



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE SOCIOLOGÍA

**Calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su incidencia
en la satisfacción de los servicios a usuarios**

**PAUCAR PAUCAR JHON JAIRO
LICENCIADO EN SOCIOLOGIA**

**RIVERA TORO JIMMY FABIAN
LICENCIADO EN SOCIOLOGIA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE SOCIOLOGÍA

**Calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su
incidencia en la satisfacción de los servicios a usuarios**

**PAUCAR PAUCAR JHON JAIRO
LICENCIADO EN SOCIOLOGIA**

**RIVERA TORO JIMMY FABIAN
LICENCIADO EN SOCIOLOGIA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE SOCIOLOGÍA

PROYECTOS INTEGRADORES

**Calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su
incidencia en la satisfacción de los servicios a usuarios**

**PAUCAR PAUCAR JHON JAIRO
LICENCIADO EN SOCIOLOGIA**

**RIVERA TORO JIMMY FABIAN
LICENCIADO EN SOCIOLOGIA**

FERNANDEZ ESPINOSA CIRA EUGENIA

**MACHALA
2023**

Gestion

por Favian Rivera

Fecha de entrega: 03-oct-2023 08:50a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2184379061

Nombre del archivo: Rivera-Paucar_ESPECIALISTA_1_2.pdf (951.12K)

Total de palabras: 26485

Total de caracteres: 147866

Gestion

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.teleley.com

Fuente de Internet

7%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1001 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, PAUCAR PAUCAR JHON JAIRO y RIVERA TORO JIMMY FABIAN, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su incidencia en la satisfacción de los servicios a usuarios, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



PAUCAR PAUCAR JHON JAIRO

0751122284



RIVERA TORO JIMMY FABIAN

0704855469

DEDICATORIA

El presente trabajo de Titulación está dedicado de manera especial a Dios, él que es mi fortaleza espiritual para no decaer y seguir de pie todos los días luchando por mis propósitos y lograr uno de mis éxitos más anhelados, a mis Padres que con su ejemplo y apoyo de lucha, con su enseñanza de valores son mi inspiración para ser quien soy, su confianza y consejos de amor, a mis hermanos y sobrino que me apoyaron siempre no solo en lo económico, sino en lo moral y en lo ético, con su tiempo y consejos para realizar el sueño de todos, llegar al final de la meta académica y lograr ser una profesional.

Jhon Jairo Paucar Paucar

Debido al espacio y al momento que tengo para expresarme, considerando mis valores dedico este trabajo en primer lugar a Dios por la dicha de vivir a plenitud y de poder tener las oportunidades de formar mi desarrollo personal puesto que los logros siempre son motivados por personas o causas y en ello hago referencia a mis padres y hermanos por la labor, el sacrificio, la dedicación, y el amor de ayudarme y que pueda alcanzar un nivel profesional muy esperado y así mismo hago mención, a los docentes que mediante mi instrucción universitaria reflejado en las aulas han cultivado valores, conocimientos, experiencias que sirven para mi futuro, a mis queridos abuelos que inculcaron en mi valores y confianza y gracias a aquello tengo la certeza de que mis capacidades y habilidades pueden desenvolverse en el campo laboral, pero sobre todo llevando en memoria la conciencia humana y de servir a los demás, característica principal de un estudiante producto de la UTMACH.

Jimmy Fabián Rivera Toro.

AGRADECIMIENTO

Expresamos el más sincero agradecimiento a todos aquellos que de una u otra forma fueron parte primordial para lograr nuestro éxito académico, nuestro agradecimiento a todos los docentes de la carrera de Sociología de la Universidad Técnica de Machala que con gusto tuvimos el honor de coincidir, fueron más que guías de sabiduría y conocimiento, amigos, que con sus consejos ayudaron a despejar las dudas de nuestro camino profesional y muchos de ellos fueron inspiración de superación, de manera especial a nuestra tutora Dra. Cira Eugenia Fernández Espinoza, PhD, por su orientación y entrega en el desarrollo de nuestro trabajo de titulación para que sea culminado con éxito y satisfacción nuestra carrera universitaria.

Fabián y Jhon

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en analizar la calidad de la gestión departamental del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Santa Rosa y su influencia en la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos ofrecidos. Este estudio adopta un enfoque cuantitativo respaldado por la teoría funcionalista estructuralista de Talcott Parsons y se basa en un enfoque epistemológica hipotético-deductiva.

El objetivo central de esta investigación es evaluar la interacción entre la gestión departamental del GADM Santa Rosa y la satisfacción de los usuarios, con un enfoque particular en las competencias y habilidades del recurso humano profesional. Se reconoce que el personal capacitado y competente es esencial para proporcionar servicios públicos eficaces y satisfactorios. Por lo tanto, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de los perfiles profesionales, la experiencia laboral previa y la capacitación continua del personal que forma parte del GADM Santa Rosa.

Al mismo tiempo, se busca identificar las estrategias implementadas en los diversos departamentos del GADM para mejorar la atención a los usuarios y garantizar que las acciones estén alineadas con los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). Este análisis implica una evaluación detallada de las políticas y prácticas de gestión adoptadas en áreas críticas como educación, salud, infraestructura, medio ambiente y otros servicios públicos esenciales.

Este estudio tiene como objetivo proporcionar una comprensión más profunda de cómo la calidad del trabajo y el desempeño del personal profesional impactan en la percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos. Además, se proponen una serie de mejoras y estrategias específicas que podrían ser implementadas por el GADM Santa Rosa para abordar los desafíos identificados. Estas mejoras están diseñadas para mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios y, en última instancia, impulsar un desarrollo cantonal más eficaz y centrado en el bienestar de la comunidad.

El enfoque metodológico de esta investigación implica la recopilación de datos cuantitativos a través de encuestas y análisis estadísticos para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y la gestión departamental. Se busca identificar posibles

brechas entre las expectativas de los usuarios y la realidad de la gestión, lo que proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mejora.

En resumen, esta investigación representa un esfuerzo integral por comprender y mejorar la calidad de la función departamental en el GADM Santa Rosa, reconociendo su relevancia en la satisfacción de los usuarios y el desarrollo sostenible de la comunidad. Los resultados y recomendaciones generados a partir de este estudio tienen el potencial de generar un impacto positivo en la calidad de los servicios públicos y en la percepción de la ciudadanía hacia la dirección municipal. El objetivo final es contribuir al fortalecimiento de la administración municipal y al bienestar de la comunidad de Santa Rosa.

Palabras claves: Gestión departamental, Satisfacción, Usuarios, Estrategias, Recurso humano

ABSTRACT

This research focuses on analyzing the quality of the departmental management of the Autonomous Decentralized Municipal Government (GADM) of Santa Rosa and its influence on user satisfaction with the public services provided. This study adopts a quantitative approach supported by the structural-functional theory of Talcott Parsons and is based on a hypothetico-deductive epistemological methodology.

The central objective of this research is to evaluate the interaction between the departmental management of GADM Santa Rosa and user satisfaction, with a particular focus on the competencies and skills of the professional human resources. It is recognized that trained and competent personnel are essential for providing effective and satisfactory public services. Therefore, a comprehensive analysis is carried out of the professional profiles, previous work experience, and continuous training of the personnel that is part of GADM Santa Rosa.

At the same time, the aim is to identify the strategies implemented in the various departments of GADM to improve user service and ensure that management is aligned with the guidelines established in the Plan for Territorial Development and Zoning (PDOT). This analysis involves a detailed evaluation of the policies and management practices adopted in critical areas such as education, health, infrastructure, the environment, and other essential public services.

This study aims to provide a deeper understanding of how the quality of management and the performance of professional staff impact citizens' perception of public services. In addition, a series of specific improvements and strategies are proposed that could be implemented by GADM Santa Rosa to address the identified challenges. These improvements are designed to significantly enhance user satisfaction and, ultimately, drive more effective and community-centered cantonal development.

The methodological approach of this research involves the collection of quantitative data through surveys and statistical analysis to assess user perception of the quality of services provided and departmental management. The goal is to identify potential gaps between user expectations and the reality of management, providing valuable information for decision-making and the implementation of improvement strategies.

In summary, this research represents a comprehensive effort to understand and improve the quality of departmental management in GADM Santa Rosa, recognizing its relevance to user satisfaction and sustainable community development. The results and recommendations generated from this study have the potential to have a positive impact on the quality of public services and citizens' perception of

municipal management. The ultimate objective is to contribute to the strengthening of municipal administration and the well-being of the Santa Rosa community.

