sandoval y Alexis Sandoval, por todo el esfuerzo, el ejemplo y los valores que me han inculcado desde siempre. Gracias por enseñarme a no rendirme, a luchar por mis sueños y a ser una persona íntegra.

A los profesionales de administración pública de la Universidad Nacional de Chimborazo, que impartieron cada uno de los módulos de esta maestría, por compartir sus conocimientos oportunos y necesarios para el desarrollo de este trabajo, la cual se ha visto reflejada en los resultados.

Este logro es también de ustedes.

INDICE GENERAL

DECLARATORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORÍA.....	II
ACTA DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN	III
CERTIFICADO DE CONTENIDO DE SIMILITUD	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
RESUMEN	- 1 -
ABSTRACT	- 2 -
INTRODUCCIÓN	- 3 -
CAPÍTULO 1	- 4 -
GENERALIDADES	- 4 -
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	- 4 -
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	- 7 -
1.3 OBJETIVOS.....	- 8 -
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	- 8 -
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- 8 -
1.4 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y PUESTOS DE TRABAJO (NIVEL 2)	- 8 -
CAPÍTULO 2	- 12 -
ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	- 12 -
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS Y LA PRÁCTICA	- 12 -
2.1 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	- 14 -
2.1.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.....	- 14 -

2.1.2 CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD).	- 16 -
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	- 20 -
2.2.1 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	- 20 -
CAPÍTULO 3	- 34 -
DISEÑO METODOLÓGICO	- 34 -
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	- 34 -
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	- 34 -
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	- 36 -
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	- 36 -
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	- 37 -
3.6 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	- 39 -
3.7 POBLACIÓN	- 39 -
3.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	- 39 -
3.8 HIPÓTESIS	- 41 -
CAPÍTULO 4	- 43 -
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	- 43 -
4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS	- 43 -
4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	- 50 -
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	- 55 -
CAPÍTULO 5	- 57 -
MARCO PROPOSITIVO	- 57 -
5.1 PROPUESTA EN FUNCIÓN DE LOS RESULTADOS	- 57 -
CONCLUSIONES	- 60 -
RECOMENDACIONES	- 61 -
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	- 62 -

ANEXOS.....	- 65 -
ANEXO 1 CUESTIONARIO	- 65 -
ANEXO 2 ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	- 72 -
ANEXO 3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	- 73 -
ANEXO 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA	- 74 -
ANEXO 5 ORGANIGRAMA VALIDADO POR EL GAD.....	- 75 -

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Tipos de capacitación integral</i>	- 27 -
Tabla 2 <i>Manejo de conflictos</i>	- 33 -
Tabla 3 <i>Validación de instrumentos</i>	- 40 -
Tabla 4 <i>Estadística de fiabilidad de Gestión administrativa y Calidad de usuario..</i>	- 41 -
Tabla 5 <i>Dimensión Planificación estratégica</i>	- 43 -
Tabla 6 <i>Dimensión supervisión</i>	- 45 -
Tabla 7 <i>Dimensión Capacitación</i>	- 46 -
Tabla 8 <i>Dimensión Eficiencia</i>	- 47 -
Tabla 9 <i>Dimensión empatía</i>	- 48 -
Tabla 10 <i>Dimensión resolución de conflictos</i>	- 49 -
Tabla 11 <i>Coeficiente de correlación HG</i>	- 50 -
Tabla 12 <i>Coeficiente de correlación HE1</i>	- 51 -
Tabla 13 <i>Coeficiente de correlación HE2</i>	- 51 -
Tabla 14 <i>Coeficiente de correlación HE3</i>	- 52 -
Tabla 16 <i>Promedio Gestión Administrativa</i>	- 53 -
Tabla 15 <i>Promedios calidad de atención al usuario</i>	- 54 -
Tabla 17 <i>Factor Humano 1</i>	- 57 -
Tabla 18 <i>Factor Humano 2</i>	- 58 -
Tabla 19 <i>Factor tecnológico</i>	- 59 -

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **“La Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad de Atención al Usuario en el GAD Parroquial de Atahualpa, periodo 2023-2027”** tuvo como objetivo principal analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, proponiendo un plan de acción que permita optimizar procesos internos y evitar conflictos con los ciudadanos. El enfoque metodológico fue mixto, al combinar técnicas cualitativas y cuantitativas, lo cual permitió comprender de manera integral la percepción de usuarios y colaboradores respecto a la gestión y a los procesos de atención ciudadana. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta mediante cuestionario aplicado a los dos grupos.

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se realizaron cambios intencionales, sino que se observaron los efectos existentes. Se aplicaron varios métodos: analítico, para examinar datos y detectar correlaciones; descriptivo, para detallar características de las variables; estadístico, para aplicar las pruebas de correlación y análisis cuantitativo; y comparativo, contrastando resultados con estudios previos y normas de administración pública.

Por último, el estudio concluye con un enfoque propositivo, planteando un plan de acción orientado a reforzar áreas críticas de control y retroalimentación, destacando fortalezas y debilidades que deben ser atendidas para mejorar la calidad del servicio.

Palabras claves: atención, usuario, gestión administrativa, calidad

ABSTRACT

The primary objective of this research project, titled “Administrative management and its influence on customer service quality in the GAD parish of Atahualpa, 2023-2027,” was to examine the relationship between administrative management and customer service quality, and to propose an action plan to optimize internal processes and mitigate conflicts with citizens. The methodological approach was mixed, combining qualitative and quantitative techniques, which allowed for a comprehensive understanding of the perceptions of users and collaborators regarding management and citizen service processes. Data was collected through a survey administered to both groups.

The research design was non-experimental, as no intentional changes were made; instead, existing effects were observed. Several methods were employed: analytical, to examine the data and detect correlations; descriptive, to detail the characteristics of the variables; statistical, to apply correlation tests and quantitative analyses; and comparative, to contrast the results with previous studies and public administration standards.

Finally, the study concludes with a proactive approach, proposing an action plan aimed at strengthening critical areas of control and feedback, highlighting the strengths and weaknesses that need to be addressed to improve service quality

Keywords: attention, user, administrative management, quality.



Reviewed by:

Mgs. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

INTRODUCCIÓN

En el Gobierno Autónomo Descentralizado(GAD) Parroquial de Atahualpa, la gestión administrativa enfrenta algunos desafíos debido a la alta exigencia de los usuarios, quienes demandan servicios eficientes, oportunos y de calidad. Esto ha llevado a realizar un estudio minucioso con el fin de fortalecer procesos internos y garantizar una atención adecuada para los ciudadanos. En este sentido, el presente estudio se basa en analizar la gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención al usuario durante el periodo 2023-2025, considerando que no siempre se cuenta con una propuesta de mejora o plan de acción.

El análisis del estudio se va a ejecutar equiparando los mecanismos específicos a través de los cuales las decisiones administrativas se traducen en buenos o malas experiencias de servicio. Esta comprensión resulta fundamental para directivos quienes buscan optimizar sus procesos internos con el propósito de generar una visión positiva y medible en la satisfacción de sus usuarios, por lo tanto, esta investigación se justifica en la problemática de la calidad inadecuada de atención al usuario, esto tiene un impacto directo en la efectividad y la percepción de los servicios en el GAD parroquial de Atahualpa.

La metodología planteada es mixta, ya que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, además tiene un diseño no experimental, es decir no requiere manipulación de variables, resulta concisa y clara, con acceso a datos investigativos confiables y recursos disponibles que permiten el desarrollo exitoso de este estudio, por tal motivo se maneja la investigación descriptiva e investigación de campo en el Gad Parroquial de Atahualpa, estas investigaciones ayudaran a abordar la gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio al usuario, por medio del análisis de indicadores fundamentales.

El contenido del trabajo se encuentra en cinco capítulos, en el capítulo I, se habla de planteamiento del problema, justificación de la investigación y objetivos. El capítulo II abordará antecedentes y fundamentación legal, así como también teórica. El capítulo III está relacionado a la parte de la metodología en la investigación. El capítulo IV está integrado por el análisis descriptivo y discusión de los resultados. El capítulo V abarca la propuesta de mejora en función de los resultados.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Atahualpa, la correcta organización, planificación y supervisión, son procesos que influyen directamente en el cumplimiento de los objetivos de la institución, así como resulta un aspecto importante para la ciudadanía como para las autoridades locales. A pesar de los esfuerzos institucionales, siguen apareciendo falencias en los procesos administrativos que obstaculizan una atención eficiente, oportuna y con orientación al servicio.

En este contexto, la gestión administrativa, definida como “un conjunto de actividades que se coordinan con el fin de cumplir los objetivos planteados y mejorar resultados” (Herrera M. , 2024, p. 5), es un elemento fundamental para el funcionamiento eficaz en el GAD y en todas las entidades públicas.

Analizar cómo estas acciones inciden en la atención a los usuarios resulta importante para entender la relación entre el manejo administrativo y la percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que reciben. La calidad de atención al usuario, de acuerdo con Pérez & Serrano (2021), “se fundamenta en la percepción que puede tener un individuo de la experiencia que brinda una empresa o entidad, se fundamenta en la capacidad de satisfacer y cumplir con las expectativas del cliente”(p.15).

Este componente se convierte en un indicador clave para evaluar el desempeño institucional, de manera especial en organismos públicos donde la satisfacción y confianza de los ciudadanos son esenciales. Entender esta percepción permite establecer estrategias administrativas que refuerzan la interacción entre la entidad pública y la ciudadanía, generando mejoras sostenibles en el transcurso del tiempo.

En lo que refiere a la gestión administrativa , aspectos como la planificación estratégica, la supervisión y capacitación de los funcionarios desempeñan un papel importante en la experiencia del usuario. La planificación por su parte permite orientar las acciones hacia los objetivos establecidos, la supervisión asegura el control de los procesos y la capacitación fortalece las competencias del talento humano. Es por ello que, analizar estos factores se relacionan con la atención al ciudadano en el GAD parroquial de Atahualpa presenta una visión integral sobre el impacto de la administración en el servicio brindado.

En este escenario, la investigación plantea interrogantes orientadas a entender de qué manera las prácticas administrativas influyen en la percepción de los usuarios. Del mismo modo, busca generar información que ayude a optimizar los procesos internos y reforzar la atención que se ofrece a los ciudadanos.

Con ello, se propone analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del GAD parroquial de Atahualpa durante el periodo 2023-2027 , contribuyendo con conocimientos que apoyen las propuestas de mejora encaminadas a la al cumplimiento de los objetivos institucionales y a incrementar la satisfacción de los ciudadanos.

1.1.1 Diagnóstico del problema

En esta investigación, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Atahualpa (GAD) se requiere determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario, luego de realizar el estudio del árbol de problemas , se ha identificado el problema central, inadecuada calidad de atención al usuario en el GAD de estudio, así como las distintas posibles causas, deficiencia en la planificación estratégica, capacitación y supervisión insuficiente, demora en los procesos, escasa infraestructura tecnológica. . (ver anexo 2)

En este contexto, según Cajigas (2023) menciona que el diagnóstico del problema es una parte muy importante para identificar el proceso de mejora de la calidad de atención al usuario.

En esta investigación resulta relevante intervenir, puesto que las deficiencias en la planificación administrativa, insuficiente capacitación y supervisión del personal, la demora en los procesos y la limitada infraestructura tecnológica propician un impacto directo en la calidad de atención al ciudadano, también se reduce la eficiencia institucional.

Tratar estas causas posibilitará optimizar el desempeño organizacional a través de medidas estratégicas como la formación continua enfocada en habilidades blandas, programas de bienestar social y mejorar la infraestructura.

De esta forma, se garantizará un servicio más ágil, empático y adaptado a las necesidades de la ciudadanía.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en el GAD parroquial de Atahualpa del periodo 2023-2027?

1.1.3 Sistematización

- ✓ ¿De qué forma influye la planificación estratégica en la calidad de atención al usuario del Gad parroquial de Atahualpa?
- ✓ ¿De qué manera influye la supervisión en la calidad de atención al usuario del Gad parroquial de Atahualpa?
- ✓ ¿Cómo influye la capacitación de los colaboradores públicos en la calidad de atención al usuario?
- ✓

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo investigativo se analiza la gestión administrativa y su influencia en la atención al usuario del GAD parroquial de Atahualpa, tiene como objetivo identificar factores que influyen en la calidad del servicio que brinda la institución.

La atención al ciudadano constituye una clave fundamental dentro del ámbito institucional, puesto que no solo busca satisfacer necesidades, sino también generar confianza, participación, etc., en la ciudadanía frente a los servicios públicos.

En este sentido, se pretende conocer de qué forma los procesos de planificación estratégica, supervisión y capacitación del personal influyen en la percepción del usuario.

