

 UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DEL ECUADOR	TRABAJO DE TITULACIÓN
---	------------------------------

UNIVERSIDAD BOLIVARIANA DE ECUADOR



MAESTRÍA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESA

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN DIRECCION Y ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

**PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN A LOS
USUARIOS DE LOS MERCADOS MUNICIPALES DEL CANTÓN DURÁN.**

AUTOR/ES:

ING. FÉLIX PABLO CEVILLANO TENORIO

ING. MARCOS JONATHAN BURBANO ASUNCIÓN

TUTOR/A:

LCDA. CPA. AMALIA MARIUXI AGUAY TOMALÁ

ECUADOR

2025

DEDICATORIA

A mis padres, Sra. Esilda Tenorio y Roberto Cevillano, por su amor incondicional, su sabiduría y por enseñarme que los sueños solo se logran con esfuerzo y perseverancia. Gracias por ser siempre mi mayor apoyo, por confiar en mí y por ser el pilar que me ha permitido llegar hasta aquí.

A mis hijos, mis 4 tesoros por su alegría y por recordarme cada día la importancia de seguir adelante con valentía. Ustedes son mi fuente de inspiración y mi mayor motivación. Este logro también es suyo, porque cada sonrisa y cada gesto de cariño me han impulsado a dar lo mejor de mí.

Ing. Félix Cevillano Tenorio

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental en la realización de esta tesis.

En primer lugar, a Dios por la vida, la salud, su amor, misericordia y sabiduría para cumplir con cada una de las etapas de este proyecto. A mis padres, hijos y esposa por su amor incondicional, su apoyo constante, por ser mi fuente de inspiración, por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo, dedicación y perseverancia. Gracias por su comprensión en los momentos de dedicación exclusiva a mis estudios. Sin su sacrificio y su fe en mí, este logro no habría sido posible. Cada paso de este camino ha sido enriquecido por su amor y alegría.

A mi compañero y amigo de fórmula Ing. Jonathan Burbano por su apoyo y comprensión en los momentos de dificultad, a los directores, docentes y nuestra tutora académica, por su orientación, dedicación y paciencia a lo largo de este trabajo. Sus conocimientos, consejos y críticas constructivas fueron fundamentales para la elaboración de esta tesis.

Ing. Félix Cevillano Tenorio

RESUMEN

La investigación realizada en los mercados municipales del cantón Durán se enfocó en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción tanto de comerciantes como usuarios. A través de una metodología deductiva, se examinaron minuciosamente diversos aspectos claves mediante la aplicación de encuestas a dos grupos distintos: 19 servidores municipales, quienes proporcionaron una perspectiva interna sobre la prestación del servicio, y 89 usuarios de los mercados, cuya opinión representó la evaluación externa.

El objetivo es la elaboración de un plan para mejorar la calidad del servicio y satisfacción a los usuarios de los mercados municipales del cantón Durán. Los resultados obtenidos evidenciaron de manera contundente que la satisfacción de los usuarios se encuentra directamente ligada al estado y funcionalidad de los equipos e infraestructura de los mercados, así como a la calidad de la atención personalizada ofrecida por los servidores. Adicionalmente, se constató que la percepción general del desempeño del personal tiene un impacto significativo en la valoración global del servicio.

Sobre la base de estas revelaciones, la principal conclusión radica en que una gestión y un mantenimiento optimizados de los mercados contribuirán de manera sustancial a incrementar la satisfacción de los usuarios.

Por consiguiente, se propone la elaboración de un plan estratégico integral, diseñado específicamente para elevar la calidad del servicio en los mercados municipales de Durán, asegurando instalaciones en condiciones óptimas y una atención al ciudadano que cumpla con sus expectativas y necesidades.

Este plan busca fortalecer la capacidad administrativa del GAD de Durán, potenciando la eficiencia, transparencia y participación, con el firme propósito de consolidarse como un agente de cambio positivo en la comunidad, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos y promoviendo un desarrollo local sostenible.

Palabras claves: Mercados, municipio, servicio, cliente, plan.

ABSTRACT

The research conducted in the municipal markets of the Durán canton focused on service quality and the level of satisfaction of both merchants and users. Using a deductive methodology, various key aspects were thoroughly examined by conducting surveys with two distinct groups: 19 municipal employees, who provided an internal perspective on service provision, and 89 market users, whose opinions represented the external evaluation.

The objective is to develop a plan to improve service quality and customer satisfaction at the municipal markets in the Durán canton. The results clearly showed that customer satisfaction is directly linked to the condition and functionality of the market equipment and infrastructure, as well as the quality of personalized service provided by the staff. Additionally, it was found that the overall perception of staff performance has a significant impact on the overall rating of the service.

Based on these findings, the main conclusion is that optimized market management and maintenance will substantially contribute to increasing user satisfaction.

Therefore, the development of a comprehensive strategic plan is proposed, specifically designed to improve the quality of service in the Durán municipal markets, ensuring optimal facilities and providing citizen service that meets their expectations and needs.

This plan seeks to strengthen the administrative capacity of the Durán Regional Government (GAD) by enhancing efficiency, transparency, and participation, with the firm goal of establishing itself as an agent of positive change in the community, improving citizens' quality of life, and promoting sustainable local development.

Keywords: Markets, municipality, service, client, plan.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	18
Presentación y contextualización.....	18
Planteamiento y formulación del problema	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos	20
Idea a defender.....	21
Declaración de categorías	21
Metodología aplicada	21
Principales aportes	22
Importancia.....	22
Descripción del contenido de los capítulos.....	22
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO	24
Antecedentes investigativos.....	24
Revisión literaria.....	27
Fundamentación teórica.....	36
Bases y normativas legales	41
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA	45
Enfoque.....	45
Alcance	45
Declaración y justificación del diseño	46
Método.....	47
Conceptualización y operacionalización de categorías	48
Delimitación de la población y muestra	53

Validación del instrumento	55
CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA.....	60
Fundamentación.....	72
Propósitos u objetivos generales y específicos	73
Desarrollo	74
Análisis situacional	74
Plan de trabajo.....	75
FODA	76
Identificación de brechas	77
Viabilidad política.....	78
Alianzas estratégicas	78
Viabilidad operativa- técnica	80
Acciones estratégicas del plan de mejoras a implementar.....	80
Discusión	90
Conclusiones.....	91
Recomendaciones.....	92
Anexos.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la categoría calidad de servicios	30
Tabla 2. Operacionalización de categoría satisfacción del usuario	31
Tabla 3. Categorías, indicadores y formulario de encuesta	32
Tabla 4. Cargos de los servidores encuestados	35
Tabla 5. Respuestas del instrumento aplicado para los servidores	37

Tabla 6. Coeficiente del alfa de Cronbach para instrumento aplicado para servidores	37
Tabla 7. Respuestas del instrumento aplicado para los usuarios	37
Tabla 8. Coeficiente del alfa de Cronbach para instrumento aplicado para usuarios	38
Tabla 9. Tabla cruzada estado de equipos vs. tiempo de respuesta	41
Tabla 10. Correlación entre estado de equipos y tiempo de respuesta	42
Tabla 11. Tabla cruzada entre estado de equipos vs. Atención personalizada	42
Tabla 12. Correlación de estado de equipos y atención personalizada	43
Tabla 13. Tabla cruzada flexibilidad horaria vs. Estados de equipos- tangibilidad	43
Tabla 14. Tabla cruzada resolución de quejas vs. estado de equipos	44
Tabla 15. Tabla cruzada resultados esperados vs. estado de equipos tangibilidad	45
Tabla 16. Tabla cruzada desempeño-atención personalizada vs. estado de equipos	45
Tabla 17. Tabla cruzada desempeño (tiempo) vs. Estado de equipos	46
Tabla 18. Resumen coeficiente de Kendall del indicador estado de equipos vs. indicadores de satisfacción de calidad	46
Tabla 19. Resumen Coeficiente de Kendall del indicador de estado de espacio vs. indicadores de satisfacción de personal	47
Tabla 20. Tabla cruzada resultados esperados vs. estado de espacio	48
Tabla 21. Tabla cruzada de desempeño (personalizado) vs. estado de espacio	49
Tabla 22. Tabla cruzada Resolución de quejas vs. Estado de espacios	49
Tabla 23. Coeficiente de Kendall de los indicadores de la dimensión capacidad de gestión vs. indicadores de desempeño de los servidores	50
Tabla 24. Tabla cruzada Mejoramiento continuo (reflejado en alineación a los planes) vs. desempeño.....	51
Tabla 25. Análisis interno - FODA de los mercados municipales	56
Tabla 26. Análisis externo - FODA de los mercados municipales	56
Tabla 27. Proceso para la capacitación a los funcionarios	62
Tabla 28. Proceso para el mantenimiento de los equipos tecnológicos	65
Tabla 29. Asignación y ejecución presupuestaria del año 2024	67

Tabla 30. Asignación presupuestaria del año 2025 67

Tabla 31. Costos de funcionamiento de los mercados municipales del cantón Durán 68

Tabla 32. Ingresos anuales proyectados por concepto de tasas de arrendamiento en los mercados municipales 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Nórdico.....	20
Figura 2. Flujograma de procesos de mercados saludables	59
Figura 3. Detalle de actores directos e indirectos en los mercados municipales	69

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. Alpha de Cronbach.....	33
Ecuación 2. Coeficiente de Kendall	33
Ecuación 3. Fórmula tamaño de la muestra	35

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Procedimiento para arrendamiento y ocupación	60
Diagrama 2. Procedimiento de renovación de arrendamiento	62

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Preguntas realizadas	81
Anexo 2. Base de datos de respuestas	1



UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

INTRODUCCIÓN

Presentación y contextualización

Para el año 2008, el gobierno central empezó una campaña de reorganización y transformación del estado nacional, lo cual se encuentra claramente expresado en el ordenamiento jurídico nacional. Dentro de este proceso, se instituye el modelo descentralizado, es decir, se subdivide el territorio y se asigna tareas específicas y complementarias a los Gobiernos Autónomos Descentralizados - GAD. La autonomía siendo un principio fundamental de la descentralización brinda independencia administrativa, política y económica; al igual que existen libertades para la administración, se estatuyen competencias y funciones específicas, planteadas en fortalecer la equidad e igualdad dentro del país (Villa-Uvidia, Palaguachi-Sumba, & Bonilla-Novillo, 2021).

Por esto, los deberes y derechos de las instituciones se encuentran categorizadas en la Constitución de la República del Ecuador (2008) y esta detalla la subdivisión de los regímenes, siendo estos: “juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales” (Art. 238). Ahora bien, mucho antes de la reforma histórica del 2008, la Asamblea como órgano legislativo ya se encargaba de crear los cantones y como impronta de la autonomía se instauran los municipios (Suñing-Nagua, 2019).

Las municipalidades son unidades descentralizadas del aparataje estatal, las cuales operan de manera autónoma dentro de circunscripciones territoriales definidas; de esta manera, CruzPiza, Montoya-Tello, & Quishpi-Rodríguez (2020) aseveran que dentro de Ecuador las municipales se rigen de acuerdo con lo dictaminado en la Constitución y como norma subsecuente el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD.

Las plazas de mercados o mercados son espacios en donde los comerciantes y usuarios realizan transacciones de carácter minoristas o mayoristas, para así abastecer los hogares de alimentos (Pérez-Salazar, 2019); por lo cual, son lugares indispensables para los habitantes de los sectores cercanos. Así mismo, (Pérez-Salazar, 2019) detalla que existe una clara simbiosis entre la estructura, la parte comercial y desde este estudio se agrega que influye directamente en la satisfacción de los ciudadanos.



De acuerdo con los autores Ayala-Pasquel, Zaruma-Ávila, & Barragán-Sánchez (2017), el cometido principal de las municipalidades es el desarrollo de la localidad a través de proyectos enfocados en el bienestar común y obras para el beneficio de los mismos. De este modo, nos aproximamos a lo descrito por (De Vasconcellos, 2022) quien resume que las políticas públicas realizadas dentro de espacios públicos definen las ciudades, en otras palabras, que en aquellos espacios donde se concentran los intereses generales o las necesidades de los habitantes se deben generar las mejores prácticas.

Por ende, en este estudio nos enfocamos los mercados o plazas de mercado como espacios donde se accede una dinámica de demanda y oferta de alimentos; cabe mencionar, que está el control del mismo es una función específica de los gobiernos municipales y se encuentra debidamente estipulada en el COOTAD (2010): “1) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios” (Art. 54).

La complejidad de los servicios brindados en los mercados va más allá de un proceso de comercialización entre dos partes, por ende, (Eldridge, Burrowes, & Spauster, 2019) detallan que dentro de este espacio se evidencia la sinergia de la ruralidad dentro de la urbanidad. En complemento, se identifica que son en estos espacios dinámicos donde se acoge la informalidad y se brinda un formato de legalidad, a través de la generación de pequeños negocios. Es en estos sitios de alta afluencia en donde actúa el gobierno local, proporcionando servicios que atiendan las exigencias de las partes, tanto de consumidores y vendedores.

Aterrizando esta investigación, se conoce a través de la data registrada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2023) que la zona urbana del cantón Durán cuenta con 295.211 personas, de una totalidad de 303.910 habitantes. En suma, referente a los mercados de acuerdo a la información brindada por el Municipio, existen en la actualidad cinco mercados dentro de la ciudad (GAD Municipal del Cantón Durán, 2024).

Desde el punto de vista de Kon-Cedeño & Intriago-Mora (2023) los servicios y obras ejecutadas por los municipios, deben ser observados desde la artista ciudadana y administrativa; en adición, menciona que la calidad de servicio ofrecida influye dentro de la competitividad. Es así, que en búsqueda de comprender la gestión y acciones emprendidas por el Municipio de Durán dentro de los mercados Durante el primer semestre del año fiscal 2024, se observa que existen deficiencias desde las partes administrativa y operativa de estos lugares; obteniendo como resultado el descontento de los habitantes que laboran en este espacio y para aquellos que asisten para satisfacer su necesidad.

Planteamiento y formulación del problema

El cantón Durán cuenta con mercados municipales, no obstante, se han receptado un sin número de quejas, al existir un índice de insatisfacción en los comerciantes que laboran en las instalaciones y usuarios que visitan las mismas, por la calidad de servicios que prestan los funcionarios de la jefatura de mercados, además de las falencias que tienen en sus infraestructuras los mercados municipales.

En aras de resolver esta problemática, se presenta la siguiente interrogante ¿Cuáles son los elementos clave que debe considerar el municipio de Durán al desarrollar un plan para mejorar los servicios de los mercados municipales?

Objetivo General

Elaborar un plan estratégico que contenga elementos claves para mejorar la calidad de servicios y satisfacción a los usuarios de los mercados municipales del cantón Durán.

Objetivos Específicos

1. Analizar los fundamentos teóricos sobre los estudios acerca de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
2. Realizar el diagnóstico del estado actual de los mercados municipales del cantón Durán.

3. Determinar la relación entre la calidad del servicio brindado en los mercados municipales y la satisfacción de los usuarios.
4. Diseñar plan estratégico que contenga elementos claves en mejorar la calidad de servicios dentro de los mercados municipales del cantón Durán.

Idea a defender

Si se diseña un plan estratégico que contenga elementos claves enfocados en mejorar la calidad de servicio, este podrá contribuir al incremento de la satisfacción de los clientes en los mercados municipales de Durán.

Declaración de categorías

Como categoría independiente se encuentra la calidad de servicio y la dependiente la satisfacción de los usuarios. De la categoría independiente, se desprenden dos dimensiones, siendo estas: capacidad de gestión y tangibilidad; mientras que, de la categoría dependiente, se desprenden las dimensiones: atención al usuario y cumplimiento de expectativas.

Metodología aplicada

Durante el proceso de la investigación se utilizan métodos y técnicas que permitieron la participación directa de los actores involucrados, abordando tanto la posición administrativa y ciudadana sobre los procesos y las mejoras dentro de los mercados municipales. Por lo cual, se ha empleado un enfoque mixto en donde se entrelazan los métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de brindar un panorama más completo del problema tratado (Hernández et al. 2010).

Este tipo de estudio es de carácter transversal, ya que se sitúa dentro de del primer semestre de 2024; en suma, se constata que es un diseño no experimental, ya que no existe manipulación de categorías por mido de estímulos y a las mismas se las ha analizado en su estado natural (Hernández et al. 2010).

Como técnica aplicada, se optó por la encuesta y su instrumento el cuestionario, en donde se obtiene los datos de primera mano de los sujetos involucrados (Feria-Ávila, Matilla-González, & Mantecón-Licea, 2020); con la finalidad de interpretar los datos subjetivos se utiliza el coeficiente de W de Kendall, este posibilita determinar la asociatividad entre las categorías ordinales planteadas (Barrueta-Gómez, Peña-Martínez, & Fernández-Sánchez, 2022).

Principales aportes

Este trabajo tiene como visión contribuir con plan de carácter innovador para alcanzar el desarrollo sostenible de la ciudad, integrando las exigencias de los habitantes y el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados desde la municipalidad. Particularmente, en los mercados que son espacios públicos que forman parte de las necesidades básicas de la comunidad. La cual acude a adquirir los productos básicos de consumo para la alimentación de las familias.

Importancia

A través de la academia, se procura generar interacción con los diferentes niveles de gobierno, es por esto, que como justificación teórica se encuentran las perspectivas de administración pública eficiente; donde se aplican caminos para establecer una transformación democrática y menos burócrata, permitiendo el relacionamiento entre las instituciones y los ciudadanos.

Por otro lado, es importante porque permite dotar a la jefatura de mercados de las estrategias para identificar y corregir las posibles causas que dificultan brindar un servicio de calidad a los usuarios y por ende eliminar la brecha de insatisfacción que existe por la mala calidad de servicio que reciben. Esto a vez contribuirá a mejorar la perspectiva y confianza de toda una sociedad sobre todos los servicios que brinda la municipalidad.

Descripción del contenido de los capítulos

En el Capítulo I, también conocido como marco teórico, se compone de un estudio bibliográfico que muestra trabajos anteriores en formatos de tesis y artículos científicos, además

de incluir avances teóricos y desarrollo conceptuales, donde se especifican los criterios de varios autores con respecto a las categorías, dimensiones e indicadores.

También en este capítulo se hace referencia a los elementos jurídicos que tienen vínculo y acuerdo con el tema de estudio.

En el Capítulo II, se detalló la metodología utilizada, especificando el diseño y los procedimientos de la investigación, así como la caracterización de la población y la muestra, a quienes se le aplicaron las técnicas e instrumentos para la recolección de la información fundamentales para la tarea de recolección y procesamiento de datos. De esta manera, en este capítulo se estableció la ruta a seguir en la investigación.