INDICE DE CONTENIDO

Contenido

1. EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO.	12
1.1 Planteamiento Del Problema.	12
1.1.1. Descripción del Problema.	12
1.1.2. Sistematización Del Problema.	14
1.2. Justificación de la investigación.	14
1.3. Objetivos de la Investigación.	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Hipótesis	17
1.4.1. Hipótesis Central	17
1.4.2. Hipótesis Complementarias.....	17
1.5. Concepciones, normas o enfoques diagnósticos.	17
1.5.1 Concepciones del problema objeto de estudio.	17
1.5.2. Normativa legal relacionada con el problema objeto de estudio.....	34
1.5.3. Enfoque epistemológico del proceso diagnóstico.....	42
1.6 Descripción del proceso diagnóstico.	42
1.6.1 Tipo de investigación.	42
1.6.2. Enfoque metodológico	43
1.6.3. Análisis de contexto	45
1.7 Resultados de la investigación empírica.	46
1.7.1. Resultados de la Encuesta.....	46
1.7.2 Resultados de la entrevista.....	66
1.8 Conclusiones y recomendaciones.	77
1.8.1 Conclusiones:	77

1.8.2 Recomendaciones.....	78
1.9. Matriz de requerimientos.....	80
1.9.1 Matriz de requerimientos comunitarios.....	80
1.9.2. Selección y justificación del requerimiento a intervenir.....	80
2. PROPUESTA INTEGRADORA.....	82
2.1 Descripción de la propuesta.....	82
2.1.1 Título.....	82
2.1.2 Antecedentes.....	82
2.1.3 Justificación de la Propuesta.....	83
2.2. Objetivos de la propuesta.....	83
2.2.1. Objetivo general.....	83
2.2.2. Objetivos específicos.....	83
2.3 Componentes estructurales.....	84
2.3.1 Fundamentación teórica de la propuesta.....	84
2.3.2. Institución ejecutora de la propuesta.....	85
2.3.3. Responsables de la ejecución de la propuesta.....	85
2.3.4. Beneficiarios de la propuesta.....	85
2.3.5. Planificación operativa.....	86
2.3.6. Cronograma de ejecución de la propuesta.....	88
2.4 Fases de implementación de la propuesta.....	89
2.5 Estrategias de evaluación de la propuesta.....	90
2.6. Recursos logísticos.....	91
2.6.1. Recursos humanos.....	91
2.6.2. Recursos materiales.....	91
2.6.3 Equipos.....	91
2.6.4. Presupuesto.....	92
2.6.5 Financiamiento.....	93

3. VALORACIÓN DE LA FACTIBILIDAD	94
3.1 Análisis de la dimensión Técnica de Implementación de la propuesta.	94
3.2 Análisis de la dimensión Económica de implementación de la propuesta.	94
3.3. Análisis de la dimensión Social de la implementación de la propuesta.	95
3.4. Análisis de la dimensión Ambiental de implementación de la propuesta	95

INTRODUCCIÓN

La presente investigación realizada con título “CALIDAD DE LA GESTIÓN DEPARTAMENTAL DEL GADM SANTA ROSA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS A USUARIOS” contó con el propósito de establecer una relación entre institución - usuario y determinar las causas, problemas y beneficios que se obtuvieron de la presente indagación.

En el contexto de la administración municipal, la calidad de los departamentos desempeña un papel vital en el bienestar de la comunidad y en la satisfacción de los servicios prestados a los ciudadanos. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Santa Rosa, como ente responsable de la función local, se enfrenta a desafíos significativos en su misión de proporcionar servicios efectivos y satisfactorios a sus usuarios. En este contexto, se enmarca la presente investigación, que tiene como objetivo principal analizar la calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su incidencia en la satisfacción de los servicios brindados a los usuarios.

En un entorno municipal dinámico y en constante cambio, la adecuada dirección de los recursos humanos, la alineación con los lineamientos estratégicos, y la implementación de estrategias eficaces se convierten en factores críticos que impactan directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Este estudio se propone examinar estos aspectos de manera rigurosa y sistemática.

El objetivo general de esta investigación es caracterizar y comprender en profundidad la relación entre la calidad departamental del GADM Santa Rosa y la satisfacción de los servicios por parte de los usuarios. Para lograrlo, se desglosan tres objetivos específicos: la caracterización del recurso humano profesional del GADM, el análisis de la gestión en relación con los lineamientos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), y la identificación de estrategias implementadas en los departamentos para mejorar la atención a los usuarios.

Se cuenta con una fundamentación teórica funcional estructuralista que facilita el entendimiento del municipio de Santa Rosa como estructura que tiene como fin promover la armonía y saciar las necesidades básicas insatisfechas de su población como funcionalidad, a su vez un enfoque

hipotético-deductivo en función de las hipótesis planteadas a continuación que deberán ser planteadas para su verificación o de lo contrario, para su falsación.

La hipótesis central que guía este trabajo postula que la calidad de la gestión departamental incide directamente en la satisfacción de los servicios a los usuarios, principalmente debido a la idoneidad del personal y la correcta implementación de las políticas establecidas en el PDOT. A través de una metodología cuantitativa y un enfoque sociológico funcional estructuralista, esta investigación se propone confirmar o refutar esta hipótesis, arrojando luz sobre las dinámicas y los factores que afectan la administración municipal en el contexto específico de Santa Rosa.

En los siguientes capítulos, se explorará con mayor detalle el marco teórico y metodológico, así como los hallazgos y conclusiones derivados de este estudio. La comprensión de estos aspectos es esencial para orientar y mejorar la gestión departamental, contribuyendo a un servicio público más efectivo y a una mayor satisfacción de los ciudadanos.

1. EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO.

1.1 Planteamiento Del Problema.

1.1.1. Descripción del Problema.

En Ecuador, existen un total de 221 gobiernos autónomos descentralizados municipales, conocidos popularmente como 'Municipios'. Estas entidades no solo tienen la responsabilidad de proporcionar servicios públicos para satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos en sus respectivos cantones, sino que también deben llevar a cabo procedimientos de rendición de cuentas ante la ciudadanía. Estos procedimientos deben ser precisos, coherentes, legales y accesibles al público. La información resultante de este proceso se utiliza para analizar la satisfacción de los usuarios y evaluar su impacto en el nivel de conocimiento de los diferentes departamentos.

Todo municipio o gobierno local debe preocuparse altamente por respetar ciertos parámetros de conocimiento posicionado en los distintos departamentos, sobre todo en los que son altamente técnicos, por lo tanto. Gessi (2017) indica que “Las organizaciones públicas son sistemas dinámicos, complejos, interdependientes e implican flujos de información, estructuras organizativas, personas y tecnología.” (p.8). Por lo cual se entiende que estas organizaciones como son los municipios conllevan una amplia responsabilidad al momento de ejercerla.

Santa Rosa, cuenta con un promedio de 69.000 habitantes, de los cuales, aproximadamente 62.000 se radican en la cabecera cantonal. Siendo considerada una ciudad pequeña a nivel nacional, altamente productiva, pese a esto cuenta con un desarrollo proporcionalmente lento en comparación con otras ciudades del Ecuador, que puede ser motivo de la extensión territorial o del presupuesto asignado de las contribuciones tributarias, más sin embargo no deja de ser motivo de que es un indicador que genera preocupación.

La importancia de abordar este problema radica en el papel esencial que desempeñan los GADs en la prestación de servicios clave, como educación, salud, seguridad y servicios públicos básicos. La calidad departamental impacta directamente en la calidad de estos servicios, lo que a su vez influye en la satisfacción de los usuarios y en su percepción general de la administración pública local. Sin una gestión eficaz, la comunidad de Santa Rosa podría enfrentar desafíos y limitaciones en la obtención de servicios esenciales.

Por tal motivo, la satisfacción de los usuarios y la calidad de vida es un análisis fundamental dentro de la presente investigación, tal es el caso que.

En la actualidad la pobreza es uno de los problemas que mayor repercusión tiene en los países, por lo que resulta prioritario poder establecer políticas públicas y acciones necesarias para solventar este tema que afecta en el nivel de vida de las personas. (Maldonado, 2022, pág. 4)

Es primordial cuando se propone un análisis de los gobiernos autónomos descentralizados, establecer técnicamente dentro de los departamentos correspondientes, políticas y planificaciones acorde a las necesidades de la ciudadanía en función de las condiciones en las que se encuentran, por tal motivo, se debe contar en primer lugar con voluntad política para trabajar y con equipos correctamente capacitados para lograr cumplir los objetivos planteados al momento de incursionar en los espacios.

El valor de contener proceso altamente cualificados dentro de la función pública es sinónimo de bienestar y principios establecidos en la norma, por tal motivo. Charry Aysanoa & Leiva (2021) afirman que “Cuando una institución no brinda un buen servicio, no solamente trasgrede la misión institucional, sino que afecta los derechos de las personas; estos se convierten en usuarios insatisfechos.”. (p.8). Por tal motivo el interés de ejercer un servicio en condiciones a los usuarios debe ser considerado uno de los ejes importantes dentro del estudio, debido a que implica un análisis en un campo abierto, desfavoreciendo inclusive políticamente de tratarse de una calidad paupérrima o no considerada de calidad.