La presente investigación busca generar aportes relevantes en tres niveles, académico, institucional y social. En el área académica, contribuirá al aumento de conocimiento acerca de la gestión administrativa pública, de manera especial en los contextos locales donde la literatura todavía es limitada.

En el ámbito institucional, aportará recomendaciones prácticas para mejorar los procesos internos de la institución, esto permitirá optimizar recursos, incrementar la eficacia y incrementar la calidad del servicio. Por último, en el plano social, se busca impactar de forma positiva en los ciudadanos, al promover una atención más personalizada, humana, oportuna y transparente.

De igual forma, este estudio atiende a la necesidad de transformar el enfoque clásico de atención al usuario como una función netamente operativa para establecerlo como un eje estratégico dentro del cumplimiento de los objetivos del GAD. Además, se requiere impulsar una transformación organizacional donde la prioridad sea la satisfacción ciudadana y fortalezca la gobernanza local.

La viabilidad de esta investigación está garantizada por una metodología clara, el acceso a fuentes confiables y la disponibilidad de recursos que posibilitan cada fase de investigación con eficacia.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del GAD parroquial de Atahualpa durante el período 2023 -2027

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la planificación estratégica en la calidad de atención al usuario
- Determinar la influencia de la supervisión en la calidad de atención al usuario del Gad parroquial de Atahualpa.
- Determinar la influencia de la capacitación en calidad de atención al usuario.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y PUESTOS DE TRABAJO (Nivel 2)

El GAD parroquial de Atahualpa ubicado en la provincia de Tungurahua, es una entidad pública que gestiona los recursos de esta parroquia, cuya misión es contribuir a la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir al brindar servicios eficientes en el marco de las competencias del Gobierno Parroquial conforme la normativa vigente Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD) e involucrando a los actores sociales en la gestión del territorio.

Para el año 2030, el GAD Parroquial Atahualpa requiere ser un territorio limpio, libre de contaminación bajo criterios de conservación, protección y utilización sostenible de los ecosistemas vulnerables y espacios públicos, con un sistema

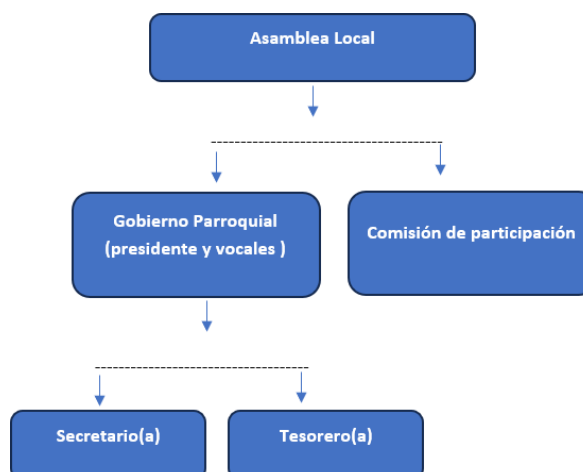
económico fortalecido en el mercado competitivo local y nacional, propiciando una atención integral inclusiva, con barrios ordenados y consolidados, con disponibilidad de servicios básicos y un sistema vial interconectado de calidad, bajo un sistema público gubernamental fortalecido con la activa participación ciudadana y seguridad parroquial.

Figura 1 Edificio del Gad Parroquial Atahualpa



Nota: Fotografía actualizada

Figura 2 Estructura Organizacional



Elaborado por: Soraya Sandoval

Fuente: Manual de funciones del Gad Parroquial de Atahualpa validado por el presidente Sr. Efraín Garcés

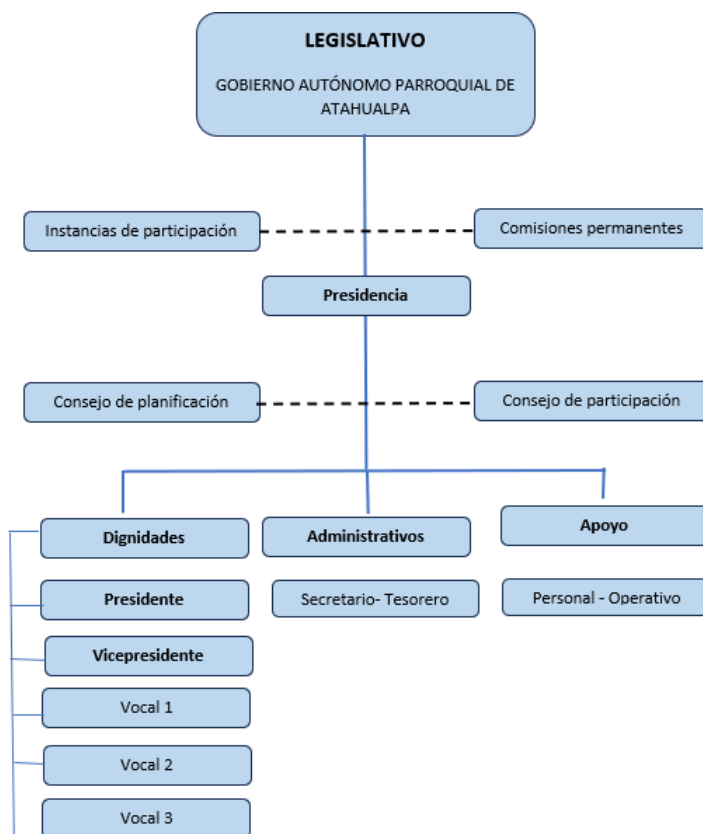
Si bien es cierto, la clasificación de puestos descrita en el Manual de Funciones del GAD parroquial de Atahualpa abarca instancias como la Asamblea local, los procesos gobernantes (presidente y Vocales), los procesos de participación y agregados de valor (participación ciudadana, comisiones técnicas, especiales, permanentes y temáticas) y los procesos habilitantes de apoyo (Secretaría y Tesorería)

Ahora bien, lo mencionado anteriormente, no se encuentra establecido de forma específica en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización(COOTAD), esta estructura debe adaptarse a lo dispuesto en los artículos 63,64 y 65, que establecen la naturaleza jurídica, funciones generales y competencias exclusivas de los GAD parroquiales rurales, con esto garantizan que su organización interna este dentro del marco normativo actual.

Como se evidencia, el organigrama institucional vigente del GAD parroquial de Atahualpa presenta una estructura básica que, si bien es cierto da respuesta a una organización funcional mínima, refleja complejidad y resulta limitada en cuanto a los procesos y competencias que, de acuerdo al COOTAD, deben asumir los GAD parroquiales rurales.

En este contexto, se propone una reestructuración del organigrama que refleje con mayor detalle las unidades técnicas, de planificación, apoyo, además debería incorporar procesos vinculados a la ciudadanía, desarrollo económico local, gestión ambiental, viabilidad, etc. Todo ello con el objetivo de optimizar la distribución de responsabilidades, fortificar la coordinación interna y garantizar el cumplimiento eficaz de las funciones establecidas en los art. 63,64,65 del COOTAD.

Figura 3 Propuesta de organigrama



Elaboración: Sandoval, S. 2025.

Capítulo 2

Estado del Arte y la práctica

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS Y LA PRÁCTICA

Distintos estudios han analizado la calidad del servicio al usuario en entidades públicas. García & Salguero (2023) mencionan que la satisfacción del usuario está relacionada directamente con la percepción de eficiencia en la atención. Aunque, investigaciones como las de Vivanco (2022) destaca que muchas instituciones aún carecen de estrategias administrativas efectivas para optimizar los servicios. No obstante, no se ha profundizado en cómo la gestión administrativa impacta en la atención al cliente en los GAD parroquiales, lo que justifica la relevancia de este análisis.

De acuerdo con Herrera (2024) en su trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión administrativa para efectivizar servicio al cliente en una agencia de tránsito del Ecuador, 2024”, su objetivo se basó en diseñar un modelo de gestión administrativa que, de paso a la eficiencia del servicio al cliente en una agencia nacional de tránsito del Ecuador, con ello daba respuesta a las necesidades de los ciudadanos y contribuyó a la mejora del servicio brindado.

En este sentido, la autora identifica y concluye que la agencia de tránsito presentaba distintas dificultades que afectaban directamente al servicio del cliente, como la carencia de tecnología, escasas plataformas en línea y una gestión administrativa deficiente, todo ello generaba un ámbito negativo en los ciudadanos. Con esta realidad, la autora de esta investigación propone un modelo de gestión más humanizado y eficiente, el cual se basa en contestar de manera real a las necesidades de las personas.

Este modelo también incluye la actualización y modernización de sistemas, así como la creación de canales digitales y herramientas que agilicen y faciliten el trabajo del

personal administrativo en el área del servicio al cliente. Por medio de instrumentos validados como la implementación del modelo SERVQUAL y pruebas estadísticas confiables concluye demostrando que una buena gestión administrativa influye en la mejora de atención al cliente. Finalmente plantea una propuesta que ayuda a mejorar los procesos internos y dignifica el trato al cliente

Según Pin (2024) en su trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en la Cooperativa de transporte de automóviles Alfaro 7, ciudad Portoviejo “el objetivo principal de la autora es analizar la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en la cooperativa de transporte de automóviles Alfaro de Portoviejo, identifica deficiencias en los procesos y también un nivel bajo de satisfacción por parte de los clientes.

En este contexto, la autora concluye que esta cooperativa de transporte enfrenta serios inconvenientes en su gestión, específicamente por la carencia de planificación adecuada y poca capacitación para el personal administrativo, lo que ha dado lugar a la atención al cliente deficiente. Los usuarios aseguran que no se les brinda un trato empático y no existe un servicio de calidad, esto se refleja en los resultados de este estudio.

Luego de corroborar esta realidad, se propone un plan de mejora que optimice procesos y que priorice el trato humano así como la incrementación de capacitaciones. Se tiene la idea de construir un servicio más organizado, eficiente que escuche al cliente y responda sus necesidades.

Otra referencia investigativa es la de la autora Zambrano (2021) en su artículo científico titulado “Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” ciudad de Quevedo – Ecuador 2021” su objetivo se centró en determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los

usuarios de los servicios de atención cliente en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” Quevedo.

En este ámbito, la autora concluye que si se realiza una buena gestión administrativa influirá de manera directa en cómo los pacientes perciben el servicio que reciben en la unidad de hemodiálisis. Áreas como la planificación, organización, dirección y control destacan la diferencia en la experiencia por parte del cliente, de manera específica en los factores de eficiencia y el buen trato. Por último, los resultados reflejan que cuando existe una buena administración bien estructurada, los clientes se sienten mucho más satisfechos. Por todo ello, se menciona que una gestión humana y eficiente mejora los procesos internos y la calidad de vida de quienes dependen estos servicios.

1.5 Fundamentación Legal

1.5.1 Constitución de la República del Ecuador

La calidad de atención al cliente dentro de las instituciones públicas se encuentra regulada por distintos órganos normativos que garantizan un servicio eficaz y oportuno. En este análisis sobre el GAD parroquial de Atahualpa, las leyes o disposiciones legales se manejan con parámetros que se deben cumplir con el fin de asegurar la satisfacción de la ciudadanía. Después de esto, se detallará los principales órganos, leyes, etc que rigen este ámbito.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) dispone lo siguiente:

Art.227 La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art 11. El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

Numeral 2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos.

La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

Art.238 Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales

Art. 253 Cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por la alcaldesa o alcalde y las concejales 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

1.5.2 Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Se toma como base legal el Código orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), ya que es la normativa que regula la estructura, competencia y funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Los artículos más relevantes, se detallan a continuación:

Art. 5 Autonomía.- La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria. En ningún caso pondrá en riesgo el carácter unitario del Estado y no permitirá la secesión del territorio nacional.

Art. 6 Garantía de autonomía.- Ninguna función del Estado ni autoridad extraña podrá interferir en la autonomía política, administrativa y financiera propia de los gobiernos autónomos descentralizados, salvo lo prescrito por la Constitución y las leyes de la República.

Art. 8.- Facultad normativa de los gobiernos parroquiales rurales.- En sus respectivas circunscripciones territoriales y en el ámbito de sus competencias y de las que les fueren delegadas, los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales tienen capacidad para dictar acuerdos y resoluciones, así como normas reglamentarias de carácter administrativo, que no podrán contravenir las disposiciones constitucionales, legales ni la normativa dictada por

los consejos regionales, consejos provinciales, concejos metropolitanos y concejos municipales.

Art.9 Facultad ejecutiva.- La facultad ejecutiva comprende el ejercicio de potestades públicas privativas de naturaleza administrativa bajo responsabilidad de gobernadores o gobernadoras regionales, prefectos o prefectas, alcaldes o alcaldesas cantonales o metropolitanos y presidentes o presidentas de juntas parroquiales rurales.

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

La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural.