Finalmente, el Capítulo III denominado resultados y discusión, que incluye en análisis e interpretación de los datos recolectados mediante los instrumentos de recolección de datos. En este proceso, se realizó las discusiones basadas en los artículos y en la información de tesis anteriores citadas. Así mismo, se expone el plan de mejora, respondiendo a las interrogantes, objetivos planteados, las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación.

CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

Antecedentes investigativos

En el trabajo realizado por (Vergara, 2016) en su trabajo de investigación previo a la obtención del título Ingeniera de Empresa y Administración de Negocios, Babahoyo – Ecuador, titulado Modelo Estratégico para la Atención a usuarios en el Departamento de Mercados – Municipio de Guayaquil. En el mismo se formuló como problema ¿Cómo mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios del municipio de Guayaquil? Como objetivo consistió en diseñar un modelo estratégico para la atención a los usuarios del Departamento de Mercados del Municipio de Guayaquil. Para este estudio se consideraron dos aspectos importantes: una fundamentación teórica y un levantamiento de información de campo. Como herramienta se utilizó cuestionario de encuesta, debidamente validados, el instrumento conto con 11 ítems.

Los resultados evidenciaron la necesidad en el departamento de mejorar su proceso de atención mediante estrategias que guíen sus actividades. Por lo cual, plantean la propuesta que atiende elementos organizacionales, ergonómicos, de atención al usuario, control y mejoramiento continuo, los mismos que fueron validados por experto en el tema.

Por su parte (Palma, 2020) en su Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, Quevedo – Ecuador, titulado Dirección Administrativa y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Departamento de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón san Jacinto de Buena Fe, periodo 2018 – 2019. Plan de Atención al Usuario. Cuyo objetivo consiste en determinar la incidencia de la Dirección Administrativa en la calidad de los Servicios del Departamento de Avalúos y Catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Jacinto de Buena Fe, periodo 2018 – 2019. Esta investigación busco determinar la incidencia de la dirección administrativa en la calidad de los servicios a los usuarios. Se aplicó el método deductivo e inductivo para conocer la relación entre la problemática expuesta y el estudio de la calidad de los servicios prestados. Se evaluaron mediante entrevista para conocer el nivel de confianza y riesgo

que representa la ejecución de las actividades que se realizan dentro del departamento. La muestra de la investigación fue constituida por 372 personas. Se estableció que los principales trámites que demandan los usuarios son el ingreso de nuevos predios, recepción y emisión de Aviso de Alcabalas. La calidad del servicio percibido por los usuarios se fundamenta en la infraestructura equipamiento, imagen – publicidad, compromiso – fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad – cordialidad. Se concluyó que el Departamento de Avalúos y Catastro a pesar de disponer de un POT, POA y PAC, no dispone de un plan de atención al usuario que garantice el cumplimiento a cabalidad de los procesos y protocolos de atención a la ciudadanía. Por lo cual se propone un Plan de atención al Cliente que permita implementar estrategias de mejoramiento que beneficie a la entidad y a los usuarios.

Mientras que (Hernán, 2022) en su tesis para la titulación previo a la obtención del título de máster en Administración Pública, Lima –Perú, titulado Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021, cuyo objetivo consiste en determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021. Se planteó bajo la metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se empleó como herramienta los cuestionarios de encuestas, debidamente validados, el instrumento consto de 20 ítems. La población estuvo conformada por 100 usuarios de la entidad estudiada. “Los resultados de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach dieron valores de 0,898 y 0,036 para la gestión administrativa y calidad de atención respectivamente” (Hernán, 2022).

Se concluyó que la gestión administrativa se relaciona estadísticamente con la calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID-19, 2021 (sig.=0,00; r =0,683), así como las dimensiones empatía, capacidad de respuesta y seguridad (r = 0, 678, 0,590 y 0,606 respectivamente).

Mientras que (Ángel, 2024) en su tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresa, La libertad – Ecuador, titulado Gestión Administrativa por procesos

en la atención ciudadana de los GAD'S Parroquiales: José Luis Tamayo y Anconcito, Salinas, 2023. En la misma indica: La gestión administrativa es fundamental para el correcto funcionamiento de una institución. Por lo que, en su estudio analiza la problemática en la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito, ubicados en el cantón Salinas, Ecuador. Y se establece que, la carencia de formación profesional, insuficiente inversión en tecnología, manejo inadecuado de recursos y ausencia de procesos estandarizados son las causas principales las cuales afectan la eficacia, transparencia y calidad del servicio, generan desconfianza en las instituciones y poca confiabilidad por parte de los ciudadanos. Con base en aquello, esta investigación se centra en proponer estrategias que mejoren la gestión administrativa por procesos, y a su vez, la atención ciudadana. La metodología utilizada es descriptiva, con un diseño no experimental y un enfoque mixto, combinando métodos inductivos y deductivos.

Además, se aplicaron entrevistas y encuestas a usuarios y funcionarios de los GAD'S parroquiales para recopilar y analizar datos sobre su gestión. En donde, se concluyó que, existen deficiencias en la gestión administrativa, y se establece la necesidad de formación profesional y la implementación de tecnología adecuadas. Finalmente, se recomienda un plan de acción enfocada en la formación continua del personal, inversión en tecnología, adopción de prácticas estandarizadas, y así fortalecer la confianza ciudadana mejorar significativamente los servicios proporcionados por los GAD'S parroquiales de José Luis Tamayo y Anconcito.

En el artículo realizado por (Peña, Sánchez & Sancan, 2022) manifiestan que los clientes en la actualidad buscan el mejor servicio, por lo cual, desarrollaron la investigación en la cooperativa 15 de febrero del cantón 24 de mayo. Con el fin de dar a conocer las ventajas que posee el hecho de brindar los usuarios un buen servicio, lo que beneficia a esta institución. La investigación permitió explorar determinantes que puedan coadyuvar a la asociación a plantear alternativas favorables para la mejora sustantiva de las actividades que desarrollan.

En este proceso, se consideró el método cualitativo, apoyándose en la técnica de la entrevista, misma que se realizó a los encargados de la cooperativa, asimismo se empleó el método de la encuesta, siendo aplicada a socios y clientes, por otra parte, también se utilizó el método bibliográfico, que oriento a sentar las bases teóricas científicas que respaldan este trabajo.

Entre los principales resultados destaca el hecho que resulta imperiosa la necesidad de forjar bases sólidas en cuanto a la gestión administrativa la misma que aportara a la consolidación de la cooperativa; en otro aspecto se recalca la opinión de los usuarios quienes subrayan la necesidad que los servicios ofertados por esta empresa sean promocionados por medio de las redes sociales o plataformas de comunicación que permita acceder a la misma.

Por su parte (Granados, 2024) en su artículo titulado Gestión administrativa y su impacto en los clientes en el sistema de facturación electrónica de la empresa Ecofiner del cantón Quevedo, año 2023. Cuyo objetivo tiene la finalidad de analizar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de los usuarios en el sistema de facturación electrónica de la empresa ECOFINER, en el cantón Quevedo, con base a las disposiciones legales vigente del Ecuador. El Servicio de Rentas Internas (SRI) es la máxima autoridad de recaudación del país y en los últimos años se han venido automatizando procesos en distintas áreas buscando la generación de servicios ágiles y oportunos que generan valor diferenciados a los usuarios para lograr un punto de rentabilidad, eficiencia a corto y mediano plazo para el país.

Revisión literaria

Gestión administrativa

La gestión administrativa actualmente es usada dentro de las organizaciones como un elemento clave en el desarrollo de sus actividades cotidianas, ya que le permite mejorar la relación que existe entre la productividad, costos y la calidad, además de dejarle alcanzar los objetivos en los tiempos y plazos establecidos.

Actualmente, la administración se utiliza en las organizaciones como la gestión administrativa. Un factor crucial en el desarrollo de sus tareas diarias, dado que le facilita la mejora de sus actividades. La conexión entre la productividad, los costos y la calidad, permitiéndole llegar a ser alcanzada los objetivos en los periodos y tiempos fijados.

Para Anzola (2009) “la gestión administrativa consiste en que todas actividades que se emprenden para coordinar y direccionar el esfuerzo de un grupo, es decir, la manera en la cual se trata de alcanzar las metas y objetivos con ayuda de las personas y los materiales adecuados mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como lo son la planeación, organización, dirección y control”

Mientras que para Raffino (2020) ambos conceptos convergen en que: “la gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir una organización adecuadamente y mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos” (Raffino, 2020).

Así mismo, para Busto (2022) “la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos de los que dispone una compañía, todas tienen como fin alcanzar los objetivos y optimizar los resultados, así como maximizar el uso de los recursos” (Busto, 2022).

Henry Fayol considerando unos de los principales padres del enfoque clásico de la administración y citado por Manrique (Fayol, 2016) define a la gestión como La gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. “Es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización” (Westreicher, 2024).

Gestión por proceso

La gestión por proceso está orientada al cumplimiento de los propósitos de la empresa en el marco de sus objetivos, con la efectiva interconexión de cada uno de sus procesos, garantizando

así el aprovechamiento de los recursos y dando una respuesta eficiente en términos de productividad.

Proceso administrativo

Según Pilla (2019 pág. 7) los procesos administrativos son “el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean”.

El proceso administrativo se considera una herramienta aplicada en las empresas para lograr sus objetivos y lograr sus metas de ventas planteadas, para lo que la administración deberá gestionar eficazmente. Por lo tanto, la forma de evaluar el desempeño gerencial es con el cumplimiento de los patrones en los procesos administrativos (Trucco, 2011).

Administración

“La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz” (Chiavenato, 2007, pág. 70).

“La administración es un proceso en el cual incurren actividades de planeación, organización, ejecución y control que desempeña la gerencia para el alcance de los objetivos organizaciones” (Etece, 2020).

Planeación

La planeación es la primera fase de los procesos administrativos que incurren en la empresa y es la base para las demás funciones. “Esta función determina por anticipado los objetivos que deben cumplirse y cómo alcanzarlos. La planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en qué orden debe hacerse” (Aportes, 2022).

Para (Burt, 2016) la planeación es “un sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos, y cuenta con un método de retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias” (pág. 14).

Organización

La organización es la segunda etapa del proceso administrativo, esto quiere decir que cualquier actividad en la empresa antes de ser ejecutada debe ser planeada y organizada.

“Organizar es la función administrativa que se encarga de agrupar las actividades planeadas en la empresa, para lograr el cumplimiento de los objetivos” (Asturias Corporación Universitaria, 2016, pág. 3).

El proceso de organización con base en la unión de personas, asignación de recursos y distribución de responsabilidades y autoridad, para que los objetivos sean alcanzados, los planes ejecutados según lo establecido en los planes, es muy importante la distribución de las actividades y distribuir conveniente y eficientemente la línea de autoridad requerida para tal fin (Etece, 2021).

Dirección

La dirección es la fase de los procesos administrativos en la que se hace efectiva la planificación realizada a través de la toma de decisiones del gerente o líder de la empresa, organización o institución, mismas que pueden ser ejecutadas directamente o delegadas para que se ejecuten (Andrea, 2020).

Para Fayol (2012) la dirección general es la que se encarga del direccionamiento o de conducir a la empresa a su objetivo principal, en este proceso administrativo el administrador o líder de la empresa procura obtener el mayor provecho de los recursos con los que cuente la organización logrando así una producción en alto rendimiento que se traduce en términos de productividad (Fayol, 2012).

Control

Para Speckle (2001) un sistema de control se describe como todas aquellas acciones o medidas organizacionales que implementan los directivos de la empresa con la finalidad de asegurarse que sus colaboradores lleven a cabalidad el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa (Citado en Ruíz & Hernández, 2018) (Anzil).

Concha & Marín (2005) consideran que el control en la administración consiste en verificar que las actividades se logren desarrollar de acuerdo a lo planificado, y que a su vez dichos resultados se ven reflejados en el alcance de los objetivos. No obstante, agregan, “controlar es dominar, y tal dominio debe ejercerse antes o al mismo tiempo de la supervisión” (pág. 7).

Servicio

Para González, Gómez, & Domínguez (2018) el término servicio o sector servicio “se utiliza para nombrar a un conjunto de actividades económicas que pertenecen al sector terciario, se suelen definir en un sentido general como las actividades que no producen bien” (pág. 12).

Berry, Bennet, & Brown (1989) lo definen como una actividad directa o indirecta que no produce un bien inmaterial, pero que busca satisfacer a los consumidores.

Calidad

“La calidad puede definirse como todas aquellas características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente que contribuyen a su satisfacción” (Barbosa, 2021).

Para López, et al., (2018) “la calidad se relaciona con el nivel de conformidad de los requerimientos desarrollados en cada uno de los procesos, sean estos en la producción de un producto o en el proceso de servicios” (pág. 441).

Calidad en el servicio

La calidad en el servicio “es el grado en que los servicios superan las expectativas del cliente o usuarios de este. Pudiéndose agregar la amplitud o discrepancia que existe entre los deseos del cliente y su percepción de este” (Ruiz & Parada, 2016, pág. 430).

Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición.

La calidad de los servicios a los usuarios en los mercados es la percepción que tienen los clientes sobre la experiencia que ofrece una empresa. Se trata de la evaluación de la satisfacción y la excelencia que los consumidores experimentan al utilizar un servicio.

Según varios autores, la calidad de servicio al cliente es la percepción que tiene el cliente sobre la experiencia que ofrece una empresa:

Albrecht (1992) manifiesta que un servicio se considera de calidad cuando logra satisfacer las necesidades de los clientes, tanto en el presente como en el futuro. “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry et al, 1993).

Según, Horovitz (1997) El usuario es el único juez de la calidad del servicio.

La calidad de servicio al cliente se puede evaluar a través de cinco dimensiones:

Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía, Intangibilidad.

Paz, Harris y García (2015) La calidad de servicio es el nivel de excelencia que la empresa escoge para satisfacer a sus clientes.

Calidad en la atención al cliente

La calidad en la atención al cliente constituye una herramienta estratégica que ayuda a la empresa a ofrecer valor agregado a sus clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Solórzano & Aceves, 2013).

Atención al cliente

Según el autor Gómez (2006): El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

Gómez (2006) afirma que entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.

Es Perecedero, se produce y consume instantáneamente.

Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.

Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.

La Oferta del servicio, prometer y cumplir.

El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.

El Valor agregado, plus al producto.

De acuerdo con Solano (2017), "Es un conjunto de actividades que permite la interacción entre empresa y personas que requieran un producto o servicio".

Se fundamenta principalmente en el mercadeo, por lo que su capacitación debe alinearse con las estrategias de mercadeo de la organización. El servicio al cliente pretende desarrollar una relación con el cliente, basada en la calidad del servicio, buscando siempre superar las expectativas (Solano, 2017).

Satisfacción del cliente

Para Howard y Sheth (1969) la satisfacción del cliente es el estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa que ha sido recibida respecto a la inversión realizada. Para los autores el nivel de satisfacción se produce o se puede medir únicamente después del consumo del producto o servicio.

Hunt (1977), manifiesta que satisfacción al cliente es la evaluación que analiza su una experiencia de consumo es al menos tan buena como se esperaba, es decir, si está acorde o no con las expectativas del cliente.

Estrategias del servicio al cliente

El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.

La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.

La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad

La lealtad de los empleados impulsa la productividad

La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.

La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.

Usuario

La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos. Es la persona que hace uso habitual de un servicio el usuario, a quien se debe atender con calidad,

oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas; puesto que él es quien determina el nivel de excelencia de una organización (Soret & Obeso, 2013).

Por otro lado, Pérez (2020) en su blog profesional define al usuario como aquella persona que usa algo para una función en específico, misma que tiene plena conciencia de lo que hace con un propósito lógico y conciso.

Plan

La palabra plan hace referencia a la descripción debidamente estructurada, planificada y desarrollada en un documento de interés técnico, económico y financiero, donde se fijan los propósitos, las estrategias, los plazos y el presupuesto que se requiere para su puesta en marcha. Por consiguiente, García (2015) menciona:

El plan es un documento que identifica, describe y analiza una oportunidad de examinar la viabilidad técnica, económica y financiera de la misma, y desarrolla todos los procedimientos y estrategias necesarias, constituye una herramienta de presentación del proyecto empresarial ante terceros, ya sean entidades financieras, administraciones públicas, proveedores, inversores u otros agentes interesados en colaborar en el proyecto (García, 2015, pág. 48).

Generalmente, el plan es el parámetro técnico político dentro del cual se enmarcan los programas o proyectos, así como también se enfoca en las decisiones que expresan: lineamientos, prioridades, estrategias de acción, asignación de recursos, conjunto de medios o instrumentos (técnicas) que se han de utilizar para alcanzar metas y objetivos propuestos.

Plan de atención al usuario

De acuerdo con la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario (2017) la elaboración de un plan es una tarea en la que han de participar todos los actores implicados, por ende:

Supone un proceso de reflexión conjunta sobre la situación de partida, los condicionantes que la rodean y los recursos, con el fin de definir una dirección para la gestión y que se tengan en cuenta necesidades y expectativas de los distintos colectivos, tanto internos como externos, a los que afecta su actuación (Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, 2017, pág. 12).

Un plan constituye un instrumento de ayuda para conducir un cambio que se desea conseguir. Es un mapa de coordenadas con el que se marca el rumbo de una organización y, de esta forma, si se llevan a cabo las iniciativas necesarias para lograr los objetivos del plan, la organización culminará un trabajo que la habrá llevado allí donde pretendía (Dirección General de Calidad y Atención al Usuario, 2017, pág. 12).

Fundamentación teórica

La calidad en los servicios

Para Pizco (2013) la calidad en los servicios es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, entendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionado en consecuencia mayor ingreso y menores costos para la organización (Citado en Solórzano Aceves, 2013).

Importancia de la calidad en el sector de los servicios

La creciente importancia de los procesos de servicios requiere más y mejores metodologías para su mejora. Un punto básico para ello es escuchar adecuadamente al cliente y traducir esto en acciones específicas, utilizando incluso un enfoque tradicional para evaluar la percepción del cliente mediante la aplicación de encuestas, que deben ser respaldadas en un cuestionario (Gutiérrez, 2014).

Sobre el particular, se debe garantizar que dicho cuestionario está bien diseñado, que tiende a generar respuestas consistentes, y cuyos resultados son analizados adecuadamente.

Esto último implica ir más allá de obtener la calificación promedio que recibe cada aspecto o ítem evaluando por la encuesta (Gutiérrez, 2014).

Sin embargo, la calidad del servicio es una categoría que está afectada por la percepción del usuario, y, en consecuencia, es multidimensional dada la naturaleza del servicio, el cual contiene elementos intangibles y subjetivos, que deben medirse en forma adecuada (Duque, Calidad del servicio, 2005).