En este contexto, el presente estudio se propone investigar la calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales. Se pretende analizar en profundidad las prácticas, la toma de decisiones, la asignación de recursos y otros aspectos clave de la administración municipal, con el fin de comprender cómo estas variables se relacionan con la satisfacción de los ciudadanos.

Este problema de investigación es relevante no solo para Santa Rosa, sino también para otros municipios que enfrentan desafíos similares en el ejercicio del servicio público local. Los resultados de este estudio pueden servir como base para la formulación de políticas y estrategias

que busquen mejorar la calidad de la gestión departamental y, en última instancia, elevar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.

Los clientes municipales experimentan insatisfacción debido a brechas notables entre sus expectativas y la percepción de calidad en áreas clave como la confiabilidad y responsabilidad del servicio. Por lo tanto, Salazar (2020) alega que “la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad. de servicio” (p7). Lo cual genera un grave problema de percepción culturizada de la política en los territorios, lo que provoca en ciertos casos, malas recomendaciones, bajos índices y porcentajes y pérdida de procesos electorales.

1.1.2. Sistematización Del Problema.

1.1.2.1. Problema central.

➤ ¿De qué manera, la calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa está incidiendo en la satisfacción de los servicios a los usuarios?

1.1.2.2. Problemas complementarios.

- ¿Cuál es la calidad del recurso humano profesional con el que cuenta el GADM Santa Rosa?
- ¿La gestión realizada por el GADM Santa Rosa se rige a los lineamientos del PDOT para cumplir con la calidad de los procesos?
- ¿Qué estrategias están implementando los distintos departamentos del GADM Santa Rosa para mejorar sus servicios y la satisfacción a los usuarios

1.2. Justificación de la investigación.

El análisis de la prestación de servicios por parte del GADM Santa Rosa y la satisfacción de los usuarios es un asunto de interés público y altamente relevante dentro del estudio de la gestión departamental de las entidades públicas, y es necesario contemplar estos enfoques con el fin determinar si la institución cumple con los requerimientos que demanda la ciudadanía.

Uno de los elementos indispensables para la calidad de la atención es que los servidores tengan las habilidades profesionales requeridas por la función que desempeñan, afín de permitir que los procesos administrativos se cumplan de conformidad con lo que demanda la ley y los usuarios;

a la escasez de capacitación del personal en el GADM se percibe una falta de empoderamiento de las autoridades para mejorar los procesos de acuerdo con las exigencias de calidad.

Es importante buscar alguna alternativa que permita cambiar los aspectos comportamentales administrativos de la institución con el fin de gestionar procesos de calidad que satisfagan de forma adecuada las necesidades de los usuarios, puesto que si no se cambia la situación actual se corre el peligro del incumplimiento de las funciones municipales que señala la ley.

El desarrollo se configura en lugares específicos gracias a la intervención de actores concretos, por tal motivo, González (2021) sostiene que “Las nociones de espacio y territorio se tornan pertinentes como marcos explicativos: se reconoce que el desarrollo transcurre en espacios concretos, y que es siempre situado y construido por actores concretos.” (p.2). Por tal motivo los protagonistas deben ser profesionales de altura, con experiencia en los campos requeridos por la administración pública, ya sea administrativa, técnica o de territorio con la finalidad de lograr la armonía común.

El trabajo de investigación, denominado “Calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su incidencia en la satisfacción de los servicios a usuarios”, está encaminado a realizar un diagnóstico de los procesos administrativos departamentales y la el análisis a la relación institución y ciudadano con la finalidad de obtener información suficiente del estado actual que permita que el municipio pueda establecer políticas de mejoramiento de servicios a los usuarios.

El estudio de la gestión municipal y de los procesos administrativos está desarrollado tanto en la literatura a nivel nacional y latinoamericana, lo cual permite definir y estructurar de forma adecuada la temática de investigación, además cabe señalar que existen mecanismos que facultan avanzar en el campo metodológico.

Los ciudadanos dependen en gran medida de los servicios públicos proporcionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y la calidad de la gestión departamental es un factor determinante en su satisfacción. Una acción más eficiente y efectiva no solo mejoraría la calidad de vida de los residentes, sino que también podría aumentar la confianza en las instituciones gubernamentales locales. Esta investigación busca proporcionar una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades que enfrenta Santa Rosa en su administración municipal.

A medida que las ciudades y municipios enfrentan crecientes demandas y presiones para ofrecer servicios de alta calidad, es esencial investigar cómo la diligencia departamental afecta directamente la satisfacción de los usuarios. Los resultados de este estudio pueden servir como guía para la toma de decisiones en Santa Rosa y otros lugares que busquen mejorar la calidad de la administración pública local. Además, esta investigación puede informar sobre mejores prácticas y estrategias para la administración departamental en municipios similares.

Este análisis radica en su potencial impacto en la formulación de políticas públicas a nivel local y regional. Los hallazgos de este estudio pueden proporcionar datos sólidos para respaldar la implementación de reformas y mejoras en la función departamental de Santa Rosa. Asimismo, pueden ser una fuente valiosa de información para las autoridades municipales y los legisladores que buscan fortalecer la gobernabilidad y la calidad de los servicios públicos. En última instancia, esta investigación tiene el potencial de influir en el desarrollo y la implementación de políticas que beneficien a la comunidad de Santa Rosa y a otras comunidades similares que enfrentan desafíos en la gestión municipal.

Por último, el trabajo de investigación se enmarca dentro de la línea de investigación de la UTMACH y los dominios de infraestructura y ordenamiento territorial y cumple con los requerimientos del reglamento de investigación.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Analizar la calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa y su incidencia en la satisfacción de los servicios a los usuarios

1.3.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar la calidad del recurso humano profesional con el que cuenta el GADM Santa Rosa
- Analizar la gestión realizada por el GADM Santa Rosa en función de los lineamientos del PDOT.
- Identificar las estrategias implementadas en los distintos departamentos del GADM Santa Rosa para satisfacer la atención a los usuarios.

1.4.Hipótesis

1.4.1. Hipótesis Central

La calidad de la gestión departamental en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Santa Rosa incide directamente en la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios.

1.4.2. Hipótesis Complementarias.

- La calidad de la gestión departamental del GADM Santa Rosa está influida por la capacitación y el desarrollo continuo del personal, lo que a su vez afecta la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.
- Existe una correlación positiva entre la alineación de la gestión departamental del GADM Santa Rosa con los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos.
- La implementación efectiva de estrategias para mejorar la atención al usuario en los distintos departamentos del GADM Santa Rosa contribuye significativamente a aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y la gestión municipal en general.

1.5. Concepciones, normas o enfoques diagnósticos.

1.5.1 Concepciones del problema objeto de estudio.

El modelo de Calidad de Servicios desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se utiliza para evaluar la calidad de los servicios desde la perspectiva del cliente. Se considera que la calidad de los servicios se compone de cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta concepción teórica será esencial para comprender y medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios municipales en Santa Rosa.

Esta teoría se enfoca en los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en el contexto de los servicios públicos. Examina cómo las experiencias de los usuarios, las expectativas y la percepción de calidad de los servicios afectan su nivel de satisfacción. En el marco de esta

investigación, se aplicará para comprender cómo la calidad de la gestión departamental incide en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

Proporciona un conjunto de conceptos fundamentales, como eficiencia, efectividad, transparencia, rendición de cuentas y gobernanza, que se aplicarán para analizar la gestión departamental en el GADM Santa Rosa. Estos conceptos ayudarán a evaluar cómo la calidad de del ejercicio influye en la entrega de servicios públicos de calidad.

También explora cómo la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y la formulación de políticas puede influir en la calidad de la gestión y en la satisfacción de los usuarios. Se examinará cómo la participación ciudadana puede mejorar la percepción de los servicios municipales y fortalecer los departamentos.

1.5.1.1 Fundamentación Sociológica

➤ *Estructural Funcionalismo.*

La presente investigación se enfoca en la Teoría Sociológica Estructural Funcionalista en relación a los servidores municipales que se investiga y que cumplen roles de servicio a los usuarios a fin de satisfacer sus necesidades, en un sistema complejo, en donde las autoridades departamentales cumplen un rol irremplazable para lograr el bienestar colectivo.

Para llegar a un consenso por parte del municipio y la sociedad se necesitan pautas culturales que norman la prestación de servicios, por lo tanto, Hernández (2020) indica que “Para los funcionalistas la comunidad funciona como un sistema orgánico” (p.2). Que quiere decir esto que la interacción de la sociedad va a formar instituciones que le van a dar la estabilidad social que se requiere para que se reproduzca así mismo.