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

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

competencias, de manera coordinada con la planificación cantonal y provincial; y, realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;

e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley;

f) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquia;

g) Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;

h) Articular a los actores de la economía popular y solidaria a la provisión de bienes y servicios públicos;

i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad;

j) Prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; y observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad y continuidad previstos en la Constitución;

k) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución, en el marco de sus competencias;

l) Promover y coordinar la colaboración de los moradores de su circunscripción territorial en mingas o cualquier otra forma de participación social, para la realización de obras de interés comunitario;

m) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y, n) Las demás que determine la ley.

Art. 65.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.- Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales ejercerán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen: a) Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad.

b) Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales.

c) Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural.

d) Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente.

e) Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.

f) Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales con el carácter de organizaciones territoriales de base.

g) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias; y,

h) Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.

Art. 66.- Junta parroquial rural.- La junta parroquial rural es el órgano de gobierno de la parroquia rural. Estará integrado por los vocales elegidos por votación popular, de entre los cuales el más votado lo presidirá, con voto dirimente, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. Para la elección del vicepresidente o vicepresidenta se observarán los principios de equidad y paridad de género.

1.6 Fundamentación teórica

1.6.1 La gestión Administrativa

De acuerdo con Chiavenato (2011) menciona que “La gestión administrativa es el proceso por medio del cual se planifica, organiza, dirige y controla los recursos y actividades de una entidad con el fin de alcanzar sus objetivos de manera eficiente”.

En este sentido la gestión administrativa dentro del GAD parroquial constituye una clave fundamental para garantizar el cumplimiento eficaz de sus competencias. No se trata sólo de ejecutar tareas, sino de poner en práctica los principios de planificación, organización y control, esto ayudará a fortalecer y optimizar los recursos.

Según Lautaro (2021) afirma que “La gestión administrativa en el sector público involucra coordinar acciones, recursos y procesos para alcanzar los objetivos institucionales, siempre garantizando la legalidad, eficiencia y servicio a la ciudadanía”.

La gestión administrativa es un proceso que se involucra con la organización y optimización de los recursos en una institución, se respalda en tres dimensiones, la planificación estratégica ,que apoya el trayecto organizacional por medio de fines establecidos, la supervisión que consolida el cumplimiento de las tareas.

La gestión administrativa es un desarrollo integral que se basa en la organización y optimización de los recursos de una entidad para el cumplimiento de objetivos, se apoya en dimensiones fundamentales como la planeación

estratégica, que encamina el trayecto organizacional por medio de metas definidas, la supervisión, que fortalece el cumplimiento de tareas y una mejora continua por medio del control ; la capacitación , que ayuda a las competencias de los funcionarios para incrementar la eficiencia y calidad en el servicio prestado (Pacheco, 2023, p. 5).

A través de distintas perspectivas teóricas, la gestión administrativa ha sido analizada desde diversos enfoques teóricos. El enfoque clásico, representado por Taylor y Fayol, se basó en la división de trabajo, la especialización y jerarquía. Más adelante, el enfoque conductual, fomentado por autores como Mayo (1933), Maslow(1943), McGregor(1960), determinó la importancia que tienen los elementos motivacionales y del comportamiento humano para el desempeño organizacional.

Después, el enfoque sistemático, con contribuciones de Katz y Kahn (1978), planteó que las organizaciones deben ser vistas como sistemas abiertos que interactúan con su entorno. Esto da paso a la gestión a adaptarse de manera dinámica a los cambios.

Por último , la nueva gestión pública, ha determinado la necesidad de transportar al sector público principios del sector privado como, por ejemplo, la eficiencia, el enfoque a resultados la evaluación del desempeño y rendición de cuentas.

En lo que refiere a los modelos de gestión administrativa, uno de los más relevantes es el modelo burocrático de Weber (1922), que se basa en la existencia de jerarquías claras, normas y profesionalismo de los funcionarios. De esta forma, complementa, el modelo de gestión de la calidad total (Total Quality

Management) focaliza en la mejora continua de los procesos y en la satisfacción de los usuarios

Por otro lado, destaca el modelo de gestión por competencias , que optimiza los flujos de trabajo con una visión de mejora continua. Ahora bien , en el ámbito de la administración pública ecuatoriana, la gestión administrativa es sustentada por principios normativos , los cuales se nombraron anteriormente en la fundamentación legal , se rige a órganos como la Constitución del Ecuador (2008) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010).

Además , se fomenta una cultura organizacional centrada en los resultados y mejora la rendición de cuentas, así como, no solo implica procesos internos de planificación y control , sino que se centra en un enfoque integral que se relaciona con teorías clásicas y modernas teniendo en cuenta las exigencias en la actualidad de la administración pública.

En nuestro país, se configura como una herramienta relevante para garantizar una atención de calidad al usuario, tomando como referencia los principios constitucionales y marcos legales normativos vigentes.

Por ello, es fundamental una buena gestión administrativa, ya que facilita la toma de decisiones basadas en la información planificada, con esto se evita la improvisación y reducción de márgenes de error dentro de la institución. Al definir procesos y responsabilidades claras, se fortalece la institucionalidad del GAD parroquial de Atahualpa.

2.3.1.1 Planificación estratégica

En el ámbito de la gestión administrativa , la planificación estratégica forma parte de un proceso fundamental, puesto que permite definir la misión, visión y objetivos

institucionales a mediano y largo plazo. Por medio de ella se orientan los recursos, garantizando eficiencia, así mismo facilita la toma de decisión en la organización.

La planeación estratégica se refiere a un proceso sistemático por medio del cual una organización establece objetivos a largo plazo y define acciones para poder alcanzarlos. Además, anticipa escenarios, asigna recursos de manera eficiente y alinea las tareas con la misión de la institución (García, 2022, p. 5).

La planificación estratégica es un método de gestión que ayuda a las empresas a trazar una meta clara por medio de estrategias y acciones definidas. Esto involucra el análisis del contexto interno y externo, ayuda a identificar oportunidades , amenazas. Tiene como fin orientar el desarrollo institucional hacia el logro de fines establecidos (Valdiviezo, 2022, p. 28).

De este modo, la planificación estratégica es un procedimiento de gestión que facilita la definición de objetivos a largo plazo así como, define las acciones para lograrlos. Analiza el ambiente externo e interno, identificando oportunidades y riesgos, así pues, Favorece la toma de decisiones y la efectividad en los procesos internos.

En este contexto, la gestión administrativa en el Gad parroquial de Atahualpa debe garantizar el uso eficiente de los recursos y calidad en la atención al usuario. De este modo, al incorporar la planificación estratégica, se establecen las acciones hacia objetivos claros y medibles. Esto genera una anticipación ante los cambios y por supuesto, mejorará la toma de decisiones al igual que aumentar la confianza en la institución. Esto contribuye al cumplimiento eficaz de los objetivos de la institución y a la satisfacción por parte del usuario.

2.3.1.1.1 Estrategia

La estrategia en la gestión administrativa permite a la organización establecer objetivos claros, optimizar recursos y coordinar acciones para alcanzar resultados eficaces.

La estrategia se refiere al proceso por medio del cual una empresa define sus objetivos, considera el estudio del entorno, selecciona estrategias apropiadas con los fines organizacionales, implementa con ayuda de toda su organización y evalúa con el fin de asegurar la eficiencia (Espinoza, 2024, p. 10).

La estrategia se basa en el procedimiento de establecer acciones para lograr objetivos, mismos que estén alineados con la misión y análisis del entorno. Es fundamental tomar buenas decisiones y que éstas sean sostenibles (Ríos & Andrade, 2023, p. 39).

De esto modo, estrategia es un proceso que se genera en una empresa al momento de definir acciones coherentes para alcanzar los objetivos establecidos, para ello toma en cuenta la misión y el entorno.

En este sentido, en el Gad parroquial de Atahualpa este proceso es crucial para dar respuesta a la eficiencia de los procesos administrativos internos. Así mismo, permite fortalecer la transparencia y asegurar la gestión bien orientada al desarrollo sostenible y la satisfacción del cliente externo.

2.3.1.2 Supervisión

La supervisión es fundamental, ya que garantiza que los procesos y actividades se ejecuten conforme a los objetivos establecidos. Además, ayuda a identificar errores a tiempo y tomar medidas correctivas. También, fortalece el desempeño de los funcionarios públicos dentro de la organización.

“La supervisión es acto administrativo que radica en controlar, guiar y evaluar el desempeño del colaborador para aseverar el cumplimiento de los objetivos. También, conlleva observar, apoyar y corregir las distintas actividades en el ámbito laboral” (Fayol, 1990, p. 42).

La supervisión es el proceso de evaluación y control del trabajo realizado que tiene como fin asegurar que se cumpla las tareas establecidas de forma correcta y eficiente, con ello evita errores. Así mismo, es muy importante realizarla para mejorar el rendimiento y la calidad en todo aspecto en la empresa (Buenaño, 2022, p. 27).

Con ello, la supervisión es un acto en el ámbito administrativo que controla y guía a los colaboradores para lograr el fin institucional establecido, se considera una parte fundamental del proceso administrativo y se fundamenta en la corrección de errores, es relevante para mantener la eficacia y la excelencia en la gestión ejecutada.

En este sentido, en el Gad parroquial Atahualpa es necesaria la supervisión porque será el modo en el cual se asegure el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales, así como el buen uso de los recursos públicos. Con esto, ayuda a detectar errores a tiempo, corregir los mismos y mejorar el servicio prestado, que en nuestro estudio se centra en el servicio de calidad de atención al usuario. Por último, fortalece la confianza y contribuye a una gestión pública eficiente.

2.3.1.2.1 Control del desempeño

“El control de desempeño en una empresa tiene que ver con el proceso de evaluación del cumplimiento de las labores asignadas y el cumplimiento de los objetivos por parte del colaborador público o privado” (Montero, 2022, p. 8).

“El control de desempeño es un procedimiento que permite identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de progreso dentro del área de trabajo, puede ser individual o grupal, tiene como objetivo garantizar la calidad en los resultados” (Hernández & Celene, 2024, p. 10).

En este marco, el control de desempeño es más que una simple evaluación técnica, es un procedimiento que acompaña al colaborador en su crecimiento, reconoce logros e identifica necesidades, además, fomenta un entorno de mejora, esto implica supervisión más cerca, orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.

En este contexto, en el Gad Parroquial de Atahualpa, debe priorizar el control de desempeño, ya que garantiza que los servidores públicos cumplan con las tareas encomendadas de forma eficiente, transparente para el bien ciudadano. Así pues, ayuda a mejorar la calidad del servicio al usuario, fortalece la confianza en la ciudadanía y ayuda a optimizar recursos.

2.3.1.3 Capacitación integral

La capacitación integral se basa en la formación del personal de forma completa, ayuda a reforzar competencias, técnicas humanas y potencia su rendimiento y calidad en el servicio prestado.

La capacitación integral es un procedimiento formativo que se desarrolla de forma equilibrada con dimensiones emocionales, éticas, sociales de la persona, tiene como fin potenciar su desempeño profesional en diversos contextos

Ahora bien, la capacitación integral debe ser continua y sistemática para que el personal se desarrolle con habilidades técnicas y permita mejorar en su desempeño laboral y no tener inconvenientes a la hora de adaptarse a cualquier cambio organizacional. Este

proceso formativo permite fortalecer la productividad, el compromiso y la calidad en el servicio.

En este sentido, en el Gad Parroquial de Atahualpa, es vital contar con ello, para que se puedan fortalecer habilidades humanas y técnicas del personal administrativo, de esta manera, mejora la eficiencia y calidad del servicio de atención al cliente externo. Si bien es cierto, esto ayuda a incrementar la satisfacción de la ciudadanía y la confianza en esta entidad pública.

2.3.1.3.1 Tipos de capacitación integral

Dentro de este apartado se va a tratar acerca de los tipos de capacitación integral, dentro de la empresa pública, para ello se ha formulado la siguiente tabla:

Tabla 1 Tipos de capacitación integral

Capacitación técnica	Se centra en los conocimientos y habilidades de forma específica para el lugar de trabajo, por ejemplo, manejo correcto de sistemas, normas públicas y proceso de administración.
Capacitación en habilidades blandas	Se basa en el desarrollo de competencias, tales como, trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación, etc.
Capacitación ética y valores institucionales	Fomenta la integridad, transparencia, dedicación al servicio público
Capacitación en gestión del cambio y adaptación	Apoya a los funcionarios públicos a enfrentar cambios tecnológicos y organizacionales

Elaboración: Sandoval, S 2025.

Fuente: Ramírez, et al (2023)

2.3.2 Calidad de servicio al usuario

La calidad de atención al usuario se ha convertido en una noción clave en la administración de entidades públicas y privadas , puesto que constituye un factor determinante en la satisfacción y necesidades de los ciudadanos. La calidad del servicio implica ofrecer un trato humanizado , accesible, eficaz, apropiado y puntual con el fin de incrementar las expectativas de las personas.