Característica de un servicio de calidad

Según (Aniorte, 2013) algunas de la característica que deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

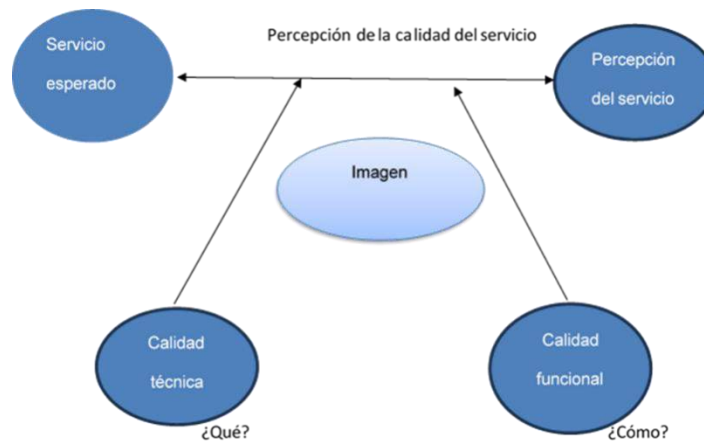
- Cumplir sus objetivos
- Servir para lo que se diseñó
- Ser adecuado para el uso
- Solucionar las necesidades
- Proporcionar Resultados

Así mismo, (Merchán, 2015) en su proyecto de titulación “Elementos clave del servicio al cliente de una microempresa de cumplimientos vitamínicos naturales en relación a Norma ISO 9000” considera que algunas características de un servicio de calidad están atribuidas al personal de la empresa, especialmente a aquellos que requiere al menos tratar con el cliente.

Modelos de medición de la calidad en los servicios

Fue formulada por Gronroos (1984) quien relaciona la calidad con la imagen corporativa de la empresa, planteando que la calidad que los clientes perciben es la resultante de la integración, en términos tangible o técnicos y la calidad funcional, es decir, como se entrega; con base en estos dos elementos entonces es posible medir la calidad percibida (Gronroos, 1984). En la figura 1 se puede observar el modelo nórdico y sus componentes (Duque, 2005).

Figura 1. Modelo Nórdico



Nota. Extraído de Service Oriented Approach Marketing og Services. Europa Journal Of Marketing, 12(8), 588-601. Gronroos (1984, p.40).

La escuela norteamericana: conocida como SERVQUAL es uno de los modelos más usado actualmente en los estudios sobre la mediación de la calidad en los servicios.

El modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1988) y ha servido de guía para innumerables investigaciones en el área. El modelo se sustenta en la evaluación de las percepciones y expectativas de forma separada en diez dimensiones definidas por los autores y con grado de importancia relativa, que es dependiente de servicio o del cliente (Berry, 1998).

Inicialmente existieron diez dimensiones, sin embargo, conforme avanzo el modelo fue posible reducirlas a solo cinco, a saber: confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad (Duque, 2005).

“Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido” (Duque, pag.10, 2005).

Calidad en la gestión del recurso humano

El recurso humano es el factor clave para la gestión de la calidad en la organización, puesto que demanda acciones que estén encaminadas al mejoramiento de las condiciones en las que se desempeña el trabajo para favorecimiento de la alineación del trabajador con la compañía, de forma tal que haya una satisfacción de sus necesidades dentro de esta, mediante la creación de un estado psicológico completo, en el cual el personal se sienta a gusto y satisfecho en el ambiente en que desenvuelve (Montoya & Boyero, 2016).

Para (Montoya & Boyero 2016) tener presente que para la calidad total es indispensable que todos los miembros de la compañía estén comprometidos con el mejoramiento continuo y con su trabajo, pues es necesario que tengan en la mente que es preciso prevenir todos los defectos que puedan hallarse dentro de los procesos para poder producir calidad. De igual manera, los empleados deben tener conciencia de hacer bien las cosas desde el inicio y ser responsables de la calidad de su propio trabajo, teniendo como objetivos la perfección y mejoramiento en cada una de las acciones que desarrollan en la compañía (pág. 115).

Los autores antes mencionados consideran que toda institución sea pública o privada que buque implementar y mantener en funcionamiento un sistema de calidad debe trabajar bajo los siguientes pilares:

Conciencia de calidad: esta filosofía japonesa que se enfoca en fomentar la responsabilidad del trabajador y su eficiencia en el desempeño de funciones. Esto incurre que la idea que las empresas tengan con respecto a la calidad total radica en que el trabajador se involucre desde un inicio a la tarea bien realizada desde una primera instancia o en su defecto minimizar los errores (Montoya & Boyero, 2016, pág. 117).

Planificación institucional

En la guía metodológica de planificación institucional de la secretaria nacional de planificación y desarrollo menciona que:

La planificación institucional es el proceso a través del cual cada entidad establece, sobre la base de su situación actual, del contexto que la rodea, de las políticas nacionales, intersectoriales, sectoriales y territoriales, y de su rol y competencias, como debería actuar para brindar de forma efectiva y eficiente servicios y/o productos que le permitan garantizar derechos a través del cumplimiento de las políticas propuestas y sus correspondientes metas (SENPLADES 2021, pág. 13).

El proceso de planificación institucional permite establecer el plan de desarrollo institucional de las entidades del sector público. La planificación institucional al igual que la planificación del desarrollo se constituye en un proceso técnico – político que explora las condiciones de la entidad, construye su futuro, establece sus logros y procesos críticos en el marco de su mandato legal y social, con el fin de acelerar cambios favorables en los distintos usuarios y destinatarios de las acciones de la entidad pública. El plan de Desarrollo Institucional se constituye a través del proceso de planificación institucional y se constituye en el producto básico de este (IAEN, 2016, pág. 23).

Características

En el marco de su desarrollo, la planificación institucional tiene en cuenta algunas características. Los siguientes son establecidos por SENPLADES (2012):

Jerárquica: requiere de la voluntad política, es promovida y validada por las autoridades de las entidades. La planificación de cada institución iniciara con el aval de la máxima autoridad de la entidad, que emitirá un conjunto de directrices y prioridades que orientaran el proceso.

Dinámica y flexible. Es un ejercicio que se realiza con una frecuencia regular.

Participativa. Implica a participantes y miembros internos de las entidades, tanto a nivel central como externo.

Realista. Recopila las necesidades de la institución para lograr sus objetivos y considera los recursos disponibles

Incluyente. Con base en un enfoque basado en derechos, integra los conceptos de igualdad territorial y de igualdad (en términos de género, étnico-cultural, generacional, movilidad y discapacidad) y ambiental.

Importancia de la planificación

La planificación es una etapa crucial de todo proyecto porque permite establecer las bases y diseñar las estrategias necesarias. Se trata de la base del proyecto: establecer sus componentes fundamentales, como procedimientos, objetivos y valores, etc., que conforman lavase de la actividad de la organización.

Bases y normativas legales

En el Ecuador existen niveles de gobierno tipificado en la Constitución de la República, dividiendo la admiración pública a través de la descentralización por territorios.

La división administrativa territorial se involucra con la asignación de recurso y funciones del estado a gobiernos provinciales, municipales, y parroquiales con el único interés de que con la autonomía y descentralización de los gobiernos las necesidades de los pueblos y nacionalidades sean atendidas de la mejor manera para garantizar el buen vivir de los ecuatorianos (SENPLADES, 2012).

Con la nueva constitución del año 2008, el Plan Nacional del Buen Vivir el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), se han dado cambios significativos en la administración económica, política y social del Ecuador:

“la propuesta de la ley de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización surge de la demanda de los gobiernos locales para conseguir la justicia territorial, la autodeterminación de los territorios y la imperiosa necesidad del cambio para lograr mayor equidad” (Izquierdo, 2015).

La nueva Constitución divide al Ecuador y a su administración territorial en varios Niveles de Gobierno, creando así la descentralización que significa transferir responsabilidades y recurso desde el gobierno central hacia los gobiernos provinciales, municipales y parroquiales (SENPLADES, 2012) “los GAD brindan un mejor servicio en un país desde el Buen vivir es para todos los ciudadanos” (Izquierdo, 2015).

Con el objetivo de lograr una efectiva, eficiente y eficaz administración del Estado, el Gobierno Central otorga competencias exclusivas a los distintos niveles de gobierno.

Los cambios buscan dinamizar la operatividad del Gobierno Central y de las instituciones públicas que contribuyen al mejor desenvolvimiento de los GADS.

Autonomía de los GAD`S

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD en su art. 5 explica los tipos de autonomías que se les otorga a los Gobiernos

Autónomos Descentralizados. Por lo cual gozarán de autonomías política, administrativa y financiero. De la misma manera existen tres funciones establecidas para estos gobiernos que se estipulan en el Art.20 del mismo código y estas se relacionan con:

- De legislación, normatividad y fiscalización
- De ejecución y administración y,
- De participación ciudadana y control social

La gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Según la Constitución de la República del Ecuador 2008, en su Art. 227, hace referencia a la Administración pública que 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 (Izquierdo, 2015).

De la misma manera (Izquierdo, 2015). En su modelo de gestión administrativa propuesto al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Guayllabamba expresa que:

Las Entidades y Organismos del sector público deben regirse a lo que establece el artículo 227 de la Constitución, sobre la Administración Pública que tienen como misión el Buen Vivir de la ciudadanía en diferentes componentes sociales vivienda, seguridad salud, educación, etc., procurando que el cumplimiento de estos servicios rápidos, oportunos y transparente (pag.27).

En la actualidad existen avances significativos en cuanto a la adaptación de la normativa legal, capacitación del recurso humano, el mejoramiento, la optimización y automatización de los procesos con la ayuda de la tecnología información, aún falta mucho trabajo por efectuar para que los procesos de las entidades públicas mejoren y contribuyan a servir con la calidad y eficacia a la ciudadanía a nivel nacional (pág. 279).

La gestión administrativa y financiera permite que los gobiernos seccionales definan un modelo de administración pública, compuesto por procesos enfocados en la optimización de los recursos y cumplimiento de objetivos, con relación al crecimiento de la entidad de acuerdo con las políticas establecidas por el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (Espín Rodríguez, 2022).



CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA

Este apartado se centró en desglosar la metodología aplicada dentro de la investigación cursada, de esta manera, se demuestra la ruta aplicada.

La investigación tuvo un enfoque mixto, alcance descriptivo, correlacional, explicativo y diseño no experimental. La técnica implementada fue la encuesta, utilizando como instrumento cuestionarios de preguntas a funcionarios y usuarios. Para la validación y fiabilidad de los formularios se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach, el cual sirve para evaluar la consistencia interna de los instrumentos. Así mismo, para evaluar los valores obtenidos y estimar el nivel de correlación entre las categorías, se aplicó el coeficiente Tau C de Kendall.

Enfoque

La intención de esta investigación es poder generar estrategias de administración adecuadas para el mejoramiento integral de los mercados municipales, es por esto, que se ha seleccionado un enfoque de características mixtas es factible. Desde la posición de (Vázquez Pérez, 2024), se comprende que las inferencias realizadas a través del análisis tanto cuantitativo como cualitativo permite abordar a los fenómenos de manera más completa.

Cueva-Luza et al. (2023) se refiere a la aplicación de este enfoque por la complementariedad de los métodos, fortaleciendo la medición a través de datos numéricos y la interpretación de los resultados con mayor abundancia dentro de las categorías o categorías presentadas. En sí, (Vázquez-Pérez, 2024) explica que el proceso lógico para los estudios se encuentra en primero realizar una exploración de los elementos y de manera posterior suministrar los instrumentos para la aplicación efectiva de las soluciones.

Alcance

Dentro del libro de (Hernández et al. 2014) se describe a los estudios correlacionales causales dentro de los diseños no experimentales e indican que en términos correlacionales facilitan demostrar la relación entre dos categorías; es de importancia manifestar, que los mismos

autores señalan que al no ser experimentales, no se busca evaluar las vinculaciones causales de las categorías.

Descriptivo

Este estudio busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Este tipo de investigación logro determinar el nivel de la calidad de servicio, precisando la situación actual en el servicio prestado por la jefatura de mercados. Para conocer las percepciones y expectativas de los usuarios y de ese modo generar mejores ingresos en cuanto a lo planificado.

Correlacional

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o categorías es un contexto específico. En Esta investigación se pudo determinar que si existe una correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Declaración y justificación del diseño

Para Hernández et al. (2014) la investigación no experimental se basa en que “no hay ni manipulación intencional ni asignación al azar” (p. 13), dicho de otro modo, las categorías independientes no se modifican a través de la intervención de los factores. Cabe mencionar, dentro de la tipología del diseño no experimental, se califican en transversales y longitudinales; debido a que este trabajo se realiza dentro de un momento único, particularmente en el primer semestre de 2024, se entiende que es transversal, ya que se centra dentro de un tiempo-espacio previamente determinado (Hernández et al. 2014).

En este caso, se ha observado la calidad de los servicios y la satisfacción a los usuarios de los mercados municipales del cantón Durán durante los primeros seis meses del periodo 2024, por lo tanto, la medición realizada es por medio de percepciones tanto de los servidores como de los usuarios finales.

Método

En relación con la problemática planteada, se ha procedido a examinar la calidad de los servicios por medio de las acciones del personal, evaluando los puntos fuertes y débiles en la atención al usuario, lo cual generó acontecimientos de carácter particular y verificar las repercusiones que ha tenido en las percepciones de la colectividad de este modo garantizar una adecuada atención al usuario que contribuya en los ingresos planificados; es por esto, que el método usado es el deductivo. Adicional, se considera que se ha aplicado el método inductivo, ya que se ha procedido a analizar una población, a través de una muestra seleccionada.

Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación utilizadas fueron: observación directa de las actividades desarrolladas por los funcionarios de la jefatura que brinda servicio a la comunidad; encuesta a los usuarios (comerciantes) y funcionarios las cuales contempla las categorías de repuesta, así como evaluar, sus procedimientos y ayudar a mejorar espacios, equipos y la gestión administrativa del personal que conforman la jefatura; análisis de correlación de las categorías que involucra la evaluación de los procesos de administración, el análisis de la calidad de los servicios prestados.

Instrumentos de la investigación

Encuesta. - Se aplicó a los usuarios que acuden a realizar sus trámites a la jefatura, a través de un cuestionario con preguntas específicas que nos permita determinar con facilidad la información necesaria acerca de la calidad de atención que reciben y el grado de satisfacción por el mismo, aplicando la metodología desarrollada por Fernández & Baptista (2014) en la aplicación de las técnicas de recolección de información.

La encuesta fue diseñada por los investigadores, tomando en consideración los indicadores planteados, cabe mencionar, que las preguntas son de carácter cualitativo; cabe mencionar, que se han generado dos formularios de encuestas, el primero enfocado en la percepción de los usuarios y el segundo en la percepción de los funcionarios del área.

Conceptualización y operacionalización de categorías

Sustentados en el modelo de SVQUAL, el cual se ha adaptado la coyuntura de este proceso de investigación, se plantea la idea, siendo esta: existe una correlación positiva entre la calidad del servicio brindado en los mercados municipales del cantón Durán y la satisfacción de los usuarios que acceden a estos. (Roca-Fernández & Mullor, 2024) indica que al existir una hipótesis para demostrar la correlación de dos categorías, es indispensable que exista una hipótesis nula, para así determinar la relación estadística.

En primera instancia, se debe dejar en claro que al ser un estudio no ser experimental se han seleccionado categorías ordinales, las cuales miden subjetividades a través de un orden o clasificación (Universidad Autónoma de México, 2024). Entonces, por medio de este tipo de categorías se expresan cualidades, preferencias, gustos a través de un orden especificado.

Las categorías seleccionadas son calidad de servicio y satisfacción del usuario, para así lograr desarrollar las estrategias en los mercados municipales; como categoría independiente se encuentra la calidad del servicio y como dependiente la satisfacción del usuario.

Silva-Treviño et al. (2021) identifica a la calidad en el servicio como “la brecha que existe entre las expectativas del cliente (lo que quiere) y sus percepciones (lo que obtiene) después de recibir un servicio” (p. 86), mientras que la calidad del servicio desde su perspectiva se concibe como el cumplimiento de las expectativas de los usuarios. En contraposición, se encuentra la propuesta de Bimboza-Masaquiza et al. (2023), quienes conciben a la calidad de servicio desde el modelo servqual y lo definen como estrategias estructuradas dentro de una organización para satisfacer las demandas de los clientes.

Tabla 1. Operacionalización de la categoría calidad de servicios.

Categoría	Tipo	Conceptualización	Dimensión	Indicador
Calidad de servicio	Independiente	Estrategias estructuradas dentro de una organización para satisfacer las demandas de los clientes. (Bimboza-Masaquiza et al. 2023)	Capacidad de gestión	Mejoramiento continuo de procesos internos Liderazgo Gestión del equipo/grupo
			Tangibilidad	Estado de los espacios Estado de los equipos

Nota. Elaborado por autores.

La satisfacción posibilita el acceso la visión del cliente y su comportamiento frente a los bienes o servicios ofrecidos por parte de una organización, Zea et al. (2022) manifiesta que se encuentra fuertemente vinculado con las expectativas e intereses de los usuarios; así mismo, su valor se torna relevante para la toma de decisiones y para el análisis realizado por los involucrados. En adición, Kon-Cedeño & Intriago-Mora (2023) precisan el concepto de satisfacción, como la respuesta del usuario generada al estímulo o experiencia tras la recepción de un servicio en un contexto particular y en un momento específico; de este modo, se ha propuesto la operacionalización de esta categoría bajo el siguiente detalle:

Tabla 2. Operacionalización de categoría satisfacción del usuario.

Categoría	Tipo	Conceptualización	Dimensión	Indicador
Satisfacción del usuario	Dependiente	Respuesta del usuario generada al estímulo o experiencia tras la recepción de un servicio en un contexto particular y en un momento específico. (Kon-Cedeño & Intriago-Mora, 2023)	Atención al usuario Cumplimiento de expectativas	Tiempo de respuesta Resolución de quejas, problemas Flexibilidad ante las exigencias del usuario Desempeño de los servidores

Nota. Elaborado por autores.

Como ya se indicó, a través de las encuestas se instrumentó la recolección de datos; al establecer las dos categorías, de igual manera, se identificaron dos sujetos de investigación, siendo estos los usuarios y los servidores, por lo cual, se generaron dos cuestionarios. Resalto, que se emplearon preguntas cerradas, ya que se brindaron las respuestas y se limitó al encuestado a contestar las mismas (Hernández et al. 2014).