El GAD como estructura genera una normativa que permite cumplir con los objetivos establecidos y que están enmarcados en lo que denominamos planes operativos y parciales, sin embargo, cuando no se cumplen los planteamientos trazados la institución está en capacidad de introducir nuevas pautas que permitan corregir o modificar el funcionamiento del sector que obstruye el normal funcionamiento de la estructura, y a su vez que este resultado responda a os intereses que demanda la sociedad.

Desde una perspectiva estructural funcionalista, se puede analizar cómo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en Santa Rosa cumple funciones específicas en la comunidad. El

municipio se considera una institución que proporciona servicios públicos y administra recursos locales. El trabajo de investigación puede examinar cómo la calidad de la gestión departamental afecta la capacidad del GADM para cumplir eficazmente estas funciones y, por lo tanto, influir en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

En resumen, la perspectiva estructural funcionalista proporciona un marco teórico sólido para analizar la relación entre la calidad de la gestión departamental del municipio de Santa Rosa y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales, considerando la función social del gobierno local en la estabilidad y el funcionamiento de la comunidad.

1.5.1.2. Estado del Arte.

➤ *Gestión Departamental.*

La gestión departamental, como acción es una actividad sumamente importante dentro de la sociedad, debido a que cumplen normas y parámetros explícitamente técnicos, que respaldan y buscan beneficiar a la población a través de los mecanismos que se apliquen con el fin de solucionar y mitigar las problemáticas que existan dentro de la delimitación geográfica que comprendan y a su vez dentro del área que se intervenga.

Es más, agrupa ciertas actividades y personal humano capacitado con el fin de responder y solucionar las exigencias y solicitudes que mantenga el sector y sea demandado por la ciudadanía; eventualmente cada departamento del GADM Santa Rosa, se rige a parámetros que estén establecidos dentro de su normativa interna y responda a las exigencias internas y externas de la institución pública.

Es más “La nueva gestión pública tiene como base el ahorro y la reducción de costos, implementación de la tecnología y la mejora de los servicios públicos.” (Quispe, 2023, pág. 4). Lo cual debe servir como referencia dentro de la acción realizada dentro de los departamentos o direcciones pertenecientes a cualquier empresa público o privada.

Los procesos de departamentalización, se realizan dependiendo las condiciones que permita cada Gobierno Autónomo Descentralizado, y la capacidad operativa que esta pueda sostener, evidentemente por un trabajo a conveniencia con el fin de otorgar eficacia y eficiencia y que el GAD pueda cumplir sus objetivos propuestos, y de esta manera se hace más proactiva la relación municipio y usuario.

La participación ciudadana es una condición necesaria para potenciar la democracia en el sistema de gestión municipal, facultándoles un papel protagónico en la toma de decisiones y en beneficio de la comunidad local, puesto que, este involucramiento busca integrar los problemas sociales con el gobierno, así mismo va más allá del término participación (Medrano, 2022, pág. 14)

Por ende, se alude a la gestión departamental un sin número de procesos y procedimientos que acompañan a la práctica técnica y administrativa acompañada de voluntades políticas que permitan y faculten un correcto desenvolvimiento en los distintos niveles de gobierno y la interacción entre autoridades e instituciones y ciudadanía.

La práctica departamental, en el contexto de la administración pública, es un campo de estudio y práctica esencial para el funcionamiento eficiente y efectivo de los gobiernos locales y regionales. A lo largo de las últimas décadas, ha habido un creciente interés en comprender y mejorar la dirección departamental debido a su influencia directa en la prestación de servicios públicos y el bienestar de la población. En este estado del arte, se destacan tres aspectos clave de la gestión departamental:

En muchas regiones del mundo, la función departamental se relaciona con la descentralización, que implica la transferencia de autoridad y recursos desde el nivel central del gobierno a las autoridades locales. Esta descentralización busca fortalecer la autonomía municipal y permitir que los gobiernos departamentales tomen decisiones que se ajusten mejor a las necesidades y demandas locales. El trabajo departamental, en este contexto, se centra en la capacidad de los gobiernos locales para administrar eficazmente sus recursos y prestar servicios públicos de calidad.

La calidad en la administración departamental se refiere a la capacidad de los gobiernos locales para planificar, implementar y evaluar políticas y programas de manera eficiente y efectiva. Esto incluye la efectividad de recursos financieros, la toma de decisiones basadas en datos, la transparencia en la administración y la rendición de cuentas ante la comunidad. La mejora continua de la calidad en la gestión se ha convertido en un objetivo clave para muchos gobiernos departamentales que buscan aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

“El control interno es importante en para un adecuado funcionamiento de las entidades en la gestión pública y el no implementarlo ocasiona fracaso” (Yerrén, 2022, pág. 14). Por eso se entiende la importancia de una correcta panificación interna dentro de las actividades que realizan los gobiernos locales, puesto que, de no hacerlo, generarían un fracaso y un retroceso para los sectores más vulnerables.

En un contexto de creciente demanda de transparencia y participación ciudadana, la gestión departamental también se relaciona con la promoción del gobierno abierto. Esto implica facilitar el acceso a la información pública, fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y colaborar con la sociedad civil en la formulación de políticas y programas. La práctica exitosa debe considerar no solo la eficiencia operativa, sino también la inclusión y participación de la comunidad en la gobernanza local.

En resumen, es un tema altamente importante en la administración pública que abarca la descentralización, la calidad en el ejercicio y la promoción del gobierno abierto. Su importancia radica en su influencia directa en la prestación de servicios públicos y en la satisfacción de los ciudadanos, y su evolución refleja los cambios en la forma en que los gobiernos locales abordan los desafíos actuales en el entorno político y social.

Para el Estado y todas las instituciones involucradas, es una obligación constitucional el correcto desarrollo de la dirección pública, dándole el valor adecuado de eficacia y eficiencia con el fin de alcanzar los requerimientos del poblador, por lo tanto, la función departamental en los municipios, es de relevancia ya que se encarga de la administración de servicios para la ciudadanía en el territorio, en goce de autonomía política, fiscal y administrativa, cumpliendo las leyes y normas establecidas en la Constitución de la Republica del Ecuador.

Por ende, se alega que la dirección departamental es indispensable para el desarrollo de los territorios, en relación a esto se realizan estudios y surge la duda sobre la relevancia de este factor para incidir en la satisfacción de la ciudadanía y el desarrollo local. (Hernández-Bonivento, (2022) afirma que “se busca determinar si existen variables de desempeño departamental en la gestión pública para predecir los niveles de desarrollo territorial, aportando herramientas que permitan fomentar el desarrollo de los territorios” (p.13). Lo cual es una clara respuesta al análisis comparativo que existe dentro de la función pública.

➤ *Gestión que realizan los GAD's.*

El correcto entendimiento de las funciones que realiza el sector público es primordial para el entendimiento del presente trabajo de investigación, tanto así que Blas (2022) alega que “Para el Estado y todas las instituciones involucradas, es una obligación constitucional el correcto desarrollo de la función pública, dándole el valor adecuado de eficacia y eficiencia con el fin de alcanzar los requerimientos del poblador.” (p.7). Comprendiendo que las actividades que realizan los Gobiernos locales ingresan en el campo del ejercicio público.

El régimen municipal, tiene una importancia sustancial en el desarrollo de la vida ciudadana, por cuanto a través de ella se ejecutan las obras necesarias para el desenvolvimiento de las actividades cotidianas.

Las temática ha sido tratada por autores latinoamericanos y nacionales, (Redroban, 2021), en su artículo: La obra de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ecuatorianos como protagonistas en el proceso de descentralización, trata sobre la temática y aborda acerca del papel de los GADM y su rol en los procesos de descentralización en el Ecuador, la investigación que nos presenta es descriptiva, y tiene un enfoque cualitativo, que le permite concluir sobre la importancia de las decisiones que debe tomar el las autoridades del GAD para cumplir sus funciones.

El triunfo del sector público, siempre será el triunfo de la ciudadanía más desfavorecida de los sectores, tanto así que Zabala (2021) plantea que “El cumplimiento exitoso de funciones del GAD, repercute en el servicio de usuarios, cuya satisfacción refleja actitudes positivas” (p.12). Y resaltan la importancia de informatizar los datos y los procesos de tramitación con el fin de mejorar la atención.

Los Gobiernos Municipales son instituciones autónomas que tienen la facultad de obrar según las necesidades ciudadanas, que por lo tanto tienen potestad normativa, fiscalizadora ejecutiva, administrativa y técnica ejercida por el GADM en el ámbito de su jurisdicción territorial y de las competencias establecidas por Ley.