En este sentido, Berry(2018) define la calidad del servicio como una “diferencia entre expectativas del cliente respecto al servicio y su percepción del servicio que recibe”. Esta definición es relevante, ya que hace referencia a que la calidad no se mide solamente desde la oferta institucional, sino desde la experiencia de cada persona.

Por su parte, Kloter(2012) menciona que la calidad del servicio se basa en la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas del usuario, siendo un elemento crucial de legitimidad y competitividad. Zapata (2023) afirma que la calidad en la atención al ciudadano se encuentra estrechamente relacionada con la transparencia, la simplificación de trámites y la orientación al servicio de calidad al ciudadano.

En lo que refiere a los modelos teóricos de la calidad de atención, destaca el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988) , que determina cinco dimensiones de calidad, tangibles, fiabilidad , capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Este modelo se ha utilizado en distintas organizaciones privadas y públicas con el fin de medir la satisfacción del usuario.

También, el modelo de gestión de la calidad total, formulado por Deming(1989), se centra en la mejora continua de los procesos y la participación de todos los colaboradores en la excelencia de atención .

Desde el punto de vista de la gestión pública, Pierre (2021) sostiene que la calidad en la atención al usuario debe involucrarse con la rendición de cuentas, la accesibilidad y la orientación al ciudadano teniendo en cuenta sus derechos.

De la misma forma, Gutiérrez (2016) afirma que en la Nueva Gestión Pública, la calidad de atención no solo se mide en la eficiencia, sino también en la legitimidad democrática y confianza por parte de los ciudadanos.

En nuestro país, la Constitución de la República del Ecuador (2008) , reconoce el derecho de los ciudadanos a una atención eficaz, oportuna y de calidad, así como el COOTAD, que dispone que los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben determinar sus procesos administrativos de forma que aseguren un servicio de calidad y oportuno para toda la ciudadanía.

Con ello, la calidad del servicio al usuario hace referencia al grado en que un servicio excede las expectativas del cliente, incorpora elementos como la amabilidad, competencia, habilidad para contestar , empatía, etc. resulta un elemento relevante para generar satisfacción y fidelidad por parte de los usuarios.

De acuerdo con Delgado (2024) afirma que La calidad de servicio en una entidad pública hace referencia al grado en que los servicios prestados satisfacen necesidades y expectativas de la ciudadanía, además, garantiza la eficiencia, equidad y un trato personalizado y adecuado.

En este contexto, en el Gad parroquial de Atahualpa se debe priorizar la calidad del servicio al usuario, dado que es muy importante para garantizar una atención eficiente, orientada, clara y transparente hacia el ciudadano. También, mejora el cumplimiento de los fines públicos con empatía y responsabilidad.

De esta forma el estudio de esta variable en el ámbito público permite evaluar en qué medida los servicios estatales cumplen con los principios constitucionales y expectativas de la ciudadanía, garantiza así el derecho a una administración pública eficiente y encaminada al bien común.

2.3.2.1 Eficiencia en la calidad del servicio al usuario

En la actualidad, la eficiencia en la calidad al servicio al usuario es relevante porque permite optimizar recursos, garantiza una atención rápida y oportuna e incrementa la satisfacción del ciudadano.

“La eficiencia en el contexto de calidad del servicio hace referencia a la capacidad de una empresa para lograr los resultados esperados, con ello se utiliza los recursos disponibles de forma correcta, sin comprometer la satisfacción del usuario” (González & Pérez, 2021, p. 12).

“La eficiencia en el servicio al usuario tiene que ver con responder de manera rápida, precisa , y útil, maximizando los recursos son llegar a afectar la experiencia del cliente” (Ramírez, 2022, p. 13).

Ahora bien, la eficiencia en el ámbito de la calidad del servicio al usuario brinda respuestas ágiles y concretas, con el fin de optimizar los recursos sin perder la esencia e importancia del enfoque humano. Además, implica en reaccionar con rapidez, sin pasar por alto la satisfacción de usuario, se traduce en lograr mucho más cuidando al mismo tiempo de los procesos como a la ciudadanía.

En este sentido, en el Gad parroquial de Atahualpa esto resulta fundamental, debido a que permite ofrecer una calidad de servicio al cliente excelente, rápida y ágil, ayuda a optimizar los recursos que se tenga disponibles. Por último, favorece la imagen de la institución y garantiza una atención al usuario humana y oportuna.

2.3.2.2 Empatía

La empatía es fundamental ya que fortalece la relación con el usuario al comprender sus necesidades , genera confianza y cumple con expectativas al momento de la atención recibida.

La empatía en el área del servicio al usuario en la empresa pública consiste en la habilidad del funcionario de comprender y empatizar con el usuario, identificando sus emociones, requerimientos y expectativas , con el objetivo de ofrecer un servicio personalizado y respetuoso (Córdoba, 2022, p. 10).

“La empatía se refiere a la habilidad del servidor público para conectar con el usuario, comprendiendo sus necesidades y contestando con amabilidad y respeto” (Martínez, 2022, p. 16).

Con ello, la empatía en el ámbito del servicio al cliente de la empresa pública es la clave para ofrecer un servicio humano y cálido, es decir, se debe formar un ambiente donde exista la comprensión dando respuesta a las necesidades del usuario de manera rápida y oportuna, con ello se fortalece la confianza por parte del cliente y se incrementa la calidad del servicio.

En este contexto en el Gad parroquial de Atahualpa , es fundamental que los servidores públicos tengan empatía, ya que esto les llevará a ofrecer un servicio oportuno, humano y sobre todo de calidad, integrar esta habilidad mejorará la percepción del cliente, así como incrementará la confianza y se garantizará una atención personalizada y digna. Además, se promueve el compromiso social con los ciudadanos.

2.3.2.3 Resolución de conflictos en el área de servicio al cliente

Actualmente, la resolución de conflictos en la calidad de servicio al usuario resulta importante porque permite atender y solucionar de forma oportuna las quejas e

inconvenientes, con el fin de garantizar la confianza del usuario y la mejor continua del servicio.

“Resolver conflictos en el área del servicio al cliente tiene que ver con identificar y actuar de manera efectiva las quejas del usuario o desacuerdos existentes, es necesario aplicar habilidades comunicativas, escuchar activamente y solucionar de manera oportuna” (García & Salguero, 2023, p. 14).

La resolución de conflictos en el departamento del servicio al usuario requiere actuar de forma rápida con empatía y eficiencia, con ello la queja se debe convertir en una oportunidad de mejora

Ahora bien, el resolver conflictos en el área de servicio al usuario es una combinación de rapidez, empatía y eficiencia, va de la mano con la comunicación efectiva para poder resolver y atender quejas, convirtiéndolas en oportunidades mismas que ayudan a fortalecer la relación con el cliente externo

En este contexto, es importante recalcar los pasos o lineamientos a seguir para una resolución de conflictos efectiva:

Tabla 2 Manejo de conflictos

Lineamiento	Descripción	Objetivo
1.Escuchar	Prestar mucha atención a la necesidad o queja del usuario	Entender claramente la situación
2.Ser empático	Manifestar comprensión hacia lo que siente el cliente	Proporcionar confianza y calmar la tensión.
3.Realizar un análisis	Determinar la causa del conflicto	Descubrir la solución adecuada
4. Proponer una solución	Proporcionar soluciones concretas y factibles	Manejar el problema de manera efectiva
5.Confirmar	Corroborar que el usuario se sienta satisfecho con la solución brindada	Asegurar la satisfacción con un final positivo
6. Experiencia o aprender	Documentar el caso para mejorar los procesos en un futuro	Prevenir repeticiones y mejorar el servicio

Elaboración: Sandoval S, 2025.

Fuente: Sánchez, Hernández & Bernal (2023)

Capítulo 3

Diseño metodológico

3.1 Enfoque de la investigación

De acuerdo con Méndez (2023) menciona que “el enfoque de la investigación es la guía metodológica que dirige al proceso de investigación, estableciendo la forma en que se recoge, examina e interpreta la información”.

Según Hernández , Fernández , & Baptista (2021) afirman que “el enfoque mixto combina elementos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio, facilita la interpretación más completa del fenómeno investigado”.

En este contexto, el enfoque del presente estudio investigativo es mixto, puesto que, integra y combina técnicas cualitativas y cuantitativas con el fin de obtener una visión general del problema, esta mezcla de los dos enfoques ayuda a comprender la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de atención al usuario desde diferentes perspectivas.

Es relevante destacar que, este enfoque posibilita la obtención de información objetiva acerca del estado actual que se brinda la institución pública en el área de servicio al usuario y la gestión , lo cual simplifica la identificación de patrones y correlaciones.

3.2 Diseño de la investigación

“El diseño de investigación se refiere a la estrategia que guía el procedimiento investigativo desde su inicio la formulación del problema hasta su fin la obtención de resultados garantiza la coherencia entre los componentes del estudio” (Creswell, 2022, p. 18).

En este contexto, los diseños no experimentales, no requieren manipulación de variables, en su posición, los fenómenos se reflejan de manera natural y posteriormente se analizan, estos diseños resultan beneficiosos en el estudio de variables que no pueden ser manipuladas por diversas razones de complejidad o consideraciones éticas (Guerrero, 2022, p. 19).

Por consiguiente , en este estudio investigativo , se utiliza un diseño de investigación no experimental , puesto que, no se van a aplicar cambios intencionales en la gestión administrativa para visualizar sus efectos en la calidad de atención al usuario, por lo contrario, se analizan las condiciones actuales dentro del periodo 2023-2027 del Gad parroquial de Atahualpa. La investigación se enfoca en observar y evaluar los elementos tal y como están en la realidad, sin intervención directa en los procedimientos administrativos.

Adicional a ello, en este estudio de investigación se ejecuta un diseño transversal puesto que, no se manipulan variables y la información se recolecta en un solo periodo de tiempo, se requiere caracterizar y analizar la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en el Gad parroquial de Atahualpa. No se busca modificar las variables , sino documentar su comportamiento y ejecutar relaciones entre ellas. Para ello, se recolectarán datos acerca de cómo se desarrollan los procedimientos administrativos y de qué manera perciben los usuarios la atención que reciben, permitiendo una perspectiva minuciosa del fenómeno que se está analizando.

Finalmente, se utiliza el método analítico, dado que se va a examinar los datos recolectados para detectar patrones y correlaciones entre variables.

Del mismo modo, se emplea un método descriptivo, puesto que , se va a detallar las características de la gestión administrativa y la calidad de atención al

usuario, además, se utiliza un método estadístico en el cual se aplican pruebas de correlación y análisis de datos cuantitativos para determinar relaciones entre las variables , por último, se emplea un método comparativo, pues comparará resultados logrados con estudios anteriores y normas de administración pública.

3.3 Tipo de investigación

“El tipo de investigación hace referencia a la clasificación que se realiza de acuerdo con el objetivo, alcance y método empleado para realizar un estudio o proyecto investigativo”

La investigación correlacional tiene como propósito evaluar el grado de relación entre dos o más variables , sin llegar a alterarlas. Este tipo de análisis no pretende ejecutar relaciones causales , sino entender el comportamiento de las variables entre sí (Sampiere, 2022, p. 13).

En este contexto, el estudio investigativo lleva a cabo una investigación correlacional, ya que, se definirá la gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio al usuario, por medio del análisis de indicadores fundamentales.

3.4 Nivel de investigación

“La investigación descriptiva busca detallar las propiedades, perfiles y atributos de las personas, grupos o comunidades que son objetos de estudio”

La investigación descriptiva se refiere al propósito principal para detallar las características de un fenómeno o situación , sin tener influencia sobre él, se enfoca en examinar, analizar y documentar aspectos como conductas, puntos de vista o características , esto permite la identificación del qué, cuándo y cómo del hecho , sin limitar relaciones de causalidad (Fernández, 2021, p. 16).

Por consiguiente, luego de revisar estas definiciones se establece que el tipo de investigación en este estudio es:

- ✓ **Investigación descriptiva:** ya que su fin principal es caracterizar la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario del Gad Parroquial de Atahualpa, no se establece relaciones causales directas, este estudio busca documentar, analizar y representar la realidad actual del fenómeno en estudio.
- ✓ **Investigación de campo:** porque se va a obtener la información netamente en el Gad Parroquial de Atahualpa.
- ✓ **Investigación documental:** se recopila información existente en documentos pertenecientes al Gad Parroquial de Atahualpa, los mismos que son relevantes para analizarlos y examinarlos en el tema de estudio.
- ✓ **Investigación transversal:** se basa en la recolección de información mediante la observación a los usuarios que ingresan al Gad Parroquial de Atahualpa.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

De acuerdo con Murillo (2021) afirma que “el cuestionario es una herramienta que sirve para recolectar información primaria, apropiada para aplicarse de forma masiva. Está diseñada para lograr respuestas a interrogantes planteados previamente que tratan el problema de investigación”.