El primer formulario cuenta con 12 preguntas, mientras el segundo posee 9 interrogantes, las cuales se han enmarcado en dar contestación a la situación hipotética planteada. De esta manera, se ha generado la tabla ubicada en la parte superior de este párrafo para visualizar el bosquejo de los indicadores y los ítems por cuestionarios:

Tabla 3. Categorías, indicadores y formulario de encuesta.

Categoría	Indicadores	Formulario 1 Servidores	Formulario 2 Usuarios
Satisfacción del usuario	Tiempo de respuesta	-	1,2,3,4
	Resolución de quejas, problemas		
	Flexibilidad ante las exigencias del usuario	1	5,6,7
Calidad de servicio	Desempeño de los servidores		
	Capacidad de gestión	2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11	-
	Tangibilidad		8,9

Nota. Elaborado por autores.

En suma, para la validación de los formularios propuestos se calculó el coeficiente de Alpha de Cronbach para “evaluar la consistencia interna del instrumento” (Roco-Videla, Flores, Olguin-Barraza, & Maureira-Carsalade, 2024). En el anexo 1, se encuentran plasmadas las preguntas generadas en los formularios; mientras que en el anexo 2 se presentan las respuestas brindadas por los sujetos con sus respectivos gráficos y tablas.

Ahondando un poco más dentro de la fiabilidad de los cuestionarios, desde Toro et al., (2022) se entiende que para el Alpha de Cronbach se miden las “escalas con ítems de varias alternativas de respuesta” (p. 18) y la misma, se expresa bajo la siguiente ecuación:

Ecuación 1. Alpha de Cronbach.

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(\sigma_x^2 - \frac{\sum_{i=1}^N \sigma_{Y_i}^2}{N} \right) / \left(\sigma_x^2 / N \right)$$

Agregando a lo anterior, el autor relata que los valores obtenidos se deben evaluar bajo un rango, siendo este “...-1 hasta 1, los valores negativos indican correlaciones negativas entre ítems, los valores positivos aceptables van por consenso desde .65 hasta .80” (Toro et al. 2022, p. 18).

Ahora bien, en esta investigación se emplea el tau-c de Kendall, ya que las dos categorías son de carácter ordinal, lo cual implica que no cumplen con los supuestos de normalidad estadística, en otras palabras, que se usó categorías que a través de escalas miden la percepción del encuestado (Berry, Johnson, Zahran, & Mielke, 2009). Por ende, con el tau-c de Kendall el propósito es lograr medir la concordancia de los pares y resta los pares discordantes (Faster Capital, 2024).

En la siguiente ecuación, se especifica la manera de calcular el coeficiente de Kendall, tomando en cuenta que para ambos sujetos de investigación se han considerado desarrollar las categorías desde ítems distintos, se precisa que se ha empelado el Tau-c de Kendall.

Ecuación 2. Coeficiente de Kendall.

$$\tau = \frac{2(n_c - n_d)}{n_2 - m}$$

En donde a Stuart (1953), la desglosa de la siguiente manera:

- n representa el tamaño de la muestra
- n_c representa a los pares concordantes
- n_d representa a los pares discordantes
- m representa número de filas x número de columnas de las tablas de contingencia

La decisión de usar el tau-c de Kendall se basa en que la cantidad de filas y columnas no son iguales y las respuestas brindadas por los encuestados siguen la misma secuencia o lógica (Morales & Rodríguez, 2016). La International Business Machines Corporation o IBM, señala que el coeficiente tau-c de Kendall ignora los empates, de la misma forma se interpreta desde los valores bajo este criterio: “El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor

absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1...” (IBM, 2024); de este modo, se garantiza la relación de las categorías ordinales.

Por ende, de las respuestas extraídas, se las ha transformado en rangos numéricos y se procede a estimar el nivel de correlación entre las categorías ordinales, en consecuencia, se aplica el coeficiente de Kendall, la cual corresponde a una medida no paramétrica de asociatividad.

El uso del software SPSS para el coeficiente de tau-c de Kendall es apropiado, ya que el nivel de significancia o también llamado p-valor es de 0,001. (Romero Suárez, 2012) considera que el p-valor brinda el grado de credibilidad y detalla que a través de ciertos rangos se puede conocer la credibilidad de las hipótesis; en referencia al valor de 0,001 indica que entre el rango 0,05 y 0,001 se torna factible probar la hipótesis nula, en tanto que se puede rechazar o no. Por su parte, (Molina Arias, 2017) menciona que mientras el valor de p sea menor se interpreta mayor fiabilidad.

Delimitación de la población y muestra

Para el análisis se consideraron dos grupos o sujetos de investigación, tomando en cuenta la participación de estos dentro de la prestación de los servicios en los mercados municipales del cantón Durán. El primer conjunto de encuestados corresponde a los servidores que laboran en el GAD Municipal del cantón Durán, siendo un total de 19 personas que se encuentran asignadas a esta Jefatura, estos representan la opinión interna desde la categoría calidad de servicio; la tabla posicionada en la parte inferior pormenoriza los cargos ocupados por los servidores municipales y esto permite comprender la situación dentro de la organización:

Tabla 4. Cargos de los servidores encuestados.

Cargos	Cantidad
Jefe de Mercado	1
Asistente	1
Administradores	3
Supervisores	13
Total	19

Nota. Elaborado por autores.

El siguiente sujeto de investigación corresponde a los usuarios de los mercados municipales; durante el periodo seleccionado se estima un tamaño poblacional de 952 a 1200 personas; es así, que se ejecutó el cálculo del tamaño muestral para estimar a través de los niveles de confianza y el margen de error la cantidad de individuos a ser encuestados (García-García, Reding-Bernal, & López-Alvarenga, 2013). Para el cálculo del tamaño de la muestra se usa la siguiente ecuación:

Ecuación 3. Fórmula tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

cual representa:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la población o universo
- Z = Nivel de confianza
- e = error de estimación
- p = probabilidad de ocurrencia

- $q = (1-p)$, que implica probabilidad de la no ocurrencia

En la misma línea de ideas, es imperante manifestar que dentro de este estudio seleccionó como tamaño de la población 1200, se fijó un nivel de confianza del 95 % y un margen de error de 10%, llegando a obtener una muestra de 89 personas. Vale la pena destacar, que los cuestionarios se aplicaron de manera presencial, a través de un muestreo aleatorio simple, lo cual implica que cualquier individuo puede ser seleccionado (Porrás-Velázquez, 2017), no obstante, previo a continuar con el formulario se precisaba a los usuarios si accedieron a los servicios de los mercados dentro de la temporalidad.

Validación del instrumento

Alfa de Cronbach

Dentro de esta investigación, para la concreción de los resultados de la estadística descriptiva se utilizó el software IBM SPSS Statistics. Como primer punto, se expone el coeficiente Alfa de Cronbach, para el instrumento aplicado para los servidores; dentro de la siguiente tabla, se señalada que se han obtenido 19 respuestas, sin exclusiones, logrando aplicar el coeficiente al 100% de las contestaciones.

Medio

El medio utilizado para la recolectar y procesar los datos obtenidos fue:

SPSS (Statistical Package for Social Sciences): Esta herramienta facilita el análisis de datos de manera precisa y eficiente, ya que permite a los usuarios realizar análisis estadísticos facilitando su interpretación de resultados mediante tablas y gráficos.

Tabla 5. Respuestas del instrumento aplicado para los servidores.

		N	%
Casos	Válido	19 0	100,0
	Excluido		,0
	Total	19	100,0

Nota. Elaborado por autores.

N corresponde al número de encuestados.

En la siguiente tabla, se muestra que el coeficiente de alfa de Cronbach alcanza un 0,987, lo cual implica que existe una alta consistencia interna entre los ítems propuestos en este cuestionario; por lo cual, se demuestra que existe confiabilidad para la medición.

Tabla 6. Coeficiente del alfa de Cronbach para instrumento aplicado para servidores

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,987	,988	12

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor o igual que 0.9 indica que existe alta fiabilidad del instrumento empleado.

Se ratifica lo expuesto en el tamaño muestral, ya que fueron realizadas 89 encuestadas, sin exclusión de individuos, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 7. Respuestas del instrumento aplicado para los usuarios.

		N	%
Casos	Válido	89 0	100,0
	Excluido		,0
	Total	89	100,0

Nota. Elaborado por autores.

N corresponde al número de encuestados.

Así mismo, se realizó el mismo coeficiente para el cuestionario aplicado a los usuarios, siendo este 0,991, implicando que es altamente fiable el instrumento diseñado, esto se refleja en la tabla posicionado en la parte inferior.

Tabla 8. Coeficiente del alfa de Cronbach para instrumento aplicado para usuarios.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,991	,992	9

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor o igual que 0.9 indica que existe alta fiabilidad del instrumento empleado.

A pesar de demostrarse fiabilidad de los dos cuestionarios, se denota que, por un mínimo porcentual, los preguntados seleccionados en las encuestas son más confiables que las realizadas en el segundo cuestionario. Sin embargo, ambas son altamente consistentes entre sí.

Discusión de resultados

De las dimensiones e indicadores que fueron expuestos en este estudio y evaluados de manera correlacional, se establece que lo tangible o visible para el ciudadano, que en este caso se denominó estado de equipos y espacios influencia en la satisfacción al usuario, especialmente en la atención personalizada que desea poseer cada usuario; del mismo modo, repercute en como el ciudadano percibe o evalúa el desempeño de los servidores y los resultados esperados posterior al acceso a los servicios.

De estos indicadores, el que mayor influencia posee es el estado de los espacios, ya que afecta en el desempeño de los trabajadores municipales y los comerciantes que laboran en los mercados. Por otra parte, los servidores municipales se encuentran conscientes que su desempeño

es fuertemente influenciado por el poder de toma de decisiones que le dan sus inmediatos superiores y así mismo, su alineación a los planes concebidos condiciona su desempeño.

Los indicadores de las categorías y las correlaciones manifestadas en este apartado han sido positivas y mayores a 0,5, comprendiendo de este modo que existe relación fuerte entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios que utilizan los mercados municipales del cantón Durán.

De las dimensiones capacidad de gestión, tangibilidad, atención al usuario y cumplimiento de expectativas

Conclusiones del diagnóstico

Para cumplir con los objetivos planteados en este estudio, como analizar los fundamentos teóricos sobre la calidad del servicio, realizar el diagnóstico del estado de los mercados municipales y determinar la relación entre la calidad del servicio brindado y satisfacción de los usuarios de los mercados municipales, revela un enfoque estratégico y proactivo para mejorar las condiciones de los equipos y espacios donde los funcionarios desempeñan sus labores, con el fin cumplan de manera efectiva y eficiente. Por ello, mediante encuestas realizadas a los funcionarios y comerciantes se identificaron factores internos y externos que permitieron identificar y analizar los factores que influyen en la gestión administrativa e inciden en la atención al usuario.

La encuesta a funcionarios permitió identificar los factores que influyen en el desempeño y limitaciones para resolver los problemas internos, la falta claridad y conocimiento de los procesos administrativos y disponibilidad para brindar un buen servicio al ciudadano. Mientras que, con la encuesta a los comerciantes, se evaluó la percepción sobre la calidad de la atención recibida por parte de los funcionarios del GAD, de esta forma, se midió la satisfacción en relación con la gestión administrativa y el conocimiento que tienen sobre los procesos que se implementan por parte de la Jefatura. De igual manera, se examinó y evaluó las condiciones que tienen los

mercados y sus equipos tecnológicos con los que cuenta el personal administrativo para desarrollar sus funciones.

Con la información recabada se pudo identificar significativamente los obstáculos y desafíos que se deben afrontar para implementar efectividad en los procesos, la correlación de los indicadores desde la perspectiva de los dos sujetos de investigación, válida que mientras los mercados municipales cuenten con personal capacitado y eficiente, los cuales brinden un servicio de calidad a los usuarios, la percepción y satisfacción va a hacer mayor tras la atención recibida.

Esto lleva a establecer propuesta para mejorar la gestión administrativa, fundamental para realizar mejoras significativas que contribuyan a lograr procesos de atención con calidad eficiente para lograr resultados favorables. No obstante, este proceso debe ser de manera continua y la adaptación a medida que se presenten las necesidades.

CAPÍTULO 3: PRESENTACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Análisis de Datos

Tau-c de Kendall

Se realizó el análisis de las categorías ordinales, dentro del software SPSS se elaboraron a través de tablas cruzadas, para efecto de esto, se presentan los datos de correlación entre los indicadores de las dos categorías propuestas. De primera mano se van a mostrar el cruce de los indicadores de acuerdo con los formularios de encuestas que fueron propuestos, en otros términos, a través de la correlación de los indicadores se aseverará o desestimaré la hipótesis de los casos.

El primer cruce realiza es entre las dimensiones tangibilidad y atención al usuario, como se demuestra en la tabla 9 y 10 existe un valor correlacional de 0,833, implicando que existe una relación positiva fuerte entre los dos indicadores estado de los equipos y tiempo de respuesta de los usuarios. Es por esto, que se afirma que a si los servidores cuentan con equipos modernos y eficientes, el tiempo de espera de los usuarios es mejor.

Tabla 9. Tabla cruzada estado de equipos vs. Tiempo de respuesta.

Estado de Equipos	Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	Total
Nunca	2	0	0	0	0	2
Rara vez	0	11	5	0	0	16
Tiempo de A veces	0	0	29	0	0	29
respuesta A menudo	0	0	5	15	0	20
Muy A menudo	0	0	0	1	21	22
Total	2	11	39	16	21	89

Nota. Elaborado por autores.

Dentro de la Tabla 9, se observa que a un estado de los equipos que no sean ni nuevos ni antiguos existe una probabilidad de obtener un tiempo de respuesta un medio, donde 29

encuestados coinciden; he aquí que se observa que de los 21 encuestados, consideran que el tiempo coinciden que a mejores estados de equipo influye en mejor tiempo de respuesta. Únicamente 2 personas indican que si los equipos son muy antiguos su tiempo de respuesta es nulo.

Tabla 10. Correlación entre estado de equipos y tiempo de respuesta.

	Valor
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal ,833
N de casos válidos	89

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor que 0.50 representa una correlación fuerte o alta, mientras que un valor =1 correlación perfecta.

Las tablas 11 y 12 muestran la relación entre los indicadores estado de equipos y la atención personalizada brindada a los usuarios, en donde se establece que existe una correlación positiva fuerte de 0,812 entre los dos indicadores; por ende, se asevera que, a mejor estado de equipos, el usuario recibe una atención personalizada en los mercados municipales.

Tabla 11. Tabla cruzada entre estado de equipos vs. Atención personalizada.

Estado de equipos	Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	Total
Nunca	2	1	0	0	0	3
Rara vez	0	10	11	0	0	21
A veces	0	0	25	0	0	25
Casi siempre	0	0	3	16	3	22
Muy A menudo	0	0	0	0	18	18
Total	2	11	39	16	21	89

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor que 0.50 representa una correlación fuerte o alta, mientras que un valor =1 correlación perfecta.

Un total de 39 encuestados, es decir, el 43,82% de la muestra coinciden que la atención personalizada no depende de los equipos, mientras que un 17,9% y un 23,60% consideran que han recibido una atención personalizada casi siempre o muy a menudo cuando el estado del equipo es óptimo, implicando que existe una relación positiva.

Tabla 12. Correlación de estado de equipos y atención personalizada.

		Valor
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,812
N de casos válidos		89

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor que 0.50 representa una correlación fuerte o alta, mientras que un valor =1 correlación perfecta.

La siguiente tabla muestra el cruce de los indicadores estados de equipos en contraposición con la flexibilidad del horario, en donde se demuestra que 39 de los encuestados, es decir, 43,82% de ellos consideran que el estado de los equipos no afecta a la flexibilidad horaria, siendo esa cataloga como regular o buena. El restante de las respuestas oscila en la percepción de un 17,98 % y un 23,60% que la flexibilidad horaria si se relaciona de manera positiva dependiendo del estado de los equipos dentro de los mercados municipales.

Tabla 13. Tabla cruzada flexibilidad horaria vs. Estados de equipos- tangibilidad.

Estado de equipos		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	Total
Flexibilidad horaria	Muy pobre	1	0	0	0	0	1
	Pobre	1	4	0	0	0	5
	Regular	0	7	25	0	0	32
	Buena	0	0	14	15	0	29
	Muy Buena	0	0	0	1	21	22
Total		2	11	39	16	21	89

Nota. Elaborado por autores.

La siguiente tabla, se cruzan los indicadores estados de equipos y resolución de quejas, en donde se observa la siguiente relación, que el 43,82% de los encuestados o 39 de ellos consideran que el estado de equipos tanto rara vez como a veces no influyen en la resolución de sus quejas. Mientras, que un 23,60% considera que el estado de los equipos si influye en las respuestas brindadas.

Tabla 14. Tabla cruzada resolución de quejas vs. Estado de equipos.

Estado de equipos		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	Total
Resolución de quejas siempre	Nunca	1	0	0	0	0	1
	Rara vez	1	11	17	0	0	29
	A veces	0	0	21	0	0	21
	Casi	0	0	1	16	2	19
	Muy A menudo	0	0	0	0	19	19
Total		2	11	39	16	21	89

Nota. Elaborado por autores.

Dentro de la siguiente tabla, se observa que la percepción de los usuarios varía y tendencia a que existe un 26,96%, que consideran que el estado de los equipos y siempre afecta a los resultados esperados, mientras que un 19% consideran que casi siempre afectan los resultados en virtud de los estados de equipos.

Tabla 15. Tabla cruzada resultados esperados vs. Estado de equipos tangibilidad.

Estado de los equipos		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	
Resultados esperados	Nunca	2	3	0	0	0	5
	Rara vez	0	8	17	0	0	25
	A veces	0	0	18	0	0	18
	Casi siempre	0	0	4	13	0	17
	Siempre	0	0	0	3	21	24
Total		2	11	39	16	21	89

Nota. Elaborado por autores.

La siguiente tabla refleja la tendencia de los encuestados, quienes ratifican que el desempeño de los servidores mejora cuando se cuenta con equipos en mejor estado, siendo estos un 23,60%, mientras que un 25,84% ratifica que si el equipo es antiguo o moderno el desempeño es de carácter regular, mientras que un 11,24% considera que el desempeño es caracterizado como pobre si se cuenta con equipos anticuados. Es decir, que el desempeño de los servidores reflejados en respuesta o atención personalizada se ve afectado de manera significativa por el estado de los equipos.

Tabla 16. Tabla cruzada desempeño-atención personalizada vs. Estado de equipos.

Desempeño - atención personalizada		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	
Desempeño - personalizado	Muy pobre	2	1	0	0	0	3
	Pobre	0	10	9	0	0	19
	Regular	0	0	23	0	0	23

Buena	0	0	7	7	0	14
Muy A menudo	0	0	0	9	21	30
Total	2	11	39	16	21	89

Nota. Elaborado por autores.