Se debe analizar en los municipios si cumplen con el personal necesario con calidad para representar el cargo que llevara a cabo, por el simple hecho que va ser quien represente al ciudadano y velara la planificación y ordenamiento al desarrollo social y ambiental de su

territorio y en la construcción en las obras que demanda el progreso municipal para las comunidades, por lo tanto, se alega que:

los ciudadanos pueden acudir como primera instancia a la municipalidad para resolver sus inquietudes, problemas que viven como pobladores, es importante que el municipio conozca la vivencia que pasa en su territorio para llegar a una solución ya que son quienes lideran los procesos de protección ambiental, social y cultural. (Salgado, 2020, pág. 7)

En este sentido, según la normativa legal ecuatoriana y sobre todo lo estipulado en el COOTAD, hace gran referencia a las gestiones que debe y puede realizar un GAD, si bien es cierto se ha podido observar como las obras en Santa Rosa y el trabajo del municipio han sido menos valorado a las acciones realizado por el ex alcalde y actual prefecto reelecto el Ing. Clemente Bravo Riofrio.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADMs) desempeñan un conjunto diverso de funciones en la dirección de asuntos locales. Esto incluye la administración de servicios públicos, planificación y desarrollo urbano, así como la ejecución de recursos financieros y presupuestos. La administración de servicios es crucial para garantizar que la comunidad tenga acceso a servicios esenciales como educación, salud, seguridad y transporte. Los municipios se esfuerzan por ofrecer estos servicios de manera eficiente y efectiva para satisfacer las necesidades de la población local.

Además, los gobiernos locales tienen la responsabilidad de planificar y desarrollar sus áreas urbanas y rurales, lo que involucra la creación y ejecución de planes de desarrollo local, la regulación del uso del suelo y la promoción del ordenamiento territorial. Este proceso contribuye al crecimiento sostenible de la comunidad y a la mejora de la calidad de vida de los residentes.

Asimismo, la dirección de recursos financieros y presupuestos es esencial para garantizar la viabilidad económica de los gobiernos locales. Estos organismos deben administrar los ingresos y gastos de manera eficiente, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima para proporcionar servicios de calidad y para la inversión en proyectos de desarrollo local. La eficacia

en la práctica financiera es crucial para cumplir con las responsabilidades gubernamentales y garantizar la sostenibilidad económica a largo plazo.

Por tal motivo se entiende a la acción que realizan los municipios como la nueva administración pública, por tal motivo “Se comienza, entonces, a hablar en el sector público de enfoques de gestión como la planeación estratégica, el empoderamiento, el referenciamiento.” (Hernández J. E., 2020) que son nuevos enfoques de trabajo alineados a la misión de los municipios que son considerables para el desarrollo de nuestros territorios locales.

Como último punto dentro de la gestión de los gobiernos locales, cabe recalcar una actividad predominante dentro del ejercicio de las funciones, como lo es la evaluación interna, debido a que “Es importante evaluar periódicamente la calidad de servicio en una empresa o institución puesto que depende de ello, para mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios.” (Ayay, 2021). Por tal motivo como GAD o como institución, periódicamente se debe establecer una evaluación de cumplimiento de objetivos y metas lo cual permitirá llevar un control interno y corregir falencias y potencializar las buenas obras.

➤ *Lineamientos del PDOT*

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, para los gobiernos autónomos descentralizados es la guía que manda y establece de qué manera los recursos de la institución serán destinados para el cumplimiento de objetivos estratégicos y satisfacer necesidades detectadas dentro de la realización del plan estratégico.

El cumplimiento de las macro normativas de desarrollo local, contempladas en los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los cantones, es un acto importante para lograr un sentido coherente entre los mandatarios o en este caso, las instituciones públicas al servicio del pueblo, y la ciudadanía, “Esta situación refleja la necesidad de elaborar un marco de valoración, lo cual es preciso construir lineamientos que puedan generar mayores estudios que den información diversa para decidir priorizar o rechazar.” (Boig, 2018, pág. 8).

Por lo tanto, es imperativo mantener un correcto lineamiento de la planificación establecido de lineamientos se debe seguir por principios para mantener una adecuada funcionalidad de las instituciones públicas presta servicios, en este caso el PDOT del GADM Santa Rosa, mantiene

unos comedidos lineamientos que no se han seguido al pie de la letra en la práctica política diaria de los mandantes.

Los lineamientos estratégicos de un Gobierno Autónomo Descentralizado en relación con su Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) son primordiales para guiar el desarrollo sostenible de una jurisdicción local. Es un instrumento de planificación que busca ordenar y dirigir el crecimiento urbano y rural, y proporciona un marco para la gestión territorial y el desarrollo equitativo.

Un GAD debe enfocarse en una planificación integral del territorio que abarque tanto el desarrollo urbano como el rural. Esto implica la identificación de áreas de crecimiento, zonas de conservación ambiental, y la planificación de infraestructuras y servicios que respondan a las necesidades de la población. Los lineamientos estratégicos deben establecer directrices claras sobre cómo equilibrar el crecimiento urbano con la preservación de áreas naturales y agrícolas.

Los lineamientos deben fomentar la participación activa de la comunidad en el proceso de planificación y desarrollo. La voz de los ciudadanos es esencial para identificar prioridades, necesidades y preocupaciones locales. Los gobiernos locales deben establecer mecanismos efectivos para involucrar a la sociedad civil, los grupos comunitarios y otros actores en la toma de decisiones relacionadas con el PDOT. La participación ciudadana garantiza que el plan refleje los intereses de la comunidad y promueva un desarrollo más inclusivo.

La sostenibilidad ambiental y la resiliencia ante desafíos como el cambio climático deben ser elementos centrales de los lineamientos del GAD en relación con el PDOT. Esto implica la promoción de prácticas de desarrollo sostenible, la conservación de recursos naturales y la adaptación a amenazas ambientales. Los municipios deben establecer objetivos y estrategias específicas para asegurar que el territorio sea resistente a desastres y capaz de enfrentar los desafíos ambientales del futuro.

En consecuencia, a la información brindada se determina la importancia de un correcto lineamiento con la parte técnica de la administración pública, por tal motivo “La gestión del ordenamiento territorial representa un papel estratégico en el objetivo de poder incorporar una visión de desarrollo sostenible que permita asegurar el desarrollo sin dejar de considerar la conservación, supervivencia y sustentabilidad de la vida humana.” (Castillo H. V., 2022, pág. 11). Y de esta manera lograr la armonía social que se busca desde el sector público con la ciudadanía.

➤ *Los Recursos humanos del GADM*

Los recursos humanos son el bien más importante para alcanzar los objetivos de cualquier institución, es difícil aplicar los procesos de planeación en el personal municipal si no cuentan con técnicas y estrategia que sean necesarias para la gestión local, de acuerdo con autores “las organizaciones están obligadas a prepararse y en la medida de lo posible a anticiparse a los cambios” (Bonardo, 2009, pág. 14). Que manifiesta, que los municipios deben plantear objetivos, metas que sirvan para el desarrollo estructural para la institución.

Los recursos humanos es uno de los elementos imprescindibles para ejercer el desarrollo local, pero pasan por alto los requisitos que deben tener las personas que van a llevar a cabo el cargo que se les otorga.

El recurso humano en un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) desempeña un papel esencial en la prestación de servicios públicos de calidad y en el desarrollo de la comunidad. El personal de un municipio incluye a funcionarios, empleados públicos y trabajadores municipales, todos los cuales son responsables de llevar a cabo las políticas y programas municipales. La gestión del recurso humano es un aspecto crítico para garantizar la eficiencia y eficacia en la administración local.

La formación y capacitación del personal municipal son esenciales para equipar a los empleados con las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos de la administración pública moderna. Esto incluye la capacitación en áreas como la administración financiera, la planificación urbana, la gestión ambiental y la participación ciudadana. La inversión en el desarrollo de capacidades del recurso humano es vital para mejorar la calidad de los servicios públicos y promover la profesionalización del personal municipal.

La evaluación regular son prácticas comunes para asegurar que el personal cumpla con sus responsabilidades y metas. Además, es importante promover una cultura de rendición de cuentas y ética en el trabajo para garantizar la integridad y la transparencia en la administración pública. La diversidad de habilidades y experiencias en el recurso humano municipal es valiosa para abordar una amplia gama de desafíos locales y promover el desarrollo inclusivo de la comunidad.

Existen también las fases que implementan las empresas ya sean públicas o privadas para la contratación del recurso humano apropiado para el cargo o función que deseen realizar “El proceso de reclutamiento y selección responsabiliza una serie de etapas. Estas se inician con la actividad de la demanda de empleo y finalizan cuando se decide contratar a un postulante” (Castro, 2021, pág. 8). De esta manera se concluye el reclutamiento institucional que toda entidad debe cursar para contratar al personal requerido para su institución

Los GAD's también deben considerar el bienestar y la motivación de su personal como parte de la gestión del recurso humano. Ofrecer condiciones laborales justas, incentivos y programas de bienestar contribuye a mantener un equipo comprometido y productivo. La retención de talento y la promoción de líderes internos son prácticas que pueden fortalecer la capacidad institucional y garantizar la continuidad en la función pública local. En resumen, el recurso humano en un municipio es un componente importante en la prestación de servicios y la consecución de las metas institucionales.