Así mismo, Callejas (2021) menciona que la observación *in situ* es un instrumento de investigación que se basa en observar directamente la situación o comportamiento en el sitio exacto donde ocurre el fenómeno natural, no es posible intervenir ni opinar durante el proceso de observación.

En esta investigación se aplicó, la técnica de la encuesta, la cual consiste en recopilar información por medio de un conjunto de preguntas estructuradas, dirigidas

al personal administrativo del GAD parroquial y a los ciudadanos que han recibido atención en esta entidad pública.

Esta técnica es adecuada para conocer la percepción y valoración de la gestión administrativa y calidad del usuario.

EL instrumento utilizado fue el cuestionario digital, se ha elaborado y distribuido por medio de la plataforma Google Forms en dos versiones diferenciadas, una sección para los usuarios del GAD orientado a conocer la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de atención recibida, se evaluó aspectos como, el tiempo de respuesta, amabilidad del personal administrativo, claridad en la información y satisfacción en general.

Otra sección fue aplicada al personal administrativo del GAD, se diseñó para explorar los elementos claves de la gestión administrativa, tales como la planificación, procesos internos y capacitación del personal. Ambas secciones de cuestionario se estructuraron con preguntas en escala de Likert de 5 puntos (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

Esto facilitó el posterior análisis cuantitativo. Se utilizó un único enlace digital y esto optimizó el proceso de recolección, se mantuvo el orden, la claridad y segmentación de las personas encuestadas.

Del mismo modo, se ejecutará un análisis documental, se revisará documentos administrativos, informes de gestión y registros de las personas que han percibido el servicio de atención al usuario para obtener datos sobre la eficiencia del servicio.

Finalmente, se realizará la observación directa, se evaluará la dinámica de atención al cliente en el Gad parroquial de Atahualpa mediante la observación in situ,

es decir, se observará directamente el comportamiento en el área de atención al usuario de manera natural, sin intervención ni alteración del entorno.

3.6 Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de datos

Luego de aplicar la encuesta, se va a ejecutar la tabulación de datos en cuadros estadísticos con ayuda de una hoja de la herramienta de Microsoft Office Excel , para después analizar e interpretar.

3.7 Población

La población comprende todos los elementos que poseen algunas características establecidas por el investigador y acerca de los cuales se pretender hacer referencia (Arias, 2021, p. 54).

“La población es el conjunto de personas u objetos que tiene características en común y que resultan ser el foco específico para un estudio científico” (Balestrini, 2022, p. 20).

En la presente investigación, se encuestaron a 40 personas en total , 20 para la variable independiente gestión administrativa dirigida a los funcionarios del GAD , por ser un número reducido de integrantes solo se pudo realizar la encuesta a este número de personas, y de manera aleatoria a 20 usuarios de la parroquia Atahualpa para analizar la variable dependiente calidad de atención al usuario.

3.7.1 Validación del instrumento

El instrumento dirigido a las dos secciones tiene validez por medio de Alfa de Cronbach puesto que, se utiliza este coeficiente para calcular la fiabilidad que tiene el cuestionario, así pues, es importante mencionar que para que el instrumento sea confiable el resultado mínimo es de 0,70.

A continuación, se presenta la tabla de coeficiente de Cronbach, la cual permite evidenciar la fiabilidad de los ítems que componen cada una de las variables de estudio.

Figura 4 Criterios de relación de Spearman

Valor de Rho Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Datos obtenidos de Campus 2015

Para la validez del instrumento fue revisado por distintos expertos en administración y metodología de investigación, se encargaron de evaluar con claridad y relevancia. También habían manifestado algunas observaciones para posterior poder aplicar la encuesta.

Tabla 3 Validación de instrumentos

No	Experto	Cargo que desempeña
1	PhD. Silvia Aldaz	Docente UNACH
2	Abg. Paul Hidalgo	Docente UBE
3	Ing. Christian Manobanda	Docente UTA
4.	Ing. Juliana Mesías	Docente UTA

Nota. Elaboración: Sandoval, S 2025

Es importante mencionar que se realizó un instrumento, con dos secciones donde constaban preguntas para las dos variables, por lo que se ha podido realizar la comparación y la validación del instrumento.

Tabla 4 Estadística de fiabilidad de Gestión administrativa y Calidad de usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	24

Nota. Elaboración: Sandoval, S 2025

Al realizar el análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obtuvimos un valor de 0,855, lo que indica que las preguntas que conforman la encuesta son las adecuadas para poder medir las dimensiones de estudio. Al ser un valor a mayor a 0,7 se considera que la encuesta es adecuada para la investigación y fiable para su aplicación.

En la presente investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman debido a que no se trabajó con muestra, sino con el total de la población, conformada por 20 personas. Puesto que, se trata de un grupo reducido, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, un método no paramétrico adecuado para poblaciones pequeñas.

3.8 Hipótesis

En el presente estudio se plantea una hipótesis general y tres hipótesis específicas, las mismas que constituyen el eje central de la investigación, pues permiten orientar la comprobación estadística de las relaciones entre las variables.

Esta formulación de hipótesis se basa en dar una respuesta tentativa al problema de investigación, inadecuada calidad de atención al usuario en el GAD parroquial de Atahualpa (ver anexo 2).

Además, guía el análisis de los resultados. Esta parte de comprobación de hipótesis se explica más adelante en el ítem comprobación de hipótesis, donde se expone como fue formulada y ejecutada.

A continuación, se expone como fueron detalladas:

3.8.1 Hipótesis general

H1: Existe influencia en la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario

H0: No Existe influencia en la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario

3.8.2 Hipótesis específicas

H1 Existe influencia de la planificación estrategia en la calidad de atención al usuario

H0 No Existe influencia de la planificación estrategia en la calidad de atención al usuario

H1 Existe influencia de la supervisión en la calidad de atención al usuario

H0 No Existe influencia de la supervisión en la calidad de atención al usuario

H1 Existe influencia de capacitación en la calidad de atención al usuario

H0: No existe influencia de capacitación en la calidad de atención al usuario

Capítulo 4

Análisis y Discusión de los Resultados

4.1 Análisis Descriptivo de los Resultados

Una vez aplicada la encuesta se procedió a tabular los ítems, a continuación, se visualiza cada gráfico con su interpretación. Para ello se ha elaborado ítems con escala de Likert

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

En lo que refiere a la variable independiente, se analiza las siguientes dimensiones:

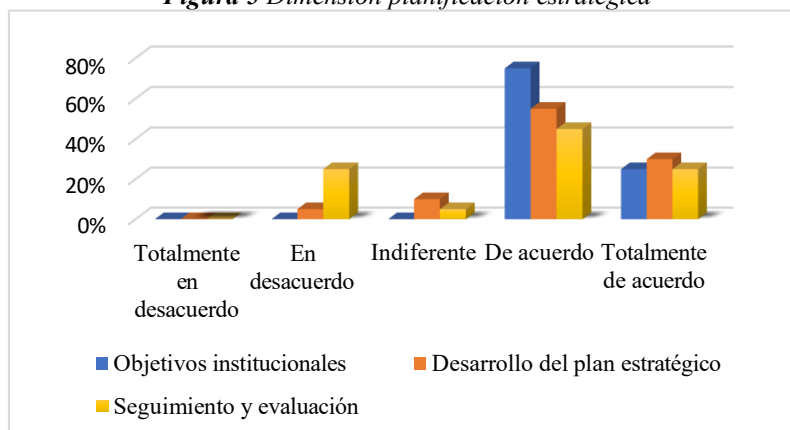
I. Planificación estratégica

Tabla 5 Dimensión Planificación estratégica

Escala	Objetivos institucionales		Desarrollo del plan estratégico		Seguimiento y evaluación	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	1	5%	5	25%
Indiferente	0	0%	2	10%	1	5%
De acuerdo	15	75%	11	55%	9	45%
Totalmente de acuerdo	5	25%	6	30%	5	25%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Elaborado por: Soraya Sandoval

Figura 5 Dimensión planificación estratégica



Elaborado por: Soraya Sandoval

En el gráfico se puede visualizar que existe una percepción mayoritariamente positiva en lo que refiere a los objetivos institucionales, con un 100% los encuestados manifiestan que está de acuerdo, lo que refleja una clara aceptación de estos. En lo que refiere al plan estratégico, un 85% tiene una respuesta favorable, el resto de las respuestas indiferente con 10% y en desacuerdo con el 5%. El seguimiento y evaluación es el aspecto con valoración menos positiva 70% y el mayor porcentaje en 25%,

En conclusión, aunque la valoración general es favorable, sugiere la revisión para reforzar su implementación y manifiesta posibles falencias en los mecanismos de control y retroalimentación que debería ser atendido con el fin de fortalecer el proceso de gestión administrativa.

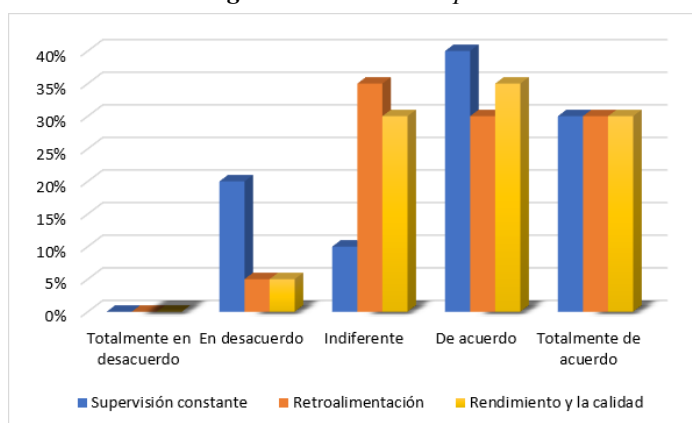
II Supervisión

Tabla 6 Dimensión supervisión

Escala	Supervisión constante		Retroalimentación		Rendimiento y la calidad	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	4	20%	1	5%	1	5%
Indiferente	2	10%	7	35%	6	30%
De acuerdo	8	40%	6	30%	7	35%
Totalmente de acuerdo	6	30%	6	30%	6	30%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Elaborado por: Soraya Sandoval

Figura 6 Dimensión Supervisión



Elaborado por: Soraya Sandoval

El gráfico muestra que existe una percepción mayoritariamente positiva en supervisión, retroalimentación y calidad. Aunque, un 30% expresa desacuerdo o indiferencia sobre la supervisión, lo que indica cierta insatisfacción. En retroalimentación, el 60% la valora bien, pero el 35% es indiferente, lo que sugiere una baja efectividad. La calidad percibe un 65% de aprobación, sin embargo, el 30% se mantiene neutral.

En conclusión, aunque la valoración general es favorable, se puede evidenciar que existen aspectos que requieren mejora en el acompañamiento y retroalimentación.

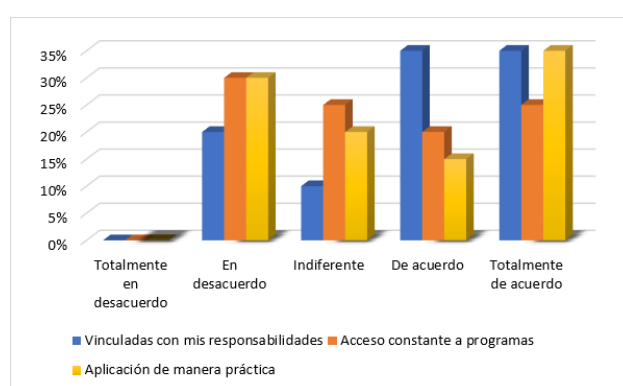
III Capacitación

Tabla 7 Dimensión Capacitación

Escala	Vinculadas con mis responsabilidades		Acceso constante a programas		Aplicación de manera práctica	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	4	20%	6	30%	6	30%
Indiferente	2	10%	5	25%	4	20%
De acuerdo	7	35%	4	20%	3	15%
Totalmente de acuerdo	7	35%	5	25%	7	35%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Elaborado por: Soraya Sandoval

Figura 7 Dimensión capacitación



Elaborado por: Soraya Sandoval

El gráfico refleja que el 70% de los encuestados se sienten comprometidos con sus responsabilidades, lo que indica buena relevancia. Sin embargo, el 30% está en desacuerdo y el 25% indiferente con relación al acceso de programas, esto revela limitaciones en la frecuencia de capacitación. Por otro lado, aunque el 50% evidencia que la formación tiene aplicación práctica, un 30% no lo considera de esa forma.

En conclusión, la calidad de atención al usuario se ve afectada por la carencia de programas formativos más regulares y enfocados en la práctica laboral.