La siguiente tabla refleja el desempeño reflejado en la percepción del tiempo y el estado de los equipos, en donde el 32,58% determina que muy a menudo el desempeño se ve afectado por el estado de los equipos, mientras que un 14,60% considera que se ven afectados casi siempre y un 23,60% indica que a veces el estado de los equipos influye en el desempeño. Un 17,98% indica que los equipos siendo algo antiguos o muy antiguos influyen rara vez en el desempeño de los servidores.

Tabla 17. Tabla cruzada desempeño (tiempo) vs. Estado de equipos.

		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	
Desempeño – tiempo	Nunca	2	8	0	0	0	10
	Rara vez	0	3	13	0	0	16
	A veces	0	0	21	0	0	21
	Casi siempre	0	0	5	8	0	13
	Muy A menudo	0	0	0	8	21	29
Total		2	11	39	16	21	89

Nota. Elaborado por autores.

La Tabla ubicada en la parte inferior resume la correlación entre los indicadores de las categorías satisfacción al usuario y el indicador estado de los equipos que se forma parte de la categoría calidad de servicio; se ha procedido a condensar dichos indicadores, ya que su correlación no supera el 80%, es decir, existe una correlación positiva, pero en comparación con las correlaciones presentadas en las tablas anteriores es más baja, presentando un coeficiente de 0,751, que se observa en la tabla resumen.

Tabla 18. Resumen coeficiente de Kendall del indicador estado de equipos vs. indicadores de satisfacción de calidad.

Indicador independiente	Indicador dependiente	Valor tau-c de Kendall
Estado de equipos	Tiempo de respuesta	,833
	Atención personalizada	,812
	Flexibilidad horaria	,751
	Resolución de quejas	,797
	Desempeño de los servidores	,799
	(tiempo)	
	Desempeño de los servidores	,799
	(personalizado)	
	Resultados esperados	,799

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor que 0.50 representa una correlación fuerte o alta, mientras que un valor =1 correlación perfecta.

Por ende, de los datos expuestos se afirma que a mientras los equipos asignados para la ejecución de tareas inherentes a los mercados municipales se encuentren actualizados existe un mejor tiempo de respuesta y una mayor atención personalizada percibida por los usuarios de este servicio brindado por la municipalidad.

Se ha procedido a realizar la correlación entre el indicador estado de los espacios, el cual pertenece a la categoría calidad de servicios, y los indicadores pertenecientes a la categoría dependiente. De manera ilustrativa, se demuestra que existe una correlación positiva fuerte, en la siguiente tabla, se ha consolidado los valores del coeficiente de Kendall para la visualización de dicha relación.

Tabla 19. Resumen Coeficiente de Kendall del indicador de estado de espacio vs. Indicadores de satisfacción de personal.

Indicador independiente	Indicador dependiente	Valor tau-c de Kendall
Estado de los espacios	Flexibilidad horaria	,769
	Resolución de quejas	,814
	Desempeño de los servidores (tiempo)	,898
	Desempeño de los servidores (personalizada)	,935
	Atención personalizada	,859
	Tiempo de respuesta	,854
	Resultados esperados	,855

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor que 0.50 representa una correlación fuerte o alta, mientras que un valor =1 correlación perfecta.

De este modo, se afirma que a mejor estado de los mercados municipales existe un mejor desempeño de los servidores tanto en tiempo y en formato a los usuarios; así mismo, hay mayores resultados esperados y una atención personalísima al cliente. Mientras los espacios se encuentren en condiciones óptimas, existen tiempos de respuestas óptimas.

Se procede a desglosar las tablas cruzadas que se consideran que tienen mayor pertinencia dentro del estudio, específicamente en la evaluación del estado de los espacios y su contraposición con los indicadores de satisfacción personal, con la finalidad de presentarlos de manera ilustrativa.

La siguiente tabla demuestra que a más agradable o atractivo sea el espacio, el usuario considera que hay un mayor cumplimiento de los resultados esperados, logrando un 46,07% entre casi siempre y siempre en los resultados esperados.

Tabla 20. Tabla cruzada resultados esperados vs. Estado de espacio.

Resultados esperados	Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradable	Atractivas	Muy atractivas	
	Nunca	3	2	0	0	
Rara vez	0	17	8	0	0	25
A veces	0	0	15	3	0	18
Casi siempre	0	0	0	11	6	17
Siempre	0	0	0	0	24	24
Total	3	19	23	14	30	89

Nota. Elaborado por autores.

La siguiente tabla demuestra que alrededor de un 49,44% de los encuestados consideran que si el espacio es atractivo o muy atractivo la percepción del desempeño de los servidores reflejados en atención personalizada incrementa; es decir, que, a mejor espacio, el desempeño influye. Por su parte, el 21,35% considera que el pobre desempeño de los funcionarios no depende del estado de los espacios.

Tabla 21. Tabla cruzada de desempeño (personalizado) vs. Estado de espacio.

Estado de espacio	Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	Total
	Muy pobre	3	0	0	0	
Pobre	0	19	0	0	0	19
Regular	0	0	23	0	0	23
Buena	0	0	0	14	0	14
Muy A menudo	0	0	0	0	30	30
Total	3	19	23	14	30	89

Nota. Elaborado por autores.

La siguiente tabla refleja la resolución de quejas y el estado de los espacios, en donde el 32,58 considera que rara vez la resolución de las quejas se ve afectada si el tipo de instalaciones son desagradables, mientras que un 42,70% contempla que a espacios más atractivos o muy atractivos la resolución de quejas se da de mejor manera.

Tabla 22. Tabla cruzada Resolución de quejas vs. Estado de espacios.

		Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradable	Atractivas	Muy atractivas	
Resolución de quejas	Nunca	1	0	0	0	0	1
	Rara vez	2	19	8	0	0	29
	A veces	0	0	15	6	0	21
	Casi siempre	0	0	0	8	11	19
	Muy A menudo	0	0	0	0	19	19
Total		3	19	23	14	30	89

Nota. Elaborado por autores.

Desde la gestión administrativa y operativa, en otras palabras, desde la perspectiva de los 19 servidores que fueron encuestados dentro del primer formulario, existe una correlación positiva en todos los indicadores propuestos; no obstante, sobresalen el liderazgo en materia de toma de decisiones y su repercusión positiva sobre el desempeño de los funcionarios de los mercados municipales. Por consiguiente, se asevera que, a mayor capacidad de gestión de los mercados municipales, existe mayor cumplimiento de expectativas de sus usuarios. Sin embargo, para efectos de la observación, se procede a condensar los valores del coeficiente de Kendall realizado desde los indicadores de la dimensión capacidad de gestión y los indicadores de la categoría dependiente.

Tabla 23. Coeficiente de Kendall de los indicadores de la dimensión capacidad de gestión vs. indicadores de desempeño de los servidores.

Indicador independiente	Indicador dependiente	Valor tau-c de Kendall
Mejoramiento continuo de procesos – plan estratégico		,773
Mejoramiento continuo de procesos – alineación al plan		,873
Mejoramiento - manual procesos		,789
Mejoramiento – FODA		,524
Mejoramiento - objetivos estratégicos	Desempeño de los servidores	,706
Liderazgo – toma de decisiones		,914
Liderazgo – escucha		,723
Liderazgo – reconocimiento		,864
Gestión de equipo- tamaño		,823
Gestión de equipo- conflictos		,864
Estado de equipos		,814

Nota. Elaborado por autores.

Un valor mayor que 0.50 representa una correlación fuerte o alta, mientras que un valor =1 correlación perfecta.

Se presentan 1 de tablas cruzadas, las cuales tienen un coeficiente tau-c de Kendall más alto, con la finalidad de demostrar lo realizado para fines ilustrativos. Los números planteados corresponden a la escala, lo cual implica que a la alineación de planes de mejoramiento continuo se realiza un mayor.

Tabla 24. Tabla cruzada Mejoramiento continuo (reflejado en alineación a los planes) vs.

	Desempeño.			Total	
	2	3	4		
Mejoramiento – alineación	2	4	0	4	
	3	0	5	6	
	4	0	0	9	
Total		4	5	10	19

Nota. Elaborado por autores.

Por último, dentro del anexo 3 se reflejan las tablas cruzadas entre los indicadores de las categorías independientes y dependientes, para así constatar el debido proceso realizado para los dos sujetos de investigación, los cuales fueron los servidores y los usuarios.

PLAN DE ACCIÓN

Con base en los resultados obtenidos mediante las técnicas aplicadas y los instrumentos de recolección de datos, se ha identificado la necesidad de implementar un plan estratégico enfocado en mejorar la calidad de servicio en la Jefatura de Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Durán. Este plan se centra en fortalecer las estrategias y fomentar la sustentabilidad, asegurando el desarrollo de las capacidades de atención al usuario y eficiencia en la institución.

Imagen #1



Nota. Elaborado por autores.

Fundamentación

La constitución de la República del Ecuador y el COOTAD contemplan la obligatoriedad de las instituciones públicas como los municipios a desarrollar a cabalidad procesos de planificación con la finalidad de mejorar la eficiencia en la atención a la ciudadanía en general, por lo que lograr la plena satisfacción a brindar un servicio de calidad no es un favor de las instituciones, sino un compromiso que tienen para con el pueblo y el estado.

Con bases en las leyes donde se establecen implementar estrategias de mejorar continua en los procesos administrativos para brindar un servicio de calidad a los usuarios. Se plantea la propuesta en la Jefatura de Mercados del GAD Municipal del Cantón Durán, misma que se fundamenta en los resultados obtenidos del desarrollo de esta investigación y que provocan insatisfacción entre los usuarios y la jefatura a consecuencia de la falta de compromiso e interés de los funcionarios, capacidad y tiempo de repuesta en los procesos, así como el mal estado de la infraestructura y equipos tecnológicos, lo cual repercute en una percepción negativa que tienen los usuarios sobre la jefatura.

Este Plan de acción toma como fundamentos teorías de Denhardt y Osborne y Gaebler

Nuevos servicios

El paradigma del nuevo Servicio Público, propuesto por autores como Denhardt, destaca la importancia de la participación y la colaboración en la toma de decisiones. Este enfoque busca superar la noción tradicional de la administración pública y orientarse hacia una gestión más orientada al servicio y adaptada a las necesidades de la comunidad. Es decir, la implementación

Orientación hacia los resultados

Gaebler y Osborne enfatizan la importancia de centrarse en resultados tangibles y medibles. En este plan de acción, se podría incorporar un enfoque que establezca metas claras y evalúe el rendimiento de manera continua para garantizar la eficiencia de las estrategias implementadas.

Por lo tanto, es crucial la correcta administración de los procesos en los servicios con mayor demanda y la puesta en marchas de un plan de estrategias enfocados en mejorar la calidad de los servicios de atención al usuario, está será la alternativa de solución ante la insatisfacción de los usuarios por la deficiente calidad de servicio que reciben de parte de la institución y sus funcionarios, esto aportara a la mejora de la gestión y los servicios que se brindan, así mismo en el concepto e imagen que tiene la comunidad sobre la jefatura.

Propósitos u objetivos generales y específicos

El Objetivo General de este plan acción es mejorar la calidad de los servicios de los mercados municipales del cantón Durán, mediante las implementaciones de estrategias innovadoras y eficientes.

Por otro lado, el alcance de este plan abarca todas las áreas de actuación de la jefatura de mercado, incluyendo, pero no limitándose a la administración interna, la prestación de los servicios y la gestión de los recursos. Las estrategias propuestas se orientan hacia la transformación integral, abordando aspecto administrativo como operativos de la institución.

Objetivos Específicos

- Definir el estado situacional de los mercados municipales a través del análisis FODA
- Diseñar diagramas de procesos para optimizar el alquiler de puestos y la renovación de contratos en los mercados municipales, asegurando eficiencia y transparencia en la gestión.
- Programar capacitaciones continuas para funcionarios y comerciantes.
- Ejecutar planificación de mantenimiento periódico para garantizar la conservación y óptimo funcionamiento de la infraestructura de los mercados municipales
- Implementar un mantenimiento regular de los equipos tecnológicos y sistemas para garantizar su óptimo funcionamiento y prolongar su vida útil

Desarrollo

Las siguientes estrategias se diseñan con la finalidad de integrar los principios de Osborne y Denhardt, abordando la competitividad y eficiencia de la gestión administrativa, así como la orientación hacia resultados, innovación de equipos y prestación de los servicios públicos.

Análisis situacional

La jefatura de mercado cumpliendo con sus competencias lleva a cabo el control de los 5 mercados municipales, siendo estos: Las Manuelas, Marianita de Jesús, Cangrejo Pelucón, Mayorista y Maldonado; los cuales se ubican en puntos distantes dentro de la circunscripción cantonal. Estos mercados tienen entre 5 a 10 años de construcción aproximadamente y sus infraestructuras han sido afectadas por varias causas entre ellas tenemos: afectaciones climáticas,

fenómenos naturales, mal uso de los usuarios, incendio por cortocircuito, siendo estos causales de gran deterioro en los mismos.

Los resultados de este estudio nos demuestran que existe un grado de insatisfacción por la falta de voluntad o negligente atención que brindan ciertos funcionarios a los usuarios que acuden a realizar sus trámites a esta dependencia, y la falta de equipos óptimos que permitan brindar un servicio ágil, oportuno y de forma amable.

Con estos antecedentes y teniendo que nuestro punto de partida son los servicios públicos brindados por los mercados municipales, los cuales se atañen a las gestiones administrativas y operativas manejadas por la Jefatura de Mercados. Es por esto, que se propone diseñar estrategias distintivas que permitan potencializar a estos espacios públicos para beneficio de la comunidad y los comerciantes; para establecer esta propuesta se realizó un análisis de la situación actual, determinación del FODA para implementar estrategias que posibiliten dar un giro a la realidad de los mercados en el cantón Durán.

Plan de trabajo

El presente plan de trabajo con estrategias para mejorar la calidad de servicio en los mercados municipales tiene como finalidad fortalecer las experiencias de los usuarios y optimizar la gestión de los comerciantes y funcionarios de la institución. La calidad del servicio que se brinda en los mercados es un factor importante para garantizar la satisfacción del cliente, fomentar la competitividad, mejorar la imagen del establecimiento y percepción de la institución.

Para lograr este objetivo, se implementará estrategias enfocadas en la atención al cliente, la capacitación de los comerciantes y funcionarios, la optimización de los procesos, mantenimiento de la infraestructura, la higiene y seguridad, así como el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de los servidores de los mercados. Estas acciones permitirán generar un ambiente más organizado, efectivo y atractivo tanto para usuarios, comerciantes y funcionarios.

Este documento establecerá un marco de trabajo estructurado que orientará la ejecución de cada estrategia, definiendo actividades concretas, responsables, plazos y mecanismos de evaluación. De esta forma, se pretende consolidar un modelo de servicio de calidad, impulsando el crecimiento y la sostenibilidad del mercado.

FODA

Para efectos de visualización, se ha subdivido el FODA en dos partes, con la finalidad de abarcar mayor detalle tanto de los factores internos y externos y establecer las acciones estratégicas que permitan mejorar las falencias existentes.

Tabla 25. Análisis interno - FODA de los mercados municipales.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Se encuentran normados los horarios-alquileres. - Poseen un jefe inmediato y un administrador para vigilar el cumplimiento de las normas expresas. - Precios cómodos para el consumidor. - Existe una diversificación de productos dentro de los mercados. - Lugares específicos de alta concurrencia. - Ejecutivo y legislativo municipal acceden a las propuestas de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - No poseen manual de procesos para la administración de los mercados. - No se aplican los protocolos de limpieza e higiene. - Personal no se encuentra capacitado. - No se han generado protocolos para evitar la contaminación cruzada. - Estructuras proclives a desastres. - Los costos de funcionamiento son altos. - No existen canales de distribución definidos.

Nota. Elaborado por autores.

Tabla 26. Análisis externo - FODA de los mercados municipales.

Oportunidades	Amenazas

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Campaña de marketing digital. - Aplicación y certificación como mercados saludables normado por el Ministerio de Salud Pública. - Fidelización de los usuarios concurrentes. - Fortalecimiento de la economía popular y solidaria con los productores de otros cantones. | <ul style="list-style-type: none"> - Competidores cercanos como supermercados. - Inseguridad en los alrededores de los mercados. - Cierre por incumplimiento de ley de consumidores. - Baja rentabilidad de los mercados. - Resistencia al cambio por parte de los comerciantes. |
|---|---|

Nota. Elaborado por autores.

Identificación de brechas

- Políticas

La ejecución de las estrategias dependiendo de la voluntad política del ejecutivo y el legislativo del cantón, son de ellos quienes depende la aceptación de las propuestas dentro de los mercados municipales.

Se necesita la capacitación y certificación por parte de las entidades desconcentradas del estado, como lo son la Agencia Nacional de Regulación y el Ministerio de Salud Pública, con la finalidad de que los mercados cuenten con la calidad de servicio mínima establecida a nivel nacional.

Presupone un riesgo los cambios planteados, ya que existe resistencia por parte de los comerciantes, de acuerdo con la información revisada, los comerciantes que fueron reubicados a los mercados Las Manuelas y Maldonado presentaron su inconformidad frente a esta medida realizada años atrás por el cabildo local.

- Operativas

Existen problemas estructurales de las infraestructuras de los mercados, los cambios conllevan más de mantenimientos y adecuaciones, se deben reconstruir muchos de estos espacios debido a que ya no cumplen con los requisitos mínimos.

- Presupuestarias

Se requiere que el GAD Municipal del cantón Durán cuente con la disponibilidad presupuestaria para la ejecución de las estrategias, las cuales tienen un impacto significativo para la inversión y desarrollo sostenible de la ciudad. Para el año 2025, el GAD cuenta con un presupuesto de \$ 64.505.041,75, se debe considerar una planificación a corto, mediano y largo plazo con la finalidad de poseer una factibilidad económica.

Viabilidad política

Para la materialización de este proyecto, se necesita la voluntad política de todos aquellos que interfieren en la aplicación de estrategias para el mejoramiento de los mercados municipales del cantón. Es por esto, que se necesita de alianzas estratégicas por parte del ejecutivo local de turno y todo su gabinete.

Alianzas estratégicas

Primero, internamente se requiere la convocatoria a las comisiones permanentes del cuerpo colegiado y la creación de la comisión para la viabilidad del proyecto de mejoramiento de los mercados municipales, con la finalidad de involucrar al legislativo en este proceso.