➤ *El perfil profesional de los funcionarios del GADM.*

Las competencias, aptitudes y formación profesional, aluden a un componente altamente relevante dentro de la función pública.

En este caso en particular conviene señalar que se concibe las competencias como un componente de la formación que refuerza la orientación hacia la práctica o desempeño y lo hace tomando como punto de referencia el perfil profesional por competencias, considerando para ello una orientación basada en el conocimiento, por tanto, las competencias constituyen una aproximación más pragmática al ejercicio profesional. (Cejas, 2020, pág. 1).

El perfil profesional, es muy importante para un correcto desenvolvimiento de los espacios técnicos y es un factor importante para conocer si cuentan con la capacidad, habilidad, experiencias que con el simple hecho que van a ejercer con los cargos para ayudar a la sociedad local de su territorio es importante resaltar estas características que favorecerán a la institución y pobladores del lugar donde brindara sus servicios.

Es imperativo cumplir con un requisito académico apto para el cumplimiento de tareas específicas dentro de cualquier espacio, es por eso que “El concepto de *perfil profesional* se define como un “conjunto de rasgos y capacidades que, certificadas apropiadamente por quien

tiene la competencia jurídica para ello, permiten que alguien sea reconocido por la sociedad como ‘tal’ profesional” (Huayta, 2020). En función de aquello, el perfil profesional de un funcionario es primordial, porque brinda el reconocimiento académico necesario para desempeñar una función.

El perfil profesional de los funcionarios en un Gobierno Autónomo Descentralizado es un aspecto crítico para el funcionamiento eficiente y efectivo de la administración local. Estos profesionales desempeñan un papel clave en la toma de decisiones, la planificación estratégica y la ejecución de políticas públicas que impactan directamente en la comunidad. A continuación, se destacan cinco aspectos clave del perfil profesional de los funcionarios en un GAD.

El personal de un GAD debe tener una sólida formación académica y experiencia relevante en áreas como la administración pública, la distribución de recursos, el derecho, la planificación urbana y el desarrollo local. Esta formación proporciona la base necesaria para abordar los desafíos complejos de la gestión municipal y garantizar la toma de decisiones informadas y efectivas.

La capacidad de liderazgo y habilidades de gestión son esenciales para los funcionarios en un municipio. Estos profesionales deben ser capaces de coordinar equipos, establecer metas estratégicas, tomar decisiones críticas y gestionar eficazmente los recursos disponibles. El liderazgo ético y la capacidad de motivar a los empleados son atributos valorados en los funcionarios municipales.

La comunicación efectiva es elemental para los funcionarios municipales, ya que deben interactuar con la comunidad, otros organismos gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y otros actores locales. La capacidad de comunicar claramente las políticas, programas y objetivos municipales es esencial para el éxito en la administración pública local.

La adaptabilidad y la capacidad de enfrentar desafíos son cualidades importantes en el perfil profesional de los funcionarios en una entidad. La gestión municipal a menudo implica lidiar con situaciones cambiantes, crisis y demandas imprevistas, por lo que la capacidad de adaptación y resolución de problemas es esencial.

La integridad y la ética en el trabajo son valores irremplazables en el perfil profesional de los funcionarios municipales. La comunidad confía en que los funcionarios públicos actúen de

manera honesta, transparente y justa en el ejercicio de sus funciones. La promoción de la confianza institucional es un objetivo para la formación de una opinión pública favorable.

➤ *burocratización profesional.*

En los últimos periodos de administración municipal se ha inflado los puestos de trabajo, lo que da lugar a la queja de la ciudadanía por la burocratización y aumento del famoso “Estado obeso”, sin embargo es un espacio que ha agrupado poder de una manera muy abrupta, tanto así que “La implantación de la organización burocrática transformó radicalmente la relación entre la administración y los privilegios estamentales, rechazando tajantemente estos últimos y sujetando las tareas administrativas al cumplimiento de una serie de normas.” (Martinez, 2016, pág. 12), lo cual ha generado consecuencias sociopolíticas dentro de la sociedad y ha permitido a este sector nutrirse del sistema.

Para lograr la plena capacidad de la funcionalidad es necesario crear los espacios requeridos y a través de la meritocracia llenarlos, con el fin de establecer lineamientos técnicos y administrativos que permitan satisfacer la necesidad de los usuarios santarroseños.

Es un concepto insustituible en la administración pública que se centra en la adopción de estructuras y prácticas organizativas que promueven la eficiencia, la imparcialidad y la competencia en el ejercicio de funciones gubernamentales. En este contexto, los funcionarios públicos desempeñan un papel clave al ser seleccionados, capacitados y promovidos en función de sus habilidades y méritos, más allá de influencias políticas o favoritismos.

Uno de los pilares de la burocratización profesional es la profesionalización de la administración pública. Esto implica la contratación de personal altamente calificado y competente, con la formación y experiencia necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. La profesionalización contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalece la capacidad institucional de las entidades gubernamentales.

Además, busca establecer sistemas de mérito y evaluación del desempeño que aseguren la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de las responsabilidades públicas. Estos sistemas permiten que los funcionarios sean reconocidos y recompensados por su eficacia y compromiso en lugar de su afiliación política o amistades.

También se relaciona con la implementación de procesos de selección y promoción basados en criterios objetivos y evaluaciones de competencia. Esto contribuye a reducir la influencia de la política partidista en la administración pública y a garantizar que los funcionarios estén adecuadamente cualificados para sus roles.

Y dentro del análisis, la adaptabilidad laboral es un factor altamente decisivo dado que “es posible que el trabajador alcance un desarrollo personal y profesional de acuerdo con sus aportes en la consecución de los objetivos organizacionales, pensando no sólo en la productividad de la empresa sino en el progreso personal-laboral del trabajador.” (Matabanchoy, 2019). Logrando así un mejor entorno laboral donde se logren establecer y cumplir con mas metas planteadas siendo la meritocracia el eje principal.

En resumen, es un enfoque esencial para mejorar la gestión gubernamental al enfocarse en la competencia, la eficiencia y la transparencia en la administración pública, garantizando que los funcionarios sean seleccionados y promovidos en función de sus méritos y habilidades.

➤ *Estrategias que implementan las distintas direcciones del GADM.*

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador, a lo largo de su historia han optado por implementar estrategias a nivel de departamentos o direcciones con el fin mejorar en el sentido de la prestación de servicios e incrementar la satisfacción de los usuarios, tal es el caso de GADM Salinas, Por lo tanto.

La motivación se desarrolla individualmente en las personas es por esto que debe estar inmersa dentro de cada organización estrategias de motivación para mantener un rendimiento laboral eficiente, que permitan tener a los subordinados satisfechos para que asuman su trabajo con responsabilidad y así la empresa pueda contar con un equipo de trabajo organizado para cumplir los objetivos y metas de la misma. (Reyes, 2018, pág. 2)

Por ende, se deja una clara muestra, de que implementando correctas estrategias dentro de los niveles departamentales de los GAD's se pueden mejorar los índices y niveles de efectividad y de satisfacción de la ciudadanía, por lo tanto, es un antecedente replicable para el GADM Santa Rosa y distintos gobiernos descentralizados que requieran de una mejora dentro de la prestación de sus servicios.

Es vital clasificar los tipos de estrategias que se pueden implementar desde el sector público, por lo tanto “Dentro de las estrategias de desarrollo, la dimensión cultural ha ocupado un lugar importante, no sin grandes tensiones, como forma de planificar los procesos de transformación territorial” (Bajo, 2020, pág. 3). Por lo tanto, las estrategias de desarrollo son imprescindibles dentro de las direcciones técnicas que tienen un rol muy importante dentro de la institución y de la ciudadanía.

Las distintas direcciones en un Gobierno Autónomo Descentralizado (GADM) desempeñan un papel crucial en la implementación de estrategias que promueven el desarrollo local y la prestación efectiva de servicios a la comunidad. Estas direcciones, que abarcan áreas como planificación, educación, salud, infraestructura, y desarrollo social, entre otras, trabajan de manera coordinada para lograr los objetivos y metas establecidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de la jurisdicción municipal.

Una estrategia comúnmente empleada por las direcciones municipales es la colaboración interinstitucional, que implica la cooperación con otras entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil. Esta colaboración permite aprovechar recursos y conocimientos adicionales para abordar de manera más eficaz los desafíos locales, como la mejora de la infraestructura vial, la atención médica y el acceso a la educación de calidad.

Otra estrategia relevante es la planificación estratégica, que involucra la definición de objetivos claros y la asignación de recursos de manera eficiente para alcanzarlos. Las direcciones municipales desarrollan planes estratégicos que se alinean con las prioridades establecidas en el PDOT y que guían la toma de decisiones en áreas como desarrollo económico, medio ambiente y servicios sociales.