Con respecto a la variable independiente calidad de servicio al usuario, se ha analizado las siguientes dimensiones:

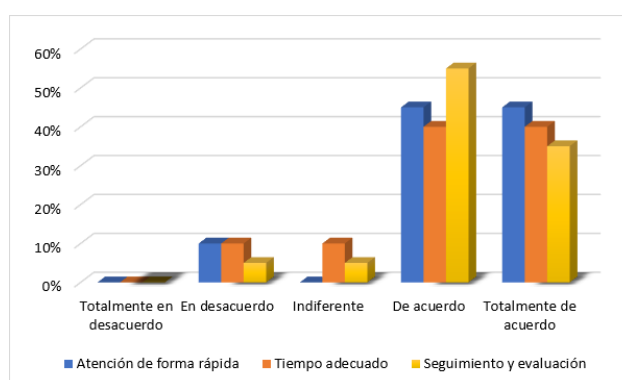
I Eficiencia

Tabla 8 Dimensión Eficiencia

Escala	Atención de forma rápida		Tiempo adecuado		Seguimiento y evaluación	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	2	10%	2	10%	1	5%
Indiferente	0	0%	2	10%	1	5%
De acuerdo	9	45%	8	40%	11	55%
Totalmente de acuerdo	9	45%	8	40%	7	35%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Elaborado por: Soraya Sandoval

Figura 8 Dimensión eficiencia



Elaborado por: Soraya Sandoval

El gráfico refleja una percepción mayoritariamente positiva en atención rápida, tiempo adecuado y seguimiento. Sin embargo, cerca del 10% indica desacuerdo o indiferencia. En atención rápida, el 45% está de acuerdo y otro 45% totalmente de acuerdo; el tiempo adecuado refleja de manera general una aprobación del 40%; seguimiento, el 55% está de acuerdo, pero solo el 35% está totalmente de acuerdo, con más respuestas indiferentes.

En conclusión, aunque exista una visión favorable en general, se deben fortalecer los tiempos de respuesta y los procesos de seguimiento y evaluación.

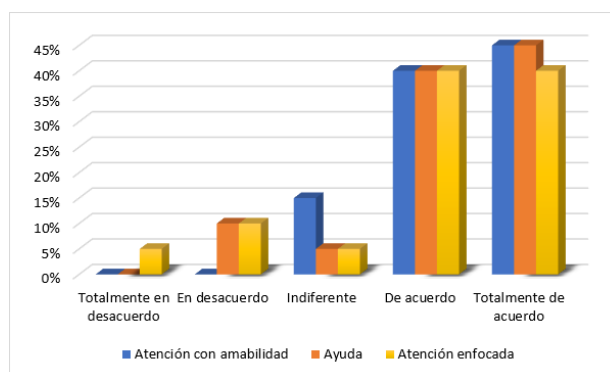
II Empatía

Tabla 9 Dimensión empatía

Escala	Atención con amabilidad		Ayuda		Atención enfocada	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	1	5%
En desacuerdo	0	0%	2	10%	2	10%
Indiferente	3	15%	1	5%	1	5%
De acuerdo	8	40%	8	40%	8	40%
Totalmente de acuerdo	9	45%	9	45%	8	40%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Elaborado por: Soraya Sandoval

Figura 9 Dimensión empatía



Elaborado por: Soraya Sandoval

El gráfico refleja que en empatía menos del 1% de los usuarios eligen totalmente en desacuerdo y alrededor de 5% en desacuerdo, principalmente en los aspectos de atención enfocada; un 15% se mantiene indiferente en atención con amabilidad, mientras que ayuda y atención enfocada alcanzan el 5% en esta sección. Por otro lado, cerca del 40% de los usuarios están de acuerdo en los tres aspectos evaluados reflejan el 39% y 44%, ubicándose en totalmente de acuerdo.

En conclusión, el 80% de los usuarios perciben un factor positivo en la dimensión empatía en el servicio, sin embargo, se recomienda mejorar la consistencia en la atención enfocada y la ayuda con el fin de reducir los aspectos de indiferencia y desacuerdo.

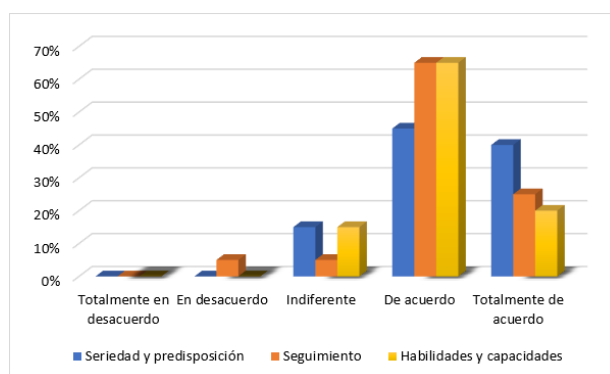
III Resolución de conflictos

Tabla 10 Dimensión resolución de conflictos

Escala	Seriedad y predisposición		Seguimiento		Habilidades y capacidades	
	F	%	F	%	F	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	1	5%	0	0%
Indiferente	3	15%	1	5%	3	15%
De acuerdo	9	45%	13	65%	13	65%
Totalmente de acuerdo	8	40%	5	25%	4	20%
Total	20	100%	20	100%	20	100%

Elaborado por: Soraya Sandoval

Figura 10 Dimensión resolución de conflictos



Elaborado por: Soraya Sandoval

La gráfica correspondiente a la dimensión resolución de conflictos evidencia que menos del 1% están en totalmente en desacuerdo y hasta un 5% en desacuerdo, de manera específica en seguimiento; entre un 10% y 18% se muestran indiferentes en los tres aspectos; la mayoría refleja en de acuerdo, con un 50% en seriedad y predisposición y alrededor del 65% en seguimiento y habilidades, mientras que en totalmente de acuerdo los valores disminuyen, el 40% en seriedad y predisposición un 20%.

En conclusión, más del 80% da un valor positivo a la dimensión, pero es necesario fortalecer las habilidades y capacidades, así como el seguimiento, con el objetivo de reducir los niveles de indiferencia y aumentar la percepción de excelencia.

4.2 Comprobación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

H1: Existe influencia en la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario.

H0: No Existe influencia en la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario

Tabla 11 Coeficiente de correlación HG

			Atención	Gestión Ad
Rho de Spearman	Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,156
		Sig. (bilateral)	.	,513
		N	20	20
	Gestión Ad	Coeficiente de correlación	,156	1,000
		Sig. (bilateral)	,513	.
		N	20	20

Nota. Elaboración, Sandoval S 2025

El nivel de significancia 0,513 es mayor que alfa 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis alternativa(H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). En este sentido, no existe influencia significativa en la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, adicionalmente, se visualiza que el coeficiente de correlación que es de 0,156 demuestra una correlación positiva muy baja.

4.2.3 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe influencia de la planificación estratégica en la calidad de atención al usuario

H0: No existe influencia de la planificación estratégica en la calidad de atención al usuario

Tabla 12 Coeficiente de correlación HE1

		Planeación E	Atención
Rho de Spearman	Planeación E	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,697
		N	20
	Atención	Coeficiente de correlación	,093
		Sig. (bilateral)	,697
		N	20

Nota. Elaboración, Sandoval S 2025

El nivel de significancia 0,697 es mayor que alfa 0,05 por tal motivo se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). En este caso, no existe influencia significativa de la planificación estratégica en la calidad de atención al usuario, así mismo, se visualiza que el coeficiente de correlación 0,093 demuestra una correlación positiva muy baja.

Hipótesis específica 2

H1 : Existe influencia de la supervisión en la calidad de atención al usuario.

H0 : No existe influencia de la supervisión en la calidad de atención al usuario.

Tabla 13 Coeficiente de correlación HE2

		Supervisión	Atención
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,234
		N	20
	Atención	Coeficiente de correlación	,279
		Sig. (bilateral)	,234
		N	20

Nota. Elaboración, Sandoval S 2025

El nivel de significancia 0,234 es mayor que alfa 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). En este sentido, no existe

influencia significativa de la supervisión en la calidad de atención al usuario, también, se observa que el coeficiente de correlación que es de 0,0279 muestra una correlación positiva baja.

Hipótesis específica 3

H1: Existe influencia de capacitación en la calidad de atención al usuario

H0: No existe influencia de capacitación en la calidad de atención al usuario

Tabla 14 Coeficiente de correlación HE3

		Capacitación	Atención
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,896
		N	20
	Atención	Coeficiente de correlación	,031
		Sig. (bilateral)	,896
		N	20

Nota. Elaboración, Sandoval S 2025

El nivel de significancia 0,896 es mayor que el alfa 0,05 por lo cual, se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0). Por lo tanto, no existe influencia significativa de la capacitación en la calidad de atención al usuario, además se visualiza que el coeficiente de correlación 0,031 refleja una correlación positiva baja.

Ahora bien, es importante destacar que aunque las hipótesis fueron rechazadas , la presente investigación resulta válida e importante, pues se puede evidenciar la situación real del GAD parroquial de Atahualpa y aporta información útil a la hora de tomar decisiones, además abre nuevas posibilidades de análisis en futuros estudios académicos.

Promedios de dimensiones

En la presente investigación, resultó necesario aplicar esta alternativa, es decir, obtener un promedio general de cada variable con el fin de obtener una visión más clara de los resultados.

Tabla 15 Promedio Gestión Administrativa

PE1	PE2	PE3	$\bar{x}$	SP1	SP2	SP3	$\bar{x}$	CA1	CA2	CA3	$\bar{x}$	Promedio total
4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	4,67
4	3	4	3,67	4	3	2	3,00	3	2	2	2,33	3,00
5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	5	5	5	5,00	4,44
4	4	2	3,33	3	4	3	3,33	4	3	4	3,67	3,44
4	3	2	3,00	4	4	4	4,00	4	3	3	3,33	3,44
4	4	4	4,00	4	3	4	3,67	4	3	4	3,67	3,78
4	4	2	3,33	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67	3,00
4	4	2	3,33	4	3	3	3,33	3	2	2	2,33	3,00
5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5,00
5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	4,89
4	5	4	4,33	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4,78
4	4	4	4,00	2	3	3	2,67	4	2	2	2,67	3,11
4	4	5	4,33	4	3	3	3,33	2	2	2	2,00	3,22
4	4	3	3,67	2	3	3	2,67	4	4	3	3,67	3,33
4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	2	2	2	2,00	3,33
4	4	4	4,00	2	2	4	2,67	4	3	3	3,33	3,33
4	2	2	2,67	2	4	4	3,33	2	2	2	2,00	2,67
4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4,00

Elaborado por: Soraya Sandoval

En este contexto, se visualiza que se obtiene un promedio general de la variable independiente gestión administrativa, luego de promediar las tres dimensiones correspondientes, planificación estratégica, supervisión y capacitación.

Tabla 16 Promedios calidad de atención al usuario

E1	E2	E3	$\bar{x}$	EM1	EM2	EM3	$\bar{x}$	R1	R2	R3	$\bar{x}$	Promedio total
4	4	4	4,00	5	3	5	4,33	3	4	4	3,67	4,00
4	5	4	4,33	3	2	2	2,33	4	4	3	3,67	3,44
2	2	2	2,00	3	4	1	2,67	3	3	3	3,00	2,56
2	2	4	2,67	4	4	3	3,67	4	2	3	3,00	3,11
5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	5	4	5	4,67	4,78
5	4	5	4,67	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	4,89
5	5	4	4,67	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4,33
4	4	4	4,00	4	5	5	4,67	5	4	4	4,33	4,33
5	5	5	5,00	4	5	4	4,33	5	5	4	4,67	4,67
4	3	3	3,33	4	5	4	4,33	3	4	4	3,67	3,78
5	5	4	4,67	5	4	4	4,33	4	4	4	4,00	4,33
5	4	5	4,67	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33	4,33
5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5,00
4	4	4	4,00	5	5	5	5,00	5	5	4	4,67	4,56
4	4	4	4,00	5	5	5	5,00	4	4	4	4,00	4,33
4	3	4	3,67	3	2	2	2,33	4	4	4	4,00	3,33
5	5	5	5,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4,33
4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4,00
4	5	4	4,33	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00	4,11
5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00	5,00

Elaborado por: Soraya Sandoval

En este sentido, se puede visualizar que refleja el promedio general de la variable dependiente calidad de atención al usuario, una vez promediado las tres dimensiones, eficiencia, empatía y resolución de conflictos.

En este estudio, como se puede visualizar, para obtener la comprobación de hipótesis se realizó el promedio de los resultados de cada dimensión de las dos variables, con el objetivo de obtener un indicador global que represente de manera más clara el nivel de gestión administrativa y de calidad de atención al usuario.

Este proceso permitió reducir la dispersión de los datos individuales y facilitó la comparación entre variables. Además, esto asegura una interpretación más consistente de la relación existente entre ellas.