Del mismo modo, se requiere la incorporación de todos los actores para llevar a cabo el flujograma de un mercado saludable, el cual se encuentra normado dentro de un documento producido por Vaca-Jones et al. (2016). Este flujo necesita una serie de actores para obtener la certificación de un mercado saludable.

Figura 2. Flujograma de procesos de mercados saludables.



Nota. Extraído del documento de Mercados Saludables elaborado por Vaca-Jones et al. (2016)

Como parte de este equipo gestor se encontraría la comisión del legislativo, los administradores de los mercados, su jefe inmediato y el responsable del área, es decir, el director general de Servicios Públicos, quienes se encargarán del proceso interno.

Mientras que de manera externa se encuentra la Asociación de Municipalidades, quienes son los que realizan la alianza con el Ministerio de Salud Pública, el ARCSA e INEN, con la finalidad de que se supervise el procedimiento.

Esto ayudará al personal administrativo a tener mayor capacidad de respuestas oportunas a los usuarios, realizar los trámites de formas más ágiles. Trabajar en un ambiente agradable y sin estrés por las fallas de los equipos lentos y obsoletos.

Viabilidad operativa- técnica

Acciones estratégicas del plan de mejoras a implementar

De las acciones de mejoras a corto plazo, se considera que de acuerdo a los datos receptados y el marco bibliográfico que existen las siguientes posibilidades:

- ✓ Revisión y renovación de contratos.
- ✓ Capacitación a funcionarios - servicio al cliente.
- ✓ Capacitación a comerciantes - manejo de alimentos.
- ✓ Mantenimiento periódico de la infraestructura de los mercados.
- ✓ Mantenimiento de equipos tecnológicos y sistemas.

Revisión y renovación de contratos: procesos y diagramas

Para viabilizar cualquier estrategia dentro de los mercados municipales, se necesita contar con los comerciantes regularizados, quienes son los clientes internos del mercado y son la base para dar un mejor servicio a los usuarios externos, en otras palabras, a la ciudadanía. De esta manera, se propone la generación de procesos claros para generar los nuevos contratos de arrendamiento y del mismo modo, la renovación de los contratos.

Referente al proceso de arrendamiento y ocupación, se gestiona la primera gestión, ya que actualmente se encuentra normado, no obstante, el cumplimiento del mismo permitirá el funcionamiento correcto para la gestión de los recursos dentro de los mercados.

Diagrama 1. Procedimiento para arrendamiento y ocupación.

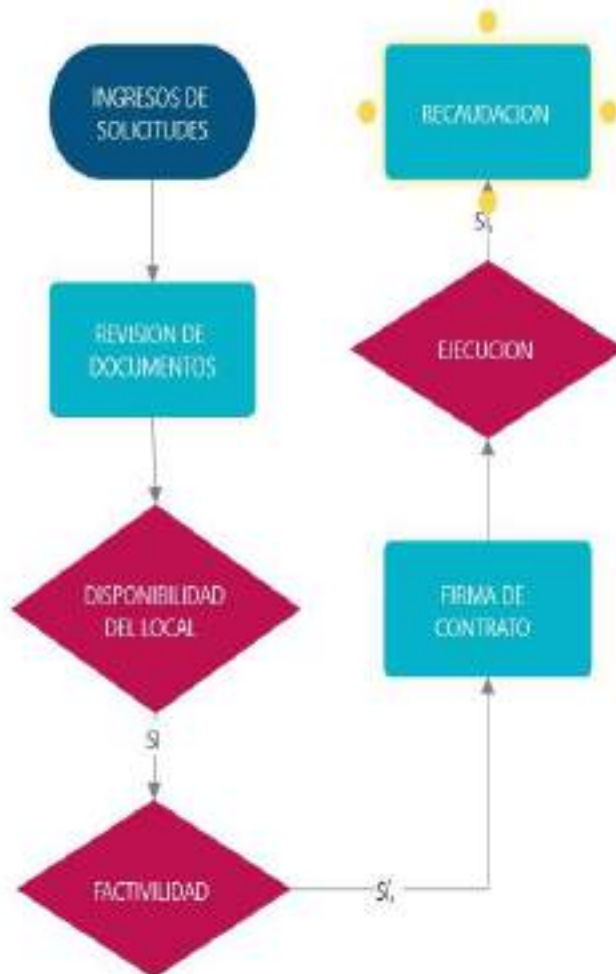
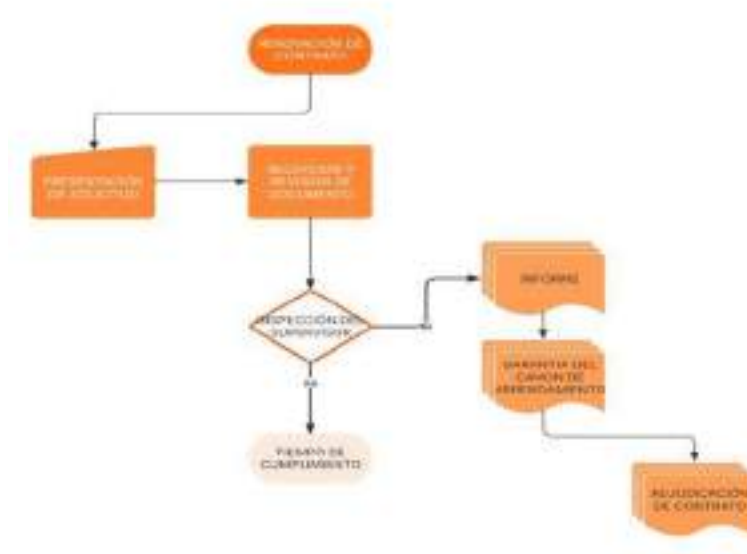


Diagrama 2. Procedimiento de renovación de arrendamiento.



Capacitación a funcionarios – Gestores de Servicio al Cliente

Tabla 27. Proceso para la capacitación a los funcionarios.

Acciones	Responsables	Tiempo
Levantar la necesidad	Director/jefe	1 semana
Socializar, convocar y/o solicitar	Jefatura de Mercados	2 semanas
Convenio interinstitucional	Jurídico – Concejo Municipal	2 semanas
Designación de capacitadores	Unidad académica	3-4 días
Convocatoria a funcionarios	Dirección RR HH	1 semana
Asignación de espacio	Dirección RR HH	1 día
Capacitación	Capacitadores	1 semana
Certificación	Academia/municipio	1 día

Nota. Elaborado por autores.

En este proceso inicia con el levantamiento de la necesidad por parte del jefe de mercado, quien a su vez la presenta al director general de Servicios y espacios Público. Mismo que pone en

conocimiento a la Dirección General de Talento Humano, quien a su vez designa a la Dirección de Desarrollo con la Comunidad para que coordine mediante los convenios interinstitucionales que esta a su vez maneja para programar las capacitaciones al personal. Luego de coordinar con la institución académica, esta designara a los estudiantes (universitarios) para que dicten las capacitaciones, los funcionarios serán certificados como “Gestores de Servicio al Cliente” por la institución académica, mientras que los estudiantes recibirán del Gad Durán, el certificado que les servirá para validar su materia extracurricular de Vinculación con la comunidad.

Esto ayudara en una mejor gestión de los funcionarios, al estar capacitado, llenos de conocimiento podrán brindar un buen servicio, en un ambiente de amabilidad, comprensión y buena actitud ante los usuarios.

Capacitación a comerciantes – Manipulación de alimentos y servicio

Acciones	Responsables
Levantar la necesidad	Director/jefe
Socializar, convocar y/o solicitar	Dirección desarrollo
Convenio interinstitucional	Dirección desarrollo
Designación de capacitadores	Unidad académica
Convocatoria a comerciantes	Jefatura de mercado
Asignación de espacio	Dirección RR HH
Capacitación	Capacitadores
Certificación	Academia/municipio

Nota. Elaborado por autores.

De igual manera que el proceso anterior, se inicia con el levantamiento de la necesidad por parte del jefe de mercado, quien a su vez la presenta al director de Servicios y Espacios Público. Mismo que pone en conocimiento a la Dirección de Talento humano, quien a su vez designa a la Dirección de Desarrollo con la Comunidad para que coordine mediante los convenios interinstitucionales que esta a su vez maneja para programar las capacitaciones a los comerciantes

de los mercados. Luego de coordinar con la institución académica, esta designara a los estudiantes (universitarios) para que dicten las capacitaciones, los comerciantes serán certificados en “Manipulación de alimentos y Servicio al Cliente” por la institución académica, mientras que los estudiantes recibirán del Gad Durán, el certificado que les servirá para validar su materia extracurricular de Vinculación con la comunidad.

De esta manera los comerciantes estarán en condiciones de brindar alimentos más limpios, mejorar presentación de sus productos y cuidar del aseo del espacio donde lo almacenan y distribuyen. Así mismo brindar un servicio amable a los usuarios que se dan cita diariamente para adquirir los alimentos y demás artículos a los mercados.

Mantenimiento periódico de la infraestructura de los mercados

Acciones	responsables
Levantar la necesidad	administrador/jefe
Delegar técnico y/o equipo	Director
Realizar inspección y emitir informe	Técnicos
Realizar presupuesto	Especialista
Análisis (contratación o ejecución directa)	Director
Asignación	Director
Ejecución de obra	Personal técnico
Informe de obra terminada o acta de entera satisfacción	Especialista

Para llevar a cabo esta estrategia, realizamos varias acciones mismas que inicia con el levantamiento de la necesidad por parte del administrador del mercado, quien da a conocer mediante informe al jefe de mercado, el cual a su vez mediante Memorándum y anexando el informe antecesor del administrador. Pone en conocimiento y solicita al director de Servicios y espacios Público. La planificación, intervención, ejecución y/o reparación del área o parte

afectada. Con el conocimiento de la situación el director designa al técnico o equipo de técnicos para que realicen la inspección y emitan el informe técnico con su respectivo cálculo de materiales a utilizar.

Se analiza de la dimensión de los daños o afectaciones en la edificación, se realizará el cálculo económico y se plantea la realización de la obra por contratación o intervención directa del personal operativo de la dirección. Si la decisión es contratación se realizará todo el proceso establecido por la SERCOP, si la decisión es ejecución directa, se designa el equipo operativo correspondiente, se solicita a bodega los materiales y ejecuta la obra o reparación de la parte afectada. Culminando con la entrega de la misma al funcionario responsable.

La intervención de las áreas de los mercados es importante porque permitirá tanto a los funcionarios, comerciantes y usuarios realizar sus actividades de forma más segura, con espacios en buen estado y sin riesgo de acciones por imperfecciones en la infraestructura.

Mantenimiento de equipo tecnológico y sistemas.

Tabla 28. Proceso para el mantenimiento de los equipos tecnológicos.

Acciones	responsables
Levantar la necesidad	funcionario
Solicitar la revisión	Jefe
Delegar técnico y/o equipo	Dept. de Tecnología
Realizar inspección y emitir informe	Técnicos
Reparación o sustitución	Técnicos
Instalación de sistema	Técnicos
Asignación	Director
Emisión de acta entrega - recepción	Personal técnico
Fin	

En este proceso el funcionario a cargo del equipo tecnológico, da a conocer la novedad a su jefe inmediato, quien toma contacto mediante correo Zimbra o Quipux con el jefe del departamento de tecnología, quien a vez designa al técnico para que realice la inspección y revisión del equipo, mismo que posterior emite un informe, indicando si el equipo requiere solo reparación o ya es necesario dar de baja y realizar la reposición del mismo.

En caso de reparación, procederá a realizar la misma y actualizará todo el sistema, en caso de reposición o cambio del equipo, se solicitará a bodega para que se ejecute la entrega mediante acta. Mientras que el técnico realizará la instalación de los programas y sistemas.

Dichos procesos quedaran asentados bajo acta de entrega recepción del funcionario solicitante, jefa de guardalmacén y técnico.

Esto ayudará al personal administrativo a tener mayor capacidad de respuestas oportunas a los usuarios, realizar los trámites de formas más ágiles. Trabajar en un ambiente agradable y sin estrés por las fallas de los equipos lentos y obsoletos.

Ingresos y egresos de los mercados

Dentro del tema presupuestario, se ha realizado una búsqueda en los informes de rendición de cuentas e información publicada en el sitio web de la institución; dando como resultado la visualización del Plan Anual de Políticas Públicas y los montos asignados para los mercados en el año 2024 y 2025.

De la siguiente tabla, se refleja que fueron planificados solo dos productos para los mercados del cantón Durán, bajo un total de 49.990,00 y se ejecutó en su totalidad los montos.

Tabla 29. Asignación y ejecución presupuestaria del año 2024.

Producto	Monto codificado	Monto ejecutado
Servicio de pintura de fachadas, interior y exterior de los mercados municipales	30.000,00	29.958,68

Servicio de mantenimiento de las escaleras eléctricas, ascensores, montacargas en el mercado de las manuelas	19.990,00	19.990,00
--	-----------	-----------

Nota. Información extraída del Plan Anual de Política Pública con corte al 30 de noviembre de 2024.

Para el año 2025, se refleja los productos planificados para los mercados siendo tres y alcanzado un monto de \$ 45.000, 00; en otras palabras, se ha disminuido los costos de mantenimientos planificados para los mercados.

Tabla 30. Asignación presupuestaria del año 2025.

Producto	Monto codificado
Mantenimiento y acondicionamiento de los mercados	20.000,00
Pintura de fachadas de mercados	10.000,00
Mantenimiento de escaleras eléctricas	15.000,00

Nota. Información extraída del Plan Anual de Política Pública con corte al 31 de enero de 2025 (Gobierno Municipal del Cantón Durán, 2025).

A través de acta de sesión ordinaria nro. 002, el cuerpo colegiado de la municipalidad discute la reforma a la ordenanza que regula a los mercados y plazas de mercado, dentro de esta, se señala los costos de funcionamiento para estos espacios, los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 31. Costos de funcionamiento de los mercados municipales del cantón Durán.

Gastos	Las Manuelas	Santa Marianita	Mayorista	Maldonado	Cangrejo Pelucón
Servicios Básicos	\$ 8.517,28	\$ 3.250,49	\$ 6.188,05	\$ 500,00	\$ 558,49
Mantenimiento Seguridad	\$ 2.051,25 \$ 98,00	\$ 1.361,50 \$ 18,00	\$ 811,50 \$ 30,00	\$ 130,75 \$ 25,00	\$ 180,75 \$ 10,00
Subtotal de gastos operativos	\$ 10.66,53	\$ 4.629,99	\$ 7.029,55	\$ 655,75	\$ 749,24

Talento Humano	\$ 9.855,00	\$ 7.212,00	\$ 5.772,00	\$ 3.985,00	\$ 4.085,00
Totales	\$ 20.551,53	\$ 11.841,99	\$ 12.801,55	\$ 4.640,75	\$ 4.834,24

Nota. Información extraída del acta de sesión ordinaria no. 002 (Concejo Municipal del Cantón Durán, 2024).

De las tablas mostradas en la parte superior, se demuestran que los costos de mantenimiento oscilan entre los 50 mil y 45 mil dólares, estos no fueron presentados al Concejo Municipal en la sesión ordinaria 002, observando una discrepancia en los montos. Por otra parte, dentro de la misma acta de sesión ordinaria se muestran los ingresos de cada mercado municipal, en donde se realiza el cobro mensual de tasas de arrendamiento, las cuales fueron consolidados de la siguiente tabla.

Tabla 32. Ingresos anuales proyectados por concepto de tasas de arrendamiento en los mercados municipales.

Mercados	Ingresos anuales
Las Manuelas	\$ 10.666,53
Santa Marianita	\$ 4.629,99
Mayorista	\$ 7.029,55
Maldonado	\$ 655,75
Cangrejo Pelucón	\$ 749,24
Totales	\$ 23.731,06

Nota. Elaborado por autores e información extraída del acta de sesión ordinaria no. 002 (Concejo Municipal del Cantón Durán, 2024).

Por ende, de la planificación realizada para el año 2025, se observa que los ingresos no cubren la totalidad de los egresos por mantenimiento, existiendo una diferencia de \$21.268,94; por lo cual, se detalla que la institución financia el 47,26% de los gastos por mantenimiento de los mercados, de este modo, no existe eficiencia presupuestaria.

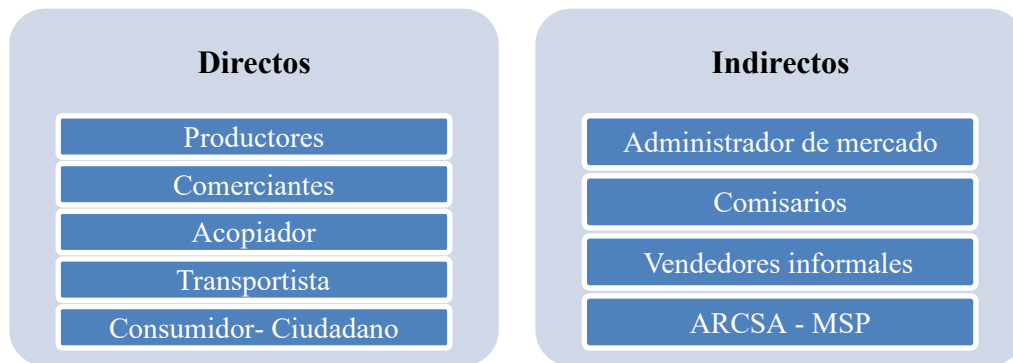
Seguimiento y control

En esta fase, se realizará en seguimiento y control del plan, de forma simultánea con la fase de ejecución. Teniendo como principal objetivo el monitoreo del desempeño del proyecto y garantizar que se alinee con el plan y que el proyecto se mantenga encaminado. Esto incluye el seguimiento del alcance de proyecto, progreso de las tareas, el cronograma, el presupuesto y los recursos asignados.

Actores

Dentro de los mercados se presentan actores específicos, tanto para regular o aquellos que posibilitan el expendio de los insumos a los consumidores. Los sujetos que forman parte del proceso se han extraído del proyecto presentado por el GAD Municipal de Bolívar (2018).

Figura 3. Detalle de actores directos e indirectos en los mercados municipales.



Nota. Elaborado por autores.

Discusión

En la presente investigación y con base a los objetivos planteados, donde propone un plan estratégico con acciones permite mejorar la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, para ellos se dio cumplimiento al diagnóstico de la situación actual de los mercados, la gestión administrativa y sus procesos, identificando factores críticos que dificultan garantizar eficacia, eficiencia y calidad en el servicio ofrecido. Razón por la cual, factores como la implementación de tecnología, optimización de los procesos, capacitación continua tanto de los servidores como los comerciantes son elementos claves para el éxito a largo plazo.