La función del talento humano también es insustituible para la implementación exitosa de estrategias. Las direcciones se esfuerzan por atraer y retener a profesionales calificados, brindar capacitación y desarrollo continuo a su personal, y promover una cultura de trabajo orientada a resultados y al servicio a la comunidad.

La comunicación efectiva es otra estrategia clave. Las direcciones municipales deben asegurarse de que la información sobre políticas, programas y servicios llegue de manera

clara y oportuna a la comunidad. Esto incluye el uso de medios de comunicación, redes sociales y consultas públicas para mantener a la comunidad informada y fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones locales.

Establecer procesos y procedimientos para acoplarse a la modernización del estado ecuatoriano instaurado es esencial, a su vez que “Actualmente, la administración pública viene evolucionando a buen ritmo con estrategias como “Mejor Atención al Ciudadano” o MAC que propone que los ciudadanos realicen todos sus trámites estatales en un mismo lugar” (Flores, 2022, pág. 18). Por ende, la implementación de estrategias genera bienestar en la ciudadanía que de cierta manera se encuentra fatigado de los tramites y la burocratización de la cual son víctimas.

En resumen, las direcciones de un GADM desempeñan un papel esencial en la implementación de estrategias que buscan mejorar la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo sostenible del territorio. La colaboración interinstitucional, la planificación estratégica, la gestión del talento humano y la comunicación efectiva son algunas de las estrategias clave que utilizan para alcanzar los objetivos municipales.

➤ *Servicios de atención a los usuarios.*

Es entendible que se debe analizar la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ecuatorianos como protagonistas en el proceso de descentralización. Hay que reconocer que es responsabilidad y le corresponde a los GAD administrar de mejor manera sus recursos de forma independiente según el Plan Nacional de Descentralización del Consejo Nacional de Competencias que, los faculta para tomar decisiones propias en la puesta en marcha de planes de desarrollo local en diversas esferas. Además, se pueden establecer mecanismos para articular con la Comisión de Gobiernos Autónomos, Descentralización, Competencias y Organización Territorial, para así fortalecer las capacidades institucionales del nivel correspondiente, con la finalidad de lograr el desarrollo sub nacional.

Por tal motivo, es elemental la comprensión de no solo el trato personal, sino también la viabilidad que existe para solucionar los inconvenientes solicitados por la gente y los servicios que se vayan a brindar, por tal motivo Fontalvo et al (2020) “reveló dimensiones de la calidad del servicio inherentes a dicho servicio, que explican la percepción del usuario y las prioridades

con respecto al servicio, entre las cuales se encuentran factores de actitud, que incluyen confiabilidad, ambiente, comodidad y conveniencia.” (p.3), y existen áreas y departamentos que están plenamente destinados a la atención directa con los usuarios a través de diversos mecanismos, como ventanilla, donde se puede interactuar de manera eficaz y correcta para satisfacer las necesidades de la población.

Los servicios de atención a los usuarios juegan un papel esencial en la gestión gubernamental y la satisfacción de la comunidad. Estos servicios son proporcionados por diversas entidades gubernamentales y organizaciones locales con el objetivo de brindar información, asistencia y apoyo a los ciudadanos. Uno de los aspectos cruciales de los servicios de atención al usuario es la accesibilidad, que implica garantizar que los ciudadanos tengan fácil acceso a la información y asistencia que necesitan.

La calidad de los servicios de atención al usuario es un factor determinante en la percepción de la eficiencia y la eficacia del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD). Los ciudadanos esperan respuestas oportunas y soluciones a sus consultas y problemas, lo que requiere una atención al cliente de alta calidad por parte de los funcionarios públicos. La capacitación y el desarrollo de habilidades en el personal encargado de la atención al usuario son esenciales para asegurar un servicio eficiente y satisfactorio.

La implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) también desempeña un papel relevante en la mejora de los servicios de atención al usuario. Los portales web, aplicaciones móviles y sistemas de información permiten a los ciudadanos acceder a servicios y realizar trámites de manera más rápida y sencilla. Además, las redes sociales y los canales de comunicación en línea proporcionan una plataforma para la interacción y el contacto directo entre los ciudadanos y las entidades gubernamentales.

La medición y evaluación de la satisfacción del usuario son prácticas comunes en la gestión de servicios de atención al cliente. Los GADs suelen llevar a cabo encuestas y evaluaciones periódicas para recopilar comentarios y sugerencias de la comunidad, lo que les permite identificar áreas de mejora y ajustar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de los ciudadanos.

La atención a los usuarios debe mejorarse significativamente dentro del sector público debido a que es uno de los rubros que mayor queja atrae a la ciudadanía víctimas de la burocratización, es por eso que no está de más la implementación de herramientas y tecnologías para mejorar este campo, tanto así que “Se evidencia que todos coinciden en concluir que efectivamente los chatbots tienen una significativa relevancia para mejorar el servicio de atención al cliente.” (Cruz, 2021). Dando como resultado mayor eficiencia empírica dentro de las empresas que implementan tecnologías de la información.

En resumen, los servicios de atención al usuario desempeñan un papel esencial en la relación entre los ciudadanos y los GADs. La accesibilidad, la calidad, el uso de tecnologías de la información y la evaluación de la satisfacción son elementos clave para asegurar una atención al cliente eficiente y satisfactoria, fortaleciendo así la relación entre la administración pública y la comunidad.

1.5.2. Normativa legal relacionada con el problema objeto de estudio

1.5.2.1. Constitución de la República 2008.

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

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

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

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

Art. 268.- La ley determinará los casos excepcionales, el procedimiento y la forma de control, en los que por omisión o deficiente ejecución de una competencia se podrá intervenir en la gestión del gobierno autónomo descentralizado en esa competencia, en forma temporal y subsidiaria, hasta que se supere la causa que motivó la intervención.

Art. 269.- El sistema nacional de competencias contará con un organismo técnico conformado por un representante de cada nivel de gobierno, que tendrá las siguientes funciones:

1. Regular el procedimiento y el plazo máximo de transferencia de las competencias exclusivas, que de forma obligatoria y progresiva deberán asumir los gobiernos autónomos descentralizados. Los gobiernos que acrediten tener capacidad operativa podrán asumir inmediatamente estas competencias.
2. Regular el procedimiento de transferencia de las competencias adicionales que señale la ley a favor del gobierno autónomo descentralizado.
3. Regular la gestión de las competencias concurrentes entre los diferentes niveles de gobierno, de acuerdo al principio de subsidiariedad y sin incurrir en la superposición de competencias.
4. Asignar las competencias residuales a favor de los gobiernos autónomos descentralizados, excepto aquellas que por su naturaleza no sean susceptibles de transferencia.
5. Resolver en sede administrativa los conflictos de competencia que surjan entre los distintos niveles de gobierno, de acuerdo con los principios de subsidiariedad y competencia, sin perjuicio de la acción ante la Corte Constitucional.

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

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

1.5.2.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Art. 146.- Ejercicio de las competencias de promoción de la organización ciudadana y vigilancia de la ejecución de obras y calidad de los servicios públicos.- Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, promoverán la organización de recintos, comunidades, comités barriales, organizaciones ciudadanas y demás asentamientos rurales en todos los ejes temáticos de interés comunitario; y establecerán niveles de coordinación con las juntas administradoras de agua potable, de riego, cabildos y comunas.

Promoverán la participación ciudadana en los procesos de consulta vinculados a estudios y evaluaciones de impacto ambiental; en la toma de decisiones y en la vigilancia sobre la gestión de los recursos naturales que puedan tener incidencia en las condiciones de salud de la población y de los ecosistemas de su respectiva circunscripción territorial.

Le corresponde al gobierno parroquial rural vigilar, supervisar y exigir que los planes, proyectos, obras y prestación de servicios a la comunidad que realicen organismos públicos y privados dentro de su circunscripción territorial, cumplan con las especificaciones técnicas de calidad y cantidad, así como el cumplimiento de los plazos establecidos en los respectivos convenios y contratos.

El ejercicio de la vigilancia será implementado con la participación organizada de los usuarios y beneficiarios de los servicios. Si por el ejercicio de la vigilancia el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural emitiera un informe negativo, la autoridad máxima de la institución observada, deberá resolver la situación inmediatamente.

Art. 235.- Plazo de la estimación provisional. - Corresponderá a la dirección financiera o a quien haga sus veces, efectuar antes del 30 de julio, una estimación provisional de los ingresos para el próximo ejercicio financiero. Plazo de la estimación provisional. - Corresponderá a la dirección financiera o a quien haga sus veces, efectuar antes del 30 de julio, una estimación provisional de los ingresos para el próximo ejercicio financiero.