4.3 Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en el GAD parroquial de Atahualpa.

En este sentido, la variable independiente, gestión administrativa, se centró por medio de tres dimensiones relevantes: planificación estratégica, supervisión y capacitación. A su vez, la variable dependiente, calidad de atención al usuario, se observó considerando tres dimensiones: eficiencia, empatía y resolución de conflictos. Esta distribución permitió identificar cómo los procesos administrativos influyen directamente en la percepción y efectividad del servicio brindado, determinando relaciones entre la organización interna y la experiencia del usuario.

Con relación a los resultados se obtuvo que no existe influencia significativa en la gestión administrativa y la calidad del usuario, así mismo, se observa que el coeficiente de correlación de 0,156 demuestra una correlación positiva muy baja. Aunque exista una ligera relación, ésta no resulta suficiente para establecer una conexión entre la gestión administrativa en sus dimensiones de planificación estratégica. Los hallazgos encontrados invitan a reflexionar sobre otros factores que podrían estar influyendo en la calidad del servicio, mucho más allá de los procesos administrativos evaluados.

Por otra parte, no existe influencia significativa de la planificación estratégica en la calidad de atención al usuario, también, se visualiza que el coeficiente de correlación 0,093 demuestra una correlación positiva muy baja. Estos resultados sugieren que, aunque la planificación forma parte de la gestión administrativa, su impacto directo en la atención al usuario es limitado. Con ello, existe la posibilidad que la planificación no se presente de manera efectiva en acciones concretas que mejoren la eficiencia, empatía y resolución de problemas en el servicio.

Del mismo modo, no existe influencia significativa de la supervisión en la calidad de atención al usuario, además se visualiza que el coeficiente de correlación 0,279 demuestra una correlación positiva baja. Con ello, se sugiere que los procesos de supervisión, tal como son aplicados en la actualidad, no impactan de forma directa en aspectos como la eficiencia, empatía o resolución de problemas en la atención al usuario. En este sentido, se recomienda revisar los enfoques de supervisión con el fin de contribuir de manera más efectiva a mejorar la calidad del servicio.

Así mismo, no existe influencia significativa de la capacitación en la calidad de atención al usuario, además se observa que el coeficiente de correlación que es 0,031 demuestra una correlación positiva baja. Estos resultados sugieren que las acciones de capacitación implementadas no están generando mejoras notables en la atención brindada, por ello, se plantea la necesidad de revisar contenidos, metodologías y seguimiento de los procesos formativos que se realicen dentro de la institución.

Capítulo 5

Marco Propositivo

5.1 Propuesta en función de los resultados

Se propone un programa de fortalecimiento “plan de acción” para mejorar la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en el GAD parroquial de Atahualpa.

Tabla 17 Factor Humano 1

Nº	Nombre
1	Capacitación continua con enfoque en habilidades blandas
Objetivo:	
Potenciar las competencias del personal en comunicación, resolución de problemas y escucha activa para mejorar la calidad de atención al usuario	
Ejecución:	
Programas formativos trimestrales con metodologías activas(talleres, casos prácticos, etc)	
Responsable:	
Presidente Gad Parroquial de Atahualpa.	
Actividades:	
1. Realizar talleres de comunicación efectiva dirigido a todos los funcionarios 2. Implementar dinámicas de role-playing y simulaciones de atención al usuario 3. Formar al personal administrativo en técnicas de empatía y escucha activa.	
Plazo de ejecución: 3 meses	
Monitoreo y evaluación: Cada trimestre	

Elaboración: Sandoval, S. 2025.

Tabla 18 Factor Humano 2

N°	Nombre
2	Evaluación del desempeño con retroalimentación constructiva
Objetivo: Medir el rendimiento laboral a partir de la percepción del usuario y retroalimentar al personal aportando a la mejora continua.	
Ejecución: Diseño de herramientas para la evaluación y realización periódica de sesiones de retroalimentación.	
Responsable: Presidente Gad Parroquial de Atahualpa.	
Actividades: 1. Desarrollar herramientas de evaluación que incluyan la percepción del usuario 2. Aplicar evaluaciones de desempeño semestrales 3. Llevar a cabo sesiones de retroalimentación, tanto individuales como colectivas. 4. Determinar planes de mejora para cada uno de los colaboradores según resultados.	
Plazo de ejecución: 6 meses	
Monitoreo y evaluación: Semestral	

Elaboración: Sandoval, S. 2025.

Tabla 19 Factor tecnológico

N°	Nombre
3	Monitoreo en tiempo real de la atención del usuario
Objetivo: Mejorar la calidad del servicio al usuario mediante la tecnología que permita supervisar y analizar en tiempo real los niveles de satisfacción y eficiencia del personal.	
Ejecución: Implementación de sistemas tecnológicos y capacitación sobre cómo utilizarlos.	
Responsable: Comisión de participación	
Actividades: 1. Implementar paneles de control que presenten indicadores clave de atención (tiempo, promedio, satisfacción, etc) 2. Capacitar a los colaboradores en el uso de plataformas de monitoreo 3. Aplicar instrumentos de análisis de datos para detectar patrones y áreas de mejora. 4. Generar avisos inmediatos automáticos cuando se detecte demoras o insatisfacción recurrente. 5. Crear informes quincenales con los resultados alcanzados. 6. Realizar reuniones con el fin de retroalimentar y definir acciones correctivas fundamentadas en los datos.	
Plazo de ejecución: 3 meses	
Monitoreo y evaluación: Quincenal	

Elaboración: Sandoval, S. 2025.

Conclusiones

Una vez realizada el estudio de la presente investigación se concluye que:

- ✓ El análisis demuestra que la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en el GAD parroquial de Atahualpa aunque mínima tienen influencia, dado que actúa como eje articulador entre las dimensiones analizadas como son, planificación estratégica, supervisión, capacitación y de la variable dependiente eficiencia, empatía, resolución de conflictos, es importante tener en cuenta que una administración eficiente, que integra al personal administrativo en la toma de decisiones , fomenta el seguimiento constante y garantiza procesos formativos eficaces.
- ✓ En lo que respecta a planificación estratégica se ha determinado que influye de manera muy baja en la calidad de servicio al usuario, puesto que dirige las acciones del personal hacia metas compartidas, sin embargo, al parecer según el estudio no se incluyen a los colaboradores a la hora de establecer el plan estratégico esto disminuye el compromiso por parte de ellos.
- ✓ La supervisión efectiva es fundamental para asegurar la calidad de atención al usuario, dado que permite retroalimentar y corregir a tiempo. Sin embargo, se identifica debilidades en la constancia de la retroalimentación. Por ello, mejorar este aspecto promoverá un desempeño más eficiente y enfocado.
- ✓ La implementación de una propuesta de mejora o plan de acción, así como las formaciones continuas son determinantes para incrementar el nivel de servicio al usuario y disminuir las falencias halladas en esta investigación. Es importante que, existan capacitaciones recurrentes y que se aplique de forma práctica lo aprendido, con esto se fomenta una atención más competente, cerca y profesional hacia los usuarios.

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda ejecutar una buena gestión administrativa tomando el plan de acción propuesto, que prioricen la eficacia dentro del GAD, así como la asignación clara de funciones y establecimientos de canales de control y seguimiento.
- ✓ Se recomienda potenciar la planificación estratégica de la institución por medio de estrategias participativas, encuestas internas. Estas acciones permiten una mayor apropiación de los objetivos institucionales, mejora la alineación y enfoque en la calidad del servicio al usuario.
- ✓ Es fundamental optimizar los procesos de supervisión, implementar herramientas sistemáticas de retroalimentación y evaluación continua. Este parte debe centrarse no solo en controlar sino en el acompañamiento de los colaboradores, así se promueve una cultura de mejora continua
- ✓ Se recomienda que al momento de realizar la capacitación al personal administrativo se aseguren de las mismas fueron captadas con éxito y que se aplique de forma práctica al momento de brindar la atención al usuario.

Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2021). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro oficial suplemento 449 del 20 de octubre de 2008.
- Balestrini, M. (2022). Cómo se elabora el proyecto de investigación . *Redalyc*, 20-21.
- Bernal , A. (2022). La calidad del servicio operativo en la empresa Import de la Ciudad de Manta . *Ciencia Latina*, 6-7.
- Buenaño, F. (2022). *Administración: una perspectiva global*. McGraw-Hill.
- Cajigas, M. (2023). *Diagnóstico y plan de acción empresarial* . ECOE .
- Callejas, B. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de datos :Estudio relevante en la investigación. *Scielo*, 20-22.
- Córdoba, V. (2022). Empatía en el área del servicio al cliente de la empresa Huertanos S.L. *Redalyc*, 10-12.
- Creswell, J. (2022). Diseño de investigación: Enfoques cualitativo, cuantitativo y mixto. *Scielo*, 17-18.
- Espinoza, K. (2024). Análisis dimensional del concepto de estrategia. *Ciencia Latina* , 9-10.
- Fayol, H. (1990). *Administración industrial y general* . Hemmerlé.
- Fernández, F. (2021). Tipo de descripción en un estudio investigativo: Modalidad actualizada. *Scielo*, 15-16.
- García, A. (2022). La planificación estratégica como diseño de una empresa. *Redalyc*, 2-3.
- García, B., & Salguero, A. (2023). *Trabajo en equipo, atención al cliente, habilidades ejecutivas, administración verdadera*. Santillana.
- González, J., & Pérez, M. (2021). Estrategias para mejorar la eficiencia operativa en la calidad del servicio al cliente en organizaciones públicas. *Iberoamericana*, 12-13.

- Guerrero, C. (2022). Diseños de investigación en la empresa: Un mundo diferente. *Ciencia Latina* , 18-19.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , L. (2021). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* . McGraw-Hill.
- Hernández, J., & Celene, R. (2024). Valoración del desempeño del supervisor escolar desde la perspectiva del docente en educación básica. *Investigación Educativa*, 9-10.
- Herrera , M. (2024). Modelo de gestión administrativa para efectivizar servicio al cliente en una agencia de tránsito del Ecuador, 2024. *Concytec*, 5.
- Herrera, J. (2022). Estrategias de gestión administrativa para el desarrollo sostenible de emprendimientos en la Concordia. *JESSR*, 5-8.
- Martínez, A. (2022). Empatía y calidad en el servicio público: una relación necesaria. *Latinoamericana de Gestión Humana*, 15-16.
- Méndez, C. (2023). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Alfaomega.
- Montero, A. (2022). Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño Laboral. *Polo del Conocimiento*, 7-8.
- Murillo, I. (2021). Técnicas e instrumentos en la investigación actual . *Ciencia Latina*.
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. *Ciencia Latina*, 4-5.
- Peñañiel, F. (2024). Gestión administrativa y su incidencia en el servicio al cliente en la empresa Almaquint S.A., sección hotelería, cantón Quevedo, año 2024. *Scielo*, 10-12.
- Pérez, W., & Serrano , J. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio de acuerdo a la Normativa Legal . *Polo del conocimiento*, 4-9.
- Pin, A. (2024). “Gestión Administrativa y Calidad del Servicio al usuario en la Cooperativa de Transporte de Automóviles Alfaro 7, Ciudad Portoviejo”.
- Presidencia de la República. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*, Losep. Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010.
- Ramírez, L. (2022). Gestión eficiente del servicio al cliente: Clave para la fidelización en entornos competitivos. *Ciencias Empresariales y Gestión*, 12-13.

- Ríos , D., & Andrade, B. (2023). *Conceptos de administración estratégica*. Pearson.
- Sampiere, D. (2022). Tipos de investigación en los estudios actuales de las empresas. *Scielo*, 10-11.
- Torres, C. (2020). *Gestión de atención al cliente/ Consumidor*. ECOE.
- Valdiviezo, F. (2022). *La planificación estratégica como método de enseñanza en las organizaciones públicas*. Edimur.
- Valles, M. (2021). Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional. *Latindex* , 10-12.
- Vivanco, A. (2022). Gestión administrativa y atención al usuario en la empresa pública de la ciudad de Manta. *Ciencia Latina*, 5-6.
- Zambrano , Y. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” ciudad de Quevedo – Ecuador 2021. *Concytec*, 10.
- Zapata, C. (2023). La calidad de servicio al cliente y su influencia en la empresa pública. *Redalyc*, 8-9.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y
POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL

Encuesta dirigida a: Colaboradores de Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial de Atahualpa y a los usuarios.

Formulario: 001

Fecha: 20/07/2025

Encuestadora: Soraya Sandoval

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO

Recopilar datos acerca de la opinión sobre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Atahualpa.