Así mismo el diagnóstico permitió identificar que existe déficit en los diferentes procesos administrativos que van desde la planificación, liderazgo, gestión de documento, motivación, entre otras que repercuten las funciones que deben existir, por ello, se requiere establecer la gestión de los procesos y analizando el mercado, mientras que el presente estudio se realizó un diagnóstico de los factores internos y externos, identificando fortalezas y debilidades con la finalidad de mitigar las debilidades como las amenazas, además aprovechar las oportunidades para optimizar los servicios.

Conclusiones

Con la finalidad de fortalecer la capacidad, competitividad y sustentabilidad del Gad de Duran, se presenta un plan con estrategias para potenciar la eficiencia administrativa y el impacto positivo en los usuarios y comunidad en general. En conjunto, estas estrategias no solo fortalecerán la capacidad administrativa de la Jefatura de Mercado para abordar los desafíos actuales, sino que también contribuirán a la construcción de una administración más eficiente, transparente y participativa. Al enfocarse en los resultados, colaboración, innovación y desarrollo del personal, para que el GAD se posicione como agente de cambio positivo en la comunidad, mejorando la calidad de atención al usuario, estilo de vida de los ciudadanos y promoviendo el desarrollo local de forma sostenible.

Por otro lado, el diagnóstico de la gestión administrativa y sus procesos, el análisis situacional de los mercados del cantón, revelo la necesidad de mejorar la eficiencia, estandarización y uso de la tecnología. Así mismo la evaluación también permitió identificar en las infraestructuras áreas críticas de intervenir que, una vez abordadas estratégicamente, facilitara la transición hacia una gestión más eficiente. Además, la investigación demostró las deficiencias en la gestión administrativa de la Jefatura, resaltando la necesidad e importancia de la capacitación continua del personal y estandarización de los procesos. Con ello, se demuestra además que, la aplicación de mejoras en la infraestructura, implementación de un buen sistema tecnológico y equipos modernos mejorara la eficiencia, mientras que la formación constante de los comerciantes y funcionarios garantizaran una atención de calidad a la ciudadanía.

Estas estrategias buscan fortalecer la confianza de los usuarios y optimizar los servicios prestados por la jefatura, demostrando que una gestión administrativa eficiente es fundamental para lograr los objetivos planteados. El seguimiento de cada una de las acciones estratégicas de este plan es fundamental, la constante capacitación del personal y la eficiencia operativa asegura una atención de calidad. Estos indicadores permiten monitoreas y garantizar el éxito de las estrategias implementadas, ofreciendo una evaluación objetiva de su impacto y efectividad.

Recomendaciones

Se recomienda implementar el plan estratégico, ya que no solo permite mejorar la eficiencia y calidad de los servicios, sino que también fortalece la transparencia, rendición de cuentas y la relación con la comunidad, contribuyendo al desarrollo sostenible y la satisfacción de la ciudadanía en general.

Se sugiere establecer un sistema de seguimiento y evaluación continua para medir el impacto de los programas en la calidad del servicio y percepción de los usuarios, ya que la retroalimentación permanente ayudara a ajustar los contenidos y enfoques según sea las necesidades emergentes, asegurando una capacitación efectiva.

De igual manera, se recomienda fortalecer la capacitación continua tanto de comerciantes para mejorar sus habilidades en manejo de alimentos y servicio al cliente, de la misma forma a los funcionarios en gestión administrativa, uso de tecnología y atención al cliente. Por ello, es fundamental estandarizar los procedimientos, digitalizar los procesos para aumentar la eficiencia, reducir los tiempos de respuestas y asegurar una atención al usuario de alta calidad.

Finalmente, para evaluar el cumplimiento de las estrategias planteadas, se recomienda identificar y monitorear indicadores estratégicos alineados. Entre los indicadores clave a priorizar están la reducción de tiempo de respuesta, calidad de servicio, satisfacción del cliente, Así mismo se deben integrar programas de capacitación del personal y promover la eficiencia operativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albán Quintana, C. (2013). *Plan estratégico para el mercado municipal Santa Clara de Quito*. Universidad Central del Ecuador, Quito.

Avilés-Almeida, P., Palacios-Dueñas, E., & Granoble-Chancay, P. (2020). Actividades comerciales en el mercado Las Manueles regidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Durán. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científicotécnica multidisciplinaria)*, 155-174. doi: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.206>

Ayala-Pasquel, S., Zaruma-Ávila, M., & Barragán-Sánchez, H. (2017). Origen y destino de recursos del presupuesto de los GADs Municipales: estudio del Cantón Morona. *Killkana Sociales(2588087X)*, 29-36.

Barberán-Pontón, P. E., & Lopez-Ulloa, R. M. (2019). Estrategias de Manejo Turístico Operacionales, Comunicativas y De Coordinación Entre El Huaorani Ecolodge Y Su Entorno Comunitario A Partir Del Proceso De Certificación Global Ecosphere Retreats. *El Periplo Sustentable*, 311-333. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193467294012>

Berry, K., Johnson, J., Zahran, S., & Mielke, P. (2009). Stuart's tau measure of effects for ordinal categorías: Some methodological considerations. En *Behavior Research Methods* (págs. 1144-1145). Obtenido de https://archive.org/details/sim_behavior-research-methods_2009-11_41_4/page/1144/mode/2up?view=theater

Berry, Z. y. (1998). *Investigación*.

Bimboza-Masaquiza, J., Cárdenas-Mora, L., & Mancheno-Saá, M. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano. *Religación*, 1-20. doi: <http://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1019>

Burgos-Díaz, V., & Sarabia-Castro, L. (2021). *Análisis de la gestión comercial y los niveles de satisfacción al cliente en el mercado Maldonado - Durán*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Burt. (2016). *Administración, procedimientos y retroalimentación de la información*.

Busto. (2022). *La gestión Administrativa*.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010). [Película].

Concejo Municipal del Cantón Durán. (11 de enero de 2024). *Gobierno Municipal del Cantón Durán*.
Obtenido de <https://Durán.gob.ec/wp-content/uploads/transparencia/concejo-municipal/actas/2024/ACTA%20DE%20SESI%C3%93N%20ORDINARIA%20No.%20002%202024.pdf>

Constitución de la República del Ecuador (2008). [Película].

Cruz-Piza, I., Montoya-Tello, M., & Quishpi-Rodríguez, J. (2020). Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *IUSTITIA SOCIALIS*, 264–277. doi:<https://doi.org/10.35381/racji.v5i3.1102>

Cueva-Luza, T., Jara-Córdova, O., Arias-González, J., Flores-Limo, F., & Balmaceda-Flores, C. (2023). Capítulo V. Aplicación de métodos mixtos en trabajos de investigación (Tesis y Artículos). En T. Cueva-Luza, O. Jara-Córdova, J. Arias-González, F. Flores-Limo, & C. Balmaceda-Flores, *Métodos mixtos de investigación* (págs. 77-122). Puno: Instituto Universitario de Innovación, Ciencia y Tecnología. doi:10.35622/inudi.b.106

De Vasconcellos, F. (2022). International organizations and the evolution of food security public policy référentiel in Latin America and the Caribbean. En J.-F. Le Coq, C. Grisa, S. Guéneau, & P. Niederle, *Public policies and food systems in Latin America* (págs. 95-114). Éditions Qu. Obtenido de <https://books.openedition.org/quae/43095>

Dueñas Espinoza, F., Hidrovo Burgos, S., & Loor Colamarco, I. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia – valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL. *San Gregorio*, 78-91. doi: <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>

El Universo. (5 de enero de 2018). *El Universo*. Obtenido de Mercado de Durán recibe postulantes: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/01/05/nota/6550213/mercado-Durán-recibepostulantes/>

- El Universo. (17 de noviembre de 2023). En la puerta de un mercado de Durán balearon a dos hombres. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/seguridad/asesinato-Duránmercado-muertos-sicarios-nota/>
- El Universo. (20 de septiembre de 2023). Gatilleros ingresaron a mercado de Durán y asesinaron a joven que intentó esconderse entre los puestos. *El Universo*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/seguridad/balacera-en-mercado-de-el-recreo-en-Duránnota/>
- Faster Capital. (9 de junio de 2024). *Tau c Completando el trio cómo encaja Tau c de Kendall en el panorama estadístico*. Obtenido de <https://fastercapital.com/es/contenido/Tau-c--Completándole-trio--como-encaja-Tau-c-de-Kendall-en-el-panorama-estadistico.html#Introducci-n-aKendalls-Tau-c>
- Fayol. (2012). *Objetivo principales y administrativos en términos de productividad*.
- Fayol, H. (2016). *Enfoque clásico de la Administración*.
- GAD Municipal del Cantón Bolívar. (2018). *Proyecto Mercado Mayorista*. Bolívar: Municipio de Bolívar. Obtenido de <https://www.municipiobolivar.gob.ec/images/PDF/2018/1/proymercado.pdf>
- GAD Municipal del Cantón Durán. (12 de febrero de 2021). *Durán Gad*. Obtenido de <https://www.facebook.com/DuránGad/posts/mejoramos-la-imagen-del-mercado-mayoristaa-finde-ofrecer-una-imagen-renovada-de/1572612586279575/>
- GAD Municipal del Cantón Durán. (15 de abril de 2021). *Gobierno Municipal de Durán*. Obtenido de <https://x.com/GobiernodeDurán/status/1382796482508689409>
- GAD Municipal del Cantón Durán. (30 de enero de 2021). *Municipalidad de Durán*. Obtenido de <https://www.facebook.com/photo/?fbid=1563483117192522&set=pcb.1563483227192511>
- GAD Municipal del Cantón Durán. (11 de marzo de 2021). *Municipalidad de Durán*. Obtenido de <https://www.facebook.com/photo/?fbid=1591345207739646&set=pcb.1591345254406308>
- GAD Municipal del Cantón Durán. (2024). *Informe de Rendición de Cuentas 2023 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Durán*. Eloy Alfaro.

García. (2015). *Gestión de atención al cliente*.

García-García, J., Reding-Bernal, A., & López-Alvarenga, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Investigación en educación médica*, 217-224. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007&lng=es&tlng=es

García-Jiménez, E., & Jama-Bone, A. (2021). *Análisis de los niveles de satisfacción al cliente en el mercado mayorista de Durán y su incidencia en las ventas*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Gobierno Municipal del Cantón Durán. (31 de enero de 2025). *Plan Anual de Política Pública – PAPP (POA)*. Obtenido de <https://Durán.gob.ec/wp-content/uploads/transparencia/papppoa/2025/PAPP%20ENERO%202025.pdf>

Gómez. (2006). *Servicio al Cliente*.

Gronroos. (1984). *Calidad de imagen corporativa*.

Hernán. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de atención al ciudadano en la defensoría del pueblo en los tiempos de COVID 19*.

Hernández- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. México D.F: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Diseños no experimentales. En R. Hernández, C. Fernández, & P. Baptista, *Metodología de la investigación*. Sexta edición (págs. 152-162). México D.F.: McGrawHill.

Hunt. (1977). *Satisfacción al cliente*.

IBM. (30 de septiembre de 2024). *IBM SPSS Statistics*. Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/saas?topic=crosstabs-statistics> Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2023). Quito. Obtenido de <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>

- Klinger, C. (23 de enero de 2023). Llamas arrasaron 60 locales del mercado Marianita de Jesús, en Durán. *Extra*. Obtenido de <https://www.extra.ec/noticia/actualidad/llamas-arrasaron-60-localesmercado-marianita-jesus-Durán-79367.html>
- Kon-Cedeño, S., & Intriago-Mora, C. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 426-1450. doi: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Lean-Vera, G., & Olvera-Burgos, N. (2020). *Análisis del diseño organizacional del mercado las manuelas en el cantón Durán provincia del Guayas*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Mena-Molina, M. I. (2009). *Propuesta para el diseño y la planificación de la ruta turística gastronómica del cangrejo en la provincia del Guayas*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil.
- Molina Arias, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p? *Rev Pediatr Aten Primaria*, 377-381. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322017000500014&lng=es&nrm=iso
- Morales, P., & Rodríguez, L. (2016). APLICACIÓN DE LOS COEFICIENTES CORRELACIÓN DE KENDALL Y SPEARMAN. *Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"*, 1-8. Obtenido de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/agrollania/2016/agro8.pdf>
- Paz, H. y. (2015). *La calidad de servicio*.
- Pérez. (2020). *Atención al cliente*.
- Pérez-Salazar, C. (2019). Propuesta de mejoras direccionados a los mercados tradicionales de Quito (San Francisco, Santa Clara, Vicentina, La Central). *Uniandes Episteme* (1390-9150), 76-91. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1230>
- Plúas-Rugel, L. (2015). *Plan de mejoras técnicas para la manipulación y conservación de Alimentos en el Mercado Municipal Marianita de Jesús de la Parroquia el Recreo del cantón Durán*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

- Porras-Velázquez, A. (2017). *Tipos de muestreo*. México D.F.: Centro de Investigación en Geografía y Geomática "Ing. Jorge L. Tamayo". Obtenido de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Raffino. (2020). *La gestión Administrativa*.
- Roca-Fernández, C., & Mullor, M. (2024). CONTRASTE O PRUEBA DE HIPÓTESIS E INTRODUCCIÓN AL ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL O AJUSTE DE MÍNIMOS CUADRADOS. NOTAS PARA DOCTORANDOS. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 13-25. doi: <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2024.v11.n21.a149>
- Roco-Videla, Á., Flores, S., Olguin-Barraza, M., & Maureira-Carsalade, N. (2024). Alpha de cronbach y su intervalo de confianza. *Nutrición Hospitalaria*, 270-271. doi: <https://dx.doi.org/10.20960/nh.04961>
- Rodríguez-Pinto, M., & Valarezo-Ortiz, M. (2024). *Diseño de estrategias para la reactivación comercial del mercado municipal ciudadela Maldonado del Cantón Durán*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Romero Suárez, N. (2012). La revolución en la toma de decisiones estadísticas: el p-valor. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 439-446. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99324907004.pdf>
- Sheth, H. y. (1969). *Estado Cognitivo*.
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. doi: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

- Stuart, A. (1953). The Estimation and Comparison of Strengths of Association in Contingency Tables. *Biometrika*, 105-110. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/2333101>
- Suing-Nagua, J. (2019). El municipio ecuatoriano: historia, opciones presentes y futuras. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 999–1020. doi: <http://dx.doi.org/10.22201/fder.24488933e.2019.275-2.71842>
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland, A. (2012). *Administración estratégica. Teorías y casos*. México D.F: McGrawHill. Obtenido de https://estrategiaempresarial621.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/01/administracion_estragica_18va_edicion.pdf
- Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B. L., Mejía-Vélez, S., & Bernal-Torres, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 17-30. doi: <https://doi.org/10.21865/RIDEP63.2.02>
- Universidad Autónoma de México. (20 de febrero de 2024). *Alianza B@UNAM, CCH & ENP ante la pandemia*. Obtenido de <https://alianza.bunam.unam.mx/enp/tipos-de-categorías/>
- Vaca-Jones, C., Guevara, M., AVECILLA, D., & Tambini, G. (2016). *Mercados Saludables en Ecuador. Manual para el reconocimiento y la certificación de mercados saludables*. Quito. Obtenido de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Manual_Mercados_Saludables_final-25.04.2016.pdf
- Valarezo Molina, M. J., Negrín Sosa, E., Loo Montes, A. M., & Palacios Reyna, A. G. (2019). Análisis de brechas del perfil profesional para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Calceta LTDA. *Uniandes Episteme* (1390-9150), 62-75.
- Vázquez-Pérez, J. (2024). Enfoque de métodos mixtos y sus diseños: descripciones, aplicaciones y procesos. (págs. 1-29). San Juan: Universidad de Puerto Rico Río Piedras.

Villa-Uvidia, R., Palaguachi-Sumba, J., & Bonilla-Novillo, S. (2021). Situación actual de la administración de las competencias de transporte en los GADs municipales de la provincia de Chimborazo. *Polo del Conocimiento*, 1213-1225. doi:10.23857/pc.v6i1.2219

Zea, M., Morán-Chiquito, D., Vergara-Romero, A., & Jimber del Río, J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes. *RES NOS VERBA*, 12(2), 146– 178. doi: <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

Anexos

Anexo 1. Preguntas realizadas

Preguntas a usuarios

1. ¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?
2. ¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?
3. ¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?
4. ¿Cómo describiría la actitud de los empleados de esta jefatura hacia los usuarios?
5. ¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?
6. ¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?
7. ¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?
8. ¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?
9. ¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?
10. En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?

Preguntas a servidores

1. ¿Los jefes toman decisiones de manera clara y oportuna?
2. ¿Los jefes reconocen y valoran el trabajo bien hecho de sus colaboradores?
3. ¿Los jefes están dispuestos a escuchar las ideas y sugerencias de sus colaboradores?
4. ¿Los jefes resuelven los conflictos de manera justa y efectiva?
5. ¿Sabes si la Jefatura cuenta con un plan estratégico definido?



6. ¿Sientes que tu trabajo diario está alineado con las actividades establecidas en el plan operativo?
7. ¿Consideras que la Jefatura cuenta con el número adecuado de personas para realizar todas las tareas asignadas?
8. ¿Crees que el personal de la Jefatura cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones?
9. ¿El equipo tecnológico con el que trabajas se encuentra en buen estado y actualizado?
10. ¿Con qué frecuencia consulta el manual de procesos y procedimientos para realizar sus tareas?



Anexo 2. Base de datos de respuestas

Respuesta de usuarios

Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	1	1	0	0	0	0	0
3	1	0	1	1	0	0	0	1	0
4	1	1	1	1	0	1	0	1	1





5	1	1	1	1	0	1	0	1	1
6	1	1	1	1	0	1	1	1	1

Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
7	1	1	2	1	0	1	1	1	1
8	1	1	2	1	0	1	1	1	1
9	1	1	2	1	0	1	1	1	1
10	1	1	2	1	0	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	1	1	1	1
12	1	1	2	1	1	1	1	1	1





13	1	1	2	1	1	1	1	1	1
14	1	1	2	1	1	1	1	2	1
15	1	1	2	1	1	1	1	2	1
16	1	1	2	1	1	1	1	2	1
17	1	1	2	1	1	1	1	2	1

Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
18	1	1	2	1	1	1	1	2	1
19	2	1	2	1	1	1	1	2	1
20	2	1	2	1	1	1	1	2	1





21	2	1	2	1	1	1	1	2	1
22	2	1	2	1	1	1	1	2	1
23	2	1	2	1	1	2	1	2	2
24	2	1	2	1	1	2	1	2	2
25	2	2	2	1	1	2	1	2	2
26	2	2	2	1	1	2	1	2	2
27	2	2	2	1	2	2	1	2	2
28	2	2	2	1	2	2	1	2	2

Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?





UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

29	2	2	2	1	2	2	1	2	2
30	2	2	2	1	2	2	1	2	2
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	3	2	2	2	2	2	2

Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio



La Universidad para todos





Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
40	2	2	3	2	2	2	2	2	2
41	2	2	3	2	2	2	2	2	2
42	2	2	3	2	2	2	2	2	2
43	2	2	3	2	2	2	2	2	2
44	2	2	3	2	2	2	2	2	2
45	2	2	3	2	2	2	2	2	2
46	2	2	3	2	2	3	2	2	3
47	2	2	3	2	2	3	2	2	3
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3
49	3	2	3	2	3	3	3	2	3
50	3	3	3	2	3	3	3	2	3





Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad ad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
51	3	3	3	2	3	3	3	2	3
52	3	3	3	3	3	3	3	2	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3





60	3	3	3	3	3	4	3	3	4
61	3	3	3	3	4	4	3	3	4

Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
62	3	3	3	3	4	4	3	3	4
63	3	3	3	3	4	4	3	3	4
64	3	3	3	3	4	4	3	3	4
65	3	3	3	3	4	4	3	3	4
66	3	3	3	3	4	4	4	3	4
67	3	3	3	3	4	4	4	3	4





68	4	3	4	3	4	4	4	3	4
69	4	3	4	3	4	4	4	4	4
70	4	3	4	3	4	4	4	4	4
71	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4





76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Categorías	Dependiente: Satisfacción del usuario							Independiente: Calidad de servicios	
Dimensión	Atención al cliente				Cumplimiento de expectativas			Tangibilidad	
Indicadores	Tiempo de respuesta	Atención personalizada	Flexibilidad horaria	Resolución de quejas	Desempeño esperado - tiempo	Desempeño esperado - personalizado	Resultados esperados	Equipos	Espacio
Usuarios/Preguntas	¿Con qué frecuencia la jefatura cumple con los plazos establecidos para las tareas asignadas?	¿Con qué frecuencia siente que la jefatura toma en cuenta sus necesidades particulares?	¿Cómo calificaría la disponibilidad horaria de esta jefatura para atender sus necesidades?	¿Los empleados adaptaron sus respuestas y soluciones a sus necesidades específicas?	¿Con qué frecuencia los empleados de esta jefatura brindan un servicio rápido?	¿Los empleados demostraron interés en resolver sus dudas o problemas?	¿Sintió que los empleados lo atendieron de manera personalizada, considerando sus necesidades específicas?	¿Considera que los equipos utilizados en esta Jefatura son modernos y eficientes?	En general, ¿Cómo calificaría el aspecto general de las instalaciones de esta Jefatura?
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4





85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Base de datos respuesta de servidores

Categorías	Satisfacción a los usuarios	Calidad de servicio										
Dimensión	Cumplimiento de expectativas	Eficiencia										Tangibilidad
Indicadores	Desempeño	Liderazgo			Gestión de equipo		Mejoramiento continuo					Estado del equipo
Servidores/ Preguntas	¿Crees que el personal de la Jefatura cuenta con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones?	¿Los jefes toman decisiones de manera clara y oportuna?	¿Los jefes reconocen y valoran el trabajo bien hecho de sus colaboradores?	¿Los jefes están dispuestos a escuchar las ideas y sugerencias de sus colaboradores?	¿Los jefes resuelven los conflictos de manera justa y efectiva?	¿Consideras que la Jefatura cuenta con el número adecuado de personas para realizar todas las tareas asignadas?	¿Sabes si la Jefatura cuenta con un plan estratégico definido?	¿Sientes que tu trabajo diario está alineado con las actividades establecidas en el plan operativo?	¿Con qué frecuencia consulta el manual de procesos y procedimientos para realizar sus tareas?	¿Consideras que el análisis FODA ha influido en la toma de decisiones estratégicas de la organización?	Consideras que los objetivos estratégicos de la organización están claramente definidos y son fáciles de entender?	¿El equipo tecnológico con el que trabajas se encuentra en buen estado y actualizado?
1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	0





UNIVERSIDAD
BOLIVARIANA
DEL ECUADOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1
5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



La Universidad para todos



Anexo 3. Tablas cruzadas

□ Categoría Atención al cliente vs. Calidad de servicios – tangibilidad

Resumen de procesamiento de casos

	Caso		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Tiempo de respuesta * Equipos - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Atención personalizada * Equipos - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Flexibilidad horaria * Equipos - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Resolución de quejas * Equipos - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Desempeño - tiempo * Equipos - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Desempeño - personalizado * Equipos – Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Resultados esperados * Equipos - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%

- Tiempo de respuesta * Equipos - Tangibilidad

Tabla cruzada

		Equipos – Tangibilidad					Total
		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	
Tiempo de respuesta	Nunca	2	0	0	0	0	2
	Rara vez	0	11	5	0	0	16

A veces	0	0	29	0	0	29
A menudo	0	0	5	15	0	20
Muy Amenudo	0	0	0	1	21	22
Total	2	11	39	16	21	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Tau-c de ordinal Kendall	,833	,037	22,659	<,001
N de casos válidos	89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b.

- Atención personalizada * Equipos - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

Equipos - Tangibilidad

		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	Total
Atención personalizada	Nunca	2	1	0	0	0	3
	Rara vez	0	10	11	0	0	21
	A veces	0	0	25	0	0	25
	Casi siempre	0	0	3	16	3	22
	Muy A menudo	0	0	0	0	18	18
Total		2	11	39	16	21	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Tau-c de ordinal Kendall	,812	,037	22,228	<,001
N de casos válidos	89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula. □ Flexibilidad horaria * Equipos - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

Equipos - Tangibilidad

		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	Total
Flexibilidad horaria	Muy pobre	1	0	0	0	0	1
	Pobre	1	4	0	0	0	5
		0	7	25	0	0	32
	Regular	0	0	14	15	0	29
	Buena	0	0	0	1	21	22
	Muy Buena	0	0	0	1	21	22
Total		2	11	39	16	21	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Tau-c de ordinal Kendall	,751	,040	18,788	<,001
N de casos válidos	89			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
 b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

- Resolución de quejas * Equipos - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

Equipos - Tangibilidad

		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	Total
Resolución de quejas	Nunca	1	0	0	0	0	1
	Rara vez	1	11	17	0	0	29
	A veces	0	0	21	0	0	21
	Casi siempre	0	0	1	16	2	19
	Muy A menudo	0	0	0	0	19	19
Total		2	11	39	16	21	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal ,797	,030	26,845	<,001
N de casos válidos		89		

- a. No se presupone la hipótesis nula.
 b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

- Desempeño - personalizado * Equipos - Tangibilidad

Tabla cruzada

		Recuento					Total
		Equipos - Tangibilidad					
Desempeño - personalizado		Ni moderno			Si, en general	Si, definitivamente	
		Muy antiguo	Algo Antiguo	ni antiguo			
	Muy pobre	2	1	0	0	0	3
	Pobre	0	10	9	0	0	19
	Regular	0	0	23	0	0	23
	Buena	0	0	7	7	0	14
	Muy A menudo	0	0	0	9	21	30
Total		2	11	39	16	21	89

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,799	,035	22,862	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Resultados esperados * Equipos - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%

Desempeño - tiempo *	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Equipos - Tangibilidad						

- Resultados esperados * Equipos - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

		Equipos - Tangibilidad					Total
		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	
Resultados esperados	Nunca	2	3	0	0	0	5
	Rara vez	0	8	17	0	0	25
	A veces	0	0	18	0	0	18
	Casi siempre	0	0	4	13	0	17
	Siempre	0	0	0	3	21	24
Total		2	11	39	16	21	89

Medidas simétricas

		Error	estándar T	Significación
		Valor asintótico ^a	aproximada ^b	aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,799	,035	22,862
N de casos válidos		89		<,001

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

□ Desempeño - tiempo * Equipos - Tangibilidad



Tabla cruzada

Recuento

		Equipos - Tangibilidad					Total
		Muy antiguo	Algo Antiguo	Ni moderno ni antiguo	Si, en general	Si, definitivamente	
Desempeño - tiempo	Nunca	2	8	0	0	0	10
	Rara vez	0	3	13	0	0	16
	A veces	0	0	21	0	0	21
	Casi siempre	0	0	5	8	0	13
	Muy A menudo	0	0	0	8	21	29
Total		2	11	39	16	21	89

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,797	,030	26,845	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

□ TANGIBILIDAD VS. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	lido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Resultados esperados * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%



Desempeño - tiempo * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Tiempo de respuesta * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Atención personalizada * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Flexibilidad horaria * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Resolución de quejas * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Desempeño - personalizado * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%

□ Desempeño - personalizado * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

		Espacio - Tangibilidad					Total
		Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	
Desempeño - personalizado	Muy pobre	3	0	0	0	0	3
	Pobre	0	19	0	0	0	19
	Regular	0	0	23	0	0	23
	Buena	0	0	0	14	0	14
	Muy A menudo	0	0	0	0	30	30

Total	3	19	23	14	30	89
-------	---	----	----	----	----	----

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,935	,020	46,401	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

□ Resolución de quejas * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

		Espacio – Tangibilidad					Total
		Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	
Resolución de quejas	Nunca	1	0	0	0	0	1
	Rara vez	2	19	8	0	0	29
	A veces	0	0	15	6	0	21
	Casi siempre	0	0	0	8	11	19
	Muy A menudo	0	0	0	0	19	19
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas



La Universidad para todos

		Muy desagradables	Desagradables	Espacio – Tangibilidad Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas
Flexibilidad horaria	Muy pobre	1	0	0	0	0
	Pobre	2	3	0	0	0
	Regular	0	16	16	0	0
	Buena	0	0	7	14	8
	Muy Buena	0	0	0	0	22
Total		3	19	23	14	30

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,814	,018	45,996	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Flexibilidad horaria * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

Medidas simétricas

Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
-------	--	---------------------------	--------------------------

Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,769	,027	28,488	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Atención personalizada * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada Recuento
Espacio – Tangibilidad

		Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	Total
Atención personalizada	Nunca	3	0	0	0	0	3
	Rara vez	0	19	2	0	0	21
	A veces	0	0	21	4	0	25
	Casi siempre	0	0	0	10	12	22
	Muy Ameno	0	0	0	0	18	18
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,859	,023	37,542	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Tiempo de respuesta * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

		Espacio - Tangibilidad					Total
		Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	
Tiempo de respuesta	Nunca	2	0	0	0	0	2
	Rara vez	1	15	0	0	0	16
	A veces	0	4	23	2	0	29
	A menudo	0	0	0	12	8	20
	Muy A menudo	0	0	0	0	22	22
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,854	,024	35,594	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Desempeño - tiempo * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento





		Espacio - Tangibilidad					
		Muy desagradables	Desagrables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	Total
Desempeño - tiempo	Nunca	3	7	0	0	0	10
	Rara vez	0	12	4	0	0	16
	A veces	0	0	19	2	0	21
	Casi siempre	0	0	0	12	1	13
	Muy Amenudo	0	0	0	0	29	29
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,898	,019	47,886	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Resultados esperados * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

	Muy	Espacio – Tangibilidad



		desagradables		Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	Total
		Desagradables	Desagradables	Desagradables	Desagradables	Desagradables	
Resultados esperados	Nunca	3	2	0	0	0	5
	Rara vez	0	17	8	0	0	25
	A veces	0	0	15	3	0	18
	Casi siempre	0	0	0	11	6	17
	Siempre	0	0	0	0	24	24
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,855	,022	39,512	<,001
N de casos válidos	89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

☐ Satisfacción Vs. Calidad De Servicios – Tangibilidad

Resumen de procesamiento de casos

	Caso lido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Tiempo de respuesta * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Atención personalizada * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%

Flexibilidad horaria * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Resolución de quejas * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Desempeño - tiempo * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Desempeño - personalizado * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%
Resultados esperados * Espacio - Tangibilidad	89	100,0%	0	0,0%	89	100,0%

- Tiempo de respuesta * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento
Espacio – Tangibilidad

		Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradable	Atractivas	Muy atractivas	Total
Tiempo de respuesta	Nunca	2	0	0	0	0	2
	Rara vez	1	15	0	0	0	16
	A veces	0	4	23	2	0	29
	A menudo	0	0	0	12	8	20
	Muy A menudo	0	0	0	0	22	22
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Tau-c de ordinal Kendall	,854	,024	35,594	<,001

N de casos válidos	89		
--------------------	----	--	--

- a. No se presupone la hipótesis nula.
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- Atención personalizada * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

Espacio – Tangibilidad

Ni atractivas

ni

desagradabl

e

Atractiva

s

Muy

atractiva

s

Tota
l

		Muy desagradables	Desagradables	ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	Total
Atención personalizada	Nunca	3	0	0	0	0	3
	Rara vez	0	19	2	0	0	21
	A veces	0	0	21	4	0	25
	Casi siempre	0	0	0	10	12	22
	Muy A menudo	0	0	0	0	18	18
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall Tau-c de ordinal	,859	,023	37,542	<,001
N de casos válidos	89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

- Resolución de quejas * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento
Espacio – Tangibilidad

		Ni atractivas ni desagradables					
		Muy desagradables	Desagradables	Atractivas	Muy atractivas		Total
Resolución de quejas	Nunca	1	0	0	0	0	1
	Rara vez	2	19	8	0	0	29
	A veces	0	0	15	6	0	21
	Casi siempre	0	0	0	8	11	19
	Muy A menudo	0	0	0	0	19	19
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall Tau-c de ordinal	,814	,018	45,996	<,001
N de casos válidos	89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

- Desempeño - tiempo * Espacio - Tangibilidad



Tabla cruzada

Recuento

Espacio – Tangibilidad

		Muy desagradables	Desagradables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas	Muy atractivas	Total
Desempeño - tiempo	Nunca	3	7	0	0	0	10
	Rara vez	0	12	4	0	0	16
	A veces	0	0	19	2	0	21
	Casi siempre	0	0	0	12	1	13
	Muy A menudo	0	0	0	0	29	29
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,935	,020	46,401	<,001
N de casos válidos	89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

- Resultados esperados * Espacio - Tangibilidad

Tabla cruzada

Recuento

– Tangibilidad

Muy



		desagradables	Espacio			Muy atractiva	Total
			Desagradables	Ni atractivas ni desagradables	Atractivas		
Resultados esperados	Nunca	3	2	0	0	0	5
	Rara vez	0	17	8	0	0	25
	A veces	0	0	15	3	0	18
	Casi siempre	0	0	0	11	6	17
	Siempre	0	0	0	0	24	24
Total		3	19	23	14	30	89

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,855	,022	39,512	<,001
N de casos válidos		89			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Tablas cruzadas de usuarios

- Calidad de servicio vs cumplimiento de expectativas

Resumen de procesamiento de casos

Válido		Casos Perdidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje

Liderazgo - toma de decisiones * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Liderazgo-reconocimiento * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Liderazgo - escucha * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Gestión de equipo-tamaño * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Gestión de equipo-conflictos * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Mejoramiento - alineación * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Mejoramiento - plan estratégico * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Mejoramiento - manual procesos * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Mejoramiento - FODA * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Mejoramiento - objetivos estratégicos * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%
Tangibilidad -equipo * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%

- Liderazgo - toma de decisiones * Desempeño

Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Liderazgo - toma de decisiones	1	1	0	0	1
	2	3	0	0	3
	3	0	5	0	5
	4	0	0	10	10
Total		4	5	10	19

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,914	,099	9,211	<,001
N de casos válidos	19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Liderazgo- reconocimiento * Desempeño

Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Liderazgo- reconocimiento	1	1	0	0	1
	2	3	2	0	5
	3	0	3	0	3
	4	0	0	10	10
Total		4	5	10	19

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	,864	,081	10,673	<,001
N de casos válidos	19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Liderazgo - escucha * Desempeño



Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Liderazgo – escucha	1	1	0	0	1
	2	3	1	0	4
	3	0	2	0	2
	4	0	2	10	12
Total		4	5	10	19

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,723	,133	5,453	<,001
N de casos válidos		19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

□ Gestión de equipo- tamaño * Desempeño

Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Gestión de equipo- tamaño	1	1	0	0	1
	2	3	1	0	4
	3	0	4	2	6
	4	0	0	8	8
Total		4	5	10	19

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
--	--	-------	---	------------------------------	-----------------------------



Ordinal por Kendall	Tau-c de ordinal	,823	,100	8,232	<,001
N de casos válidos		19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Gestión de equipo- conflictos * Desempeño

Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Gestión de equipo- conflictos	1	2	0	0	2
	2	2	1	0	3
	3	0	4	1	5
	4	0	0	9	9
Total		4	5	10	19

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,864	,098	8,823	<,001
N de casos válidos		19		

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Mejoramiento – plan estratégico * desempeño

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	lido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Mejoramiento - plan estratégico * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%

Resumen de procesamiento de casos

	Caso		Perdidos		Total	
	lido	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	N					
Mejoramiento - plan estratégico * Desempeño	19	100,0%	0	0,0%	19	100,0%

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Tau-c de ordinal Kendall	,773	,080	9,635	<,001
N de casos válidos	19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Mejoramiento - alineación * Desempeño

Tabla cruzada

Recuento	Desempeño			Total	
	2	3	4		
Mejoramiento _ alineación	2	4	0	0	4
	3	0	5	1	6
	4	0	0	9	9
Total	4	4	5	10	19

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,873	,108	8,078	<,001
N de casos válidos	19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula. Mejoramiento - manual procesos * Desempeño

Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Mejoramiento - manual procesos	1	1	0	0	1
	2	3	0	0	3
	3	0	5	3	8
	4	0	0	7	7
Total		4	5	10	19

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,789	,123	6,405	<,001
N de casos válidos	19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Mejoramiento - FODA * Desempeño



Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Mejoramiento – FODA	1	2	0	0	2
	2	1	0	0	1
	3	1	5	7	13
	4	0	0	3	3
Total		4	5	10	19

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,524	,152	3,445	<,001
N de casos válidos		19			

Medidas simétricas

- No se presupone la hipótesis nula.
- Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Mejoramiento - objetivos estratégicos * Desempeño

Tabla cruzada

Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Mejoramiento - objetivos estratégicos	1	2	0	0	2
	2	2	0	0	2
	3	0	5	5	10
	4	0	0	5	5
Total		4	5	10	19



Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,706	,136	5,183	<,001
N de casos válidos	19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

□ Tangibilidad -equipo * Desempeño

Tabla cruzada Recuento

		Desempeño			Total
		2	3	4	
Tangibilidad -equipo	0	1	0	0	1
	1	3	1	0	4
	2	0	1	0	1
	3	0	3	3	6
	4	0	0	7	7
Total		4	5	10	19

Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por Kendall	,814	,100	8,108	<,001
N de casos válidos	19			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.