INSTRUCCIONES Y CONFIDENCIALIDAD

1. Por favor, lea detenidamente cada interrogante y marque con una X la opción seleccionada.
2. La encuesta es de carácter anónimo, los datos son confidenciales y serán utilizados de manera exclusiva para la investigación
3. Escoja una sola respuesta
4. La respuesta estará valorada en una escala de Likert, de la siguiente forma:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. INFORMACIÓN GENERAL

Sexo	1	Femenino	1	Masculino
------	---	----------	---	-----------

Edad	1	18-27	28-37	38-47	48-57	58-60	+61
------	---	-------	-------	-------	-------	-------	-----

Nivel de instrucción	1	Primaria	Secundaria	Superior no universitario	Superior universitario	Posgrado
----------------------	---	----------	------------	---------------------------	------------------------	----------

Variable independiente: Gestión administrativa

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

No.	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		Totalmente de acuerdo (1)	En desacuerdo(2)	Indiferente(3)	De acuerdo(4)	Totalmente en desacuerdo(5)
	Planificación estratégica					
1.	Los objetivos de la institución son claros y comprensibles					
2.	Participo de manera proactiva en el desarrollo del plan estratégico de mi área de trabajo.					
3.	Se realiza un seguimiento y evaluación regular del cumplimiento de metas establecidas en la institución					

No.	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		Totalmente de acuerdo(1)	En desacuerdo(2)	Indiferente(3)	De acuerdo(4)	Totalmente en desacuerdo(5)
	Supervisión					
1.	Existe una supervisión constante y sistemática por parte de mis superiores.					
2.	Es constructiva y clara la retroalimentación que recibo de mis superiores.					

3.	Contribuye a mejorar mi rendimiento y la calidad del servicio que brindo con la supervisión que recibo.					
No.	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		Totalmente de acuerdo(1)	En desacuerdo(2)	Indiferente(3)	De acuerdo(4)	Totalmente en desacuerdo(5)
	Capacitación					
1.	Las capacitaciones están vinculadas con mis responsabilidades y necesidades laborales					
2.	Tengo acceso constante a programas de formación y actualización profesional					
3.	Aplico de manera práctica lo aprendido en las capacitaciones recibidas					

Responda estas interrogantes, sólo si forma parte de los jefes departamentales de la institución (Esta pregunta no estaría puesta como obligatoria)

1. ¿De qué forma evalúa usted el desempeño de los colaboradores que brindan atención al usuario en su departamento?

2. Desde su perspectiva, ¿qué medidas considera imprescindibles para fortalecer la calidad de atención al usuario en la institución?

1. Capacitar a los colaboradores en atención empática y resolución de problemas al menos una vez al mes.
2. Determinar protocolos estandarizados de atención al usuario
3. Aplicar cuestionarios de satisfacción y analizar los resultados cada mes
4. Implementar canales digitales para tunos y seguimiento de trámites
5. Apropiar lugares físicos para garantizas el acceso y la comodidad de las personas vulnerables

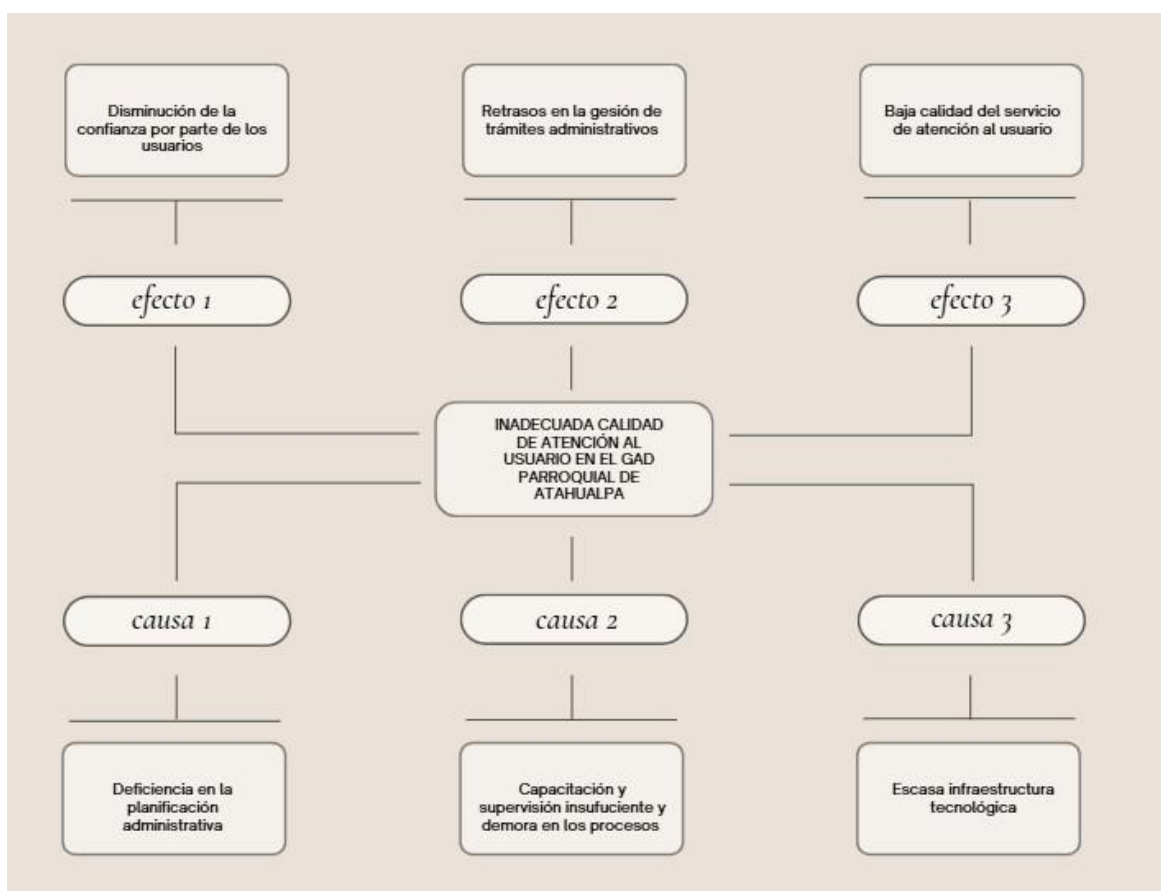
Variable Dependiente: Calidad de atención al usuario

No.	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		Totalmente de acuerdo(1)	En desacuerdo(2)	Indiferente(3)	De acuerdo(4)	Totalmente en desacuerdo(5)
	Eficiencia					
1.	Los servidores públicos me atendieron de forma rápida y sin demoras innecesarias					
2.	Mis requerimientos fueron resueltos dentro de un tiempo razonable					
3.	La información que me brindaron fue clara, concisa y fácil de entender					

No.	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		Totalmente de acuerdo(1)	En desacuerdo(2)	Indiferente(3)	De acuerdo(4)	Totalmente en desacuerdo(5)
	Empatía					
1.	Los servidores públicos me atendieron con amabilidad, cortesía y respeto.					
2.	El personal administrativo entendió mi situación y se mostró dispuesto a ayudarme.					
3.	Siento que la atención que me brindan es cercana, enfocada y considerada en mi bienestar como ciudadano.					

No.	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		Totalmente de acuerdo(1)	En desacuerdo(2)	Indiferente(3)	De acuerdo(4)	Totalmente en desacuerdo(5)
	Resolución de conflictos					
1.	Al presentar una reclamación me atienden con seriedad y predisposición.					
2.	Siento que dan seguimiento a mi caso hasta conseguir una respuesta o solución.					
3.	El personal administrativo demuestra habilidades y capacidades para resolver correctamente cualquier conflicto que exponga o se presente.					

2 Anexo 2 Árbol de problemas



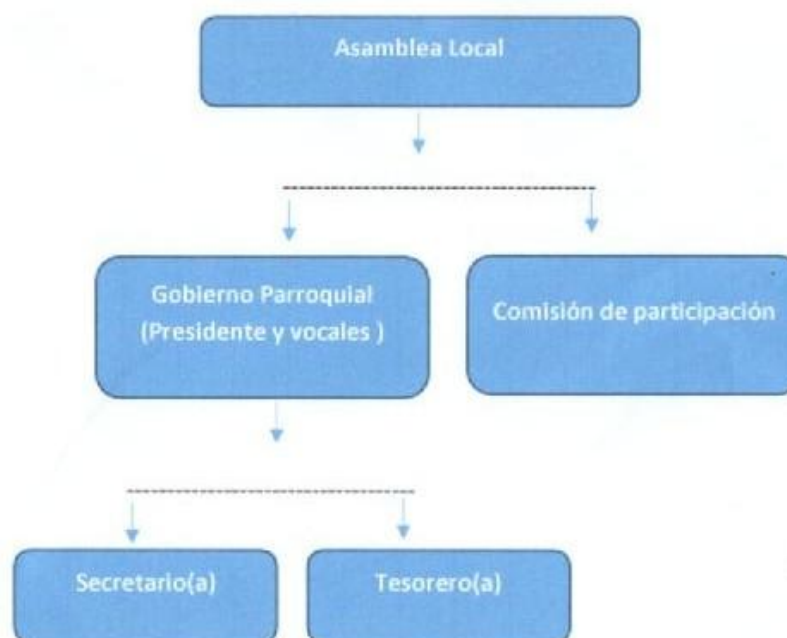
3 Anexo 3 Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Gestión administrativa	La gestión administrativa es un desarrollo integral que da paso a la organización y optimización de los recursos de una entidad para el cumplimiento de objetivos, se apoya en dimensiones fundamentales como la planeación estratégica , que encamina el trayecto organizacional por medio de metas definidas, la supervisión , que fortalece el cumplimiento de tareas y una mejora continua por medio del control ; la capacitación , que ayuda a las competencias de los funcionarios para incrementar la eficiencia y calidad en el servicio prestado.	La gestión administrativa es un proceso que se involucra con la organización y optimización de los recursos en una institución, se repalda en tres dimensiones, la planeación estratégica ,que apoya el trayecto organizacional por medio de fines establecido, la supervisión que consolida el cumplimiento de las tareas, por último, la capacitación que incrementa los conocimientos de los colaboradores públicos y aumenta la eficiencia en los procesos.	Planificación estratégica	Estrategia definida Objetivos establecidos Metas medibles y factibles Tareas alineadas con el plan	Encuesta
			Supervisión	Seguimiento y verificación del plan. Frecuencia de supervisar Aplicación de reportes de seguimiento Feedback al personal administrativo Control de ejecución de labores	
			Capacitación	Capacitaciones realizadas Temas importantes Asistencia del equipo de trabajo Aplicación de manera práctica Evaluación posterior	
Calidad de servicio al usuario	La calidad del atención al usuario es la capacidad que tiene una entidad para brindar un servicio adecuado, se basa en la eficiencia operativa, la empatía en lo que refiere al trato con los usuarios y conlleva habilidad para resolución de problemas de manera eficiente y rápida, con ello satisfacen las necesidades del cliente con profesionalismo.	La calidad del usuario tiene que ver con ofrecer un servicio rápido y oportuno , teniendo en cuenta la eficiencia, es decir, que el cliente externo sea escuchado y comprendido con empatía, al mismo tiempo es relevante brindar soluciones efectivas y siempre priorizar un buen trato.	Eficiencia	Tiempo de atención Usuarios atendidos por funcionario Cumplimiento de tiempos Reprocesos	Encuesta
			Empatía	Escucha activa Lenguaje comprensible Cordialidad Trato personalizado	
			Resolución de problemas	Duración para dar solución Conflictos solucionados Seguimiento de casos Reclamaciones reiteradas	

Anexo 4 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Existe una deficiente calidad de atención al usuario en el GAD Parroquial de Atahualpa debido a una incorrecta gestión administrativa durante el período 2023-2027?	Analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en el GAD parroquial de Atahualpa	Existe influencia significativa en la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario	Gestión administrativa	Enfoque mixto (cuantitativa-cualitativa) Diseño de investigación no experimental Diseño transversal Método analítico, descriptivo y comparativo	La población a estudiar será los 20 integrantes de personal administrativo que de una u otra forma se involucran con la calidad de atención al usuario del Gad Parroquial Atahualpa
¿ De qué forma influye la planeación estratégica en la calidad de atención al usuario?	Determinar la influencia de la planificación estrategia en la calidad de atención al usuario	Existe influencia significativa de la planificación estrategia en la calidad de atención al usuario	Calidad de atención al usuario		
¿ De qué forma influye la supervisión en la calidad de atención al usuario?	Determina la influencia de la supervisión en la calidad de atención al usuario	Existe influencia significativa de la supervisión en la calidad de atención al usuario			
¿ De qué manera influye la capacitación en la calidad de atención al usuario?	Determinar la influencia de capacitación en la calidad del usuario	Existe influencia significativa de capacitación en la calidad de atención al usuario			
	Proponer un programa de capacitación integral para el personal administrativo				

Anexo 5 Organigrama validado por el GAD.



Efraín Marcelo Tarres

Marcelo Tarres
1801461367