Art. 242.- Responsabilidad del ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado.- La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado, previo el proceso participativo de elaboración presupuestaria establecido en la Constitución y este Código, con la asesoría de los responsables financiero y de planificación, presentará al órgano legislativo local el proyecto definitivo del presupuesto hasta el 31 de octubre, acompañado de los informes y documentos que deberá preparar la dirección financiera, entre los cuales figurarán los relativos a los aumentos o disminuciones en las estimaciones de ingresos y en las previsiones de gastos, así como la liquidación del presupuesto del ejercicio anterior y un estado de ingresos y gastos efectivos del primer semestre del año en curso.

Art. 274.- Responsabilidad.- Los gobiernos autónomos descentralizados son responsables por la prestación de los servicios públicos y la implementación de las obras que les corresponda ejecutar para el cumplimiento de las competencias que la Constitución y la ley les reconoce de acuerdo con sus respectivos planes de desarrollo y de ordenamiento territorial, asegurando la distribución equitativa de los beneficios y las cargas, en lo que fuere aplicable, de las intervenciones entre los distintos actores públicos y de la sociedad de su territorio.

Los usuarios de los servicios públicos prestados y de las obras ejecutadas por los gobiernos autónomos descentralizados serán corresponsables de su uso, mantenimiento y conservación. Se aplicarán modalidades de gestión que establezcan incentivos y compensaciones adecuadas a la naturaleza de sus fines.

Los gobiernos autónomos descentralizados deberán obligatoriamente zonificar la infraestructura de la prestación de los servicios públicos que sean proporcionados a la comunidad a fin de evitar desplazamientos innecesarios para acceder a ellos.

Art. 276.- Gestión institucional directa. - Es la que realiza cada gobierno autónomo descentralizado a través de su propia institución, mediante la unidad o dependencia prevista en la estructura orgánica que el órgano de gobierno cree para tal propósito.

Art. 278.- Gestión por contrato. - En la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, los gobiernos autónomos descentralizados observarán las disposiciones, principios, herramientas e instrumentos previstos en la Ley que regule.

1.5.2.3 Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Art. 11.- Del ejercicio desconcentrado de la planificación nacional. - La función ejecutiva formulará y ejecutará la planificación nacional y sectorial con enfoque territorial y de manera desconcentrada. Para el efecto, establecerá los instrumentos pertinentes que propicien la planificación territorializada del gasto público y conformarán espacios de coordinación de la función ejecutiva en los niveles regional, provincial, municipal y distrital.

Art. 28.- Conformación de los Consejos de Planificación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. - Los Consejos de Planificación se constituirán y organizarán mediante acto normativo del respectivo Gobierno Autónomo Descentralizado; y, estarán integrados por:

1. La máxima autoridad del ejecutivo local, quien convocará al Consejo, lo presidirá y tendrá voto dirimente;
2. Un representante del legislativo local;
3. La o el servidor público a cargo de la instancia de planificación del gobierno autónomo descentralizado y tres funcionarios del gobierno autónomo descentralizado designados por la máxima autoridad del ejecutivo local;
4. Tres representantes delegados por las instancias de participación, de conformidad con lo establecido en la Ley y sus actos normativos respectivos; y,
5. Un representante del nivel de gobierno parroquial rural en el caso de los municipios; municipal en el caso de las provincias; y provincial en el caso de las regiones.

Art. 44.- Disposiciones generales sobre los planes de ordenamiento territorial de los gobiernos autónomos descentralizados. - Sin perjuicio de lo previsto en la Ley y las disposiciones del Consejo Nacional de Competencias, los planes de ordenamiento territorial de los gobiernos

autónomos descentralizados observarán los siguientes criterios: a. Los planes de ordenamiento territorial regional y provincial definirán el modelo económico productivo y ambiental, de infraestructura y de conectividad, correspondiente a su nivel territorial, el mismo que se considerará como insumo para la asignación y regulación del uso y ocupación del suelo en los planes de ordenamiento territorial cantonal y/o distrital;

Art. 47.- Aprobación. - Para la aprobación de los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial se contará con el voto favorable de la mayoría absoluta de los miembros del órgano legislativo de cada gobierno autónomo descentralizado. De no alcanzar esta votación, en una nueva sesión se aprobará con el voto de la mayoría simple de los miembros presentes.

Art. 48.- Vigencia de los planes. - Los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial entrarán en vigencia a partir de su expedición mediante el acto normativo correspondiente. Es obligación de cada gobierno autónomo descentralizado publicar y difundir sus respectivos planes de desarrollo y de ordenamiento territorial, así como actualizarlos al inicio de cada gestión.

Art. 49.- Sujeción a los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial. - Los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial serán referentes obligatorios para la elaboración de planes de inversión, presupuestos y demás instrumentos de gestión de cada gobierno autónomo descentralizado.

Art. 125.- Límites al endeudamiento para gobiernos autónomos descentralizados. - Para la aprobación y ejecución de sus presupuestos, cada gobierno autónomo descentralizado deberá observar los siguientes límites de endeudamiento:

1. La relación porcentual calculada en cada año entre el saldo total de su deuda pública y sus ingresos totales anuales, sin incluir endeudamiento, no deberá ser superior al doscientos por ciento (200%); y.

2. El monto total del servicio anual de la deuda, que incluirá la respectiva amortización e intereses, no deberá superar el veinte y cinco por ciento (25%) de los ingresos totales anuales sin incluir endeudamiento. Se prohíbe a las instituciones públicas y privadas conceder créditos a los gobiernos autónomos descentralizados que sobrepasen estos límites, debiendo estos últimos someterse a un plan de fortalecimiento y sostenibilidad fiscal que será aprobado por el ente rector de las finanzas públicas.

1.5.2.4. Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 3.- **Ámbito.** - Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y,

4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

Art. 76.- **Subsistema de evaluación del desempeño.** - Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

Art. 78.- **Escala de calificaciones.** - El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones: a) Excelente; b) Muy Bueno; c) Satisfactorio; d) Regular; y, e) Insuficiente. En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña. Los instrumentos diseñados para la evaluación del desempeño, deberán ser suscritos por el jefe inmediato o el funcionario evaluador, pudiendo este último realizar sus observaciones por escrito.

Art. 79.- **De los objetivos de la evaluación del desempeño.** - La evaluación del desempeño de las y los servidores públicos debe propender a respetar y consagrar lo señalado en los artículos

1 y 2 de esta Ley. La evaluación del desempeño servirá de base para: a) Ascenso y cesación; y, b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción.

Art. 80.- Efectos de la evaluación. - La servidora o servidor que obtuviere la calificación de Profesional insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.

La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata. Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento.

La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora. La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño. Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos.

1.5.2.5. Código del Trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 35.- Quienes pueden contratar. - Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

Art. 36.- Representantes de los empleadores. - Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común.

Art. 40.- Derechos exclusivos del trabajador. - El empleador no podrá hacer efectivas las obligaciones contraídas por el trabajador en los contratos que, debiendo haber sido celebrados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí podrá hacer valer los derechos emanados de tales contratos. En general, todo motivo de nulidad que afecte a un contrato de trabajo sólo podrá ser alegado por el trabajador.

1.5.3. Enfoque epistemológico del proceso diagnóstico.

El enfoque hipotético deductivo, que corresponde al positivismo, designa a una corriente filosófica que busca un conocimiento objetivo sobre un problema de la realidad, que puede ser observada y cuantificada, para lo cual recomienda el uso de datos estadísticos y matemáticos que nos informen sobre el objeto, lo describan y permitan una interpretación e las variables en estudio. En la investigación que se presenta, se partirá de variables, se recogerán datos a través de una entrevista y una encuesta y se describirán los elementos para la interpretación acerca de causas y efectos

1.6 Descripción del proceso diagnóstico.

1.6.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación es básica y no experimental, en esta investigación se justifica por la naturaleza del tema y los objetivos a indagar. En lugar de manipular variables en un entorno controlado, esta propuesta se enfoca en la recopilación y análisis de datos del mundo real relacionados con la calidad de la gestión departamental y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en el GADM Santa Rosa.

La investigación básica en este caso, permite una exploración detallada y exhaustiva del tema, con el objetivo de comprender a fondo la relación entre la gestión departamental y la satisfacción de los usuarios en su contexto natural. Esto es esencial para obtener una visión más completa de la realidad y proporcionar recomendaciones prácticas basadas en la evidencia recopilada. En última instancia, este enfoque no experimental brindará una base sólida para la toma de

decisiones informadas en la administración municipal y contribuirá al desarrollo de políticas efectivas.

1.6.2. Enfoque metodológico

La presente investigación, se direcciona a un enfoque cuantitativo, puesto a que dentro de la dinámica de la investigación se analizarán datos estadísticos de las gestiones realizadas por los técnicos departamentales del GADM Santa Rosa y también se busca conocer la percepción que tiene la gente de la institución y de los departamentos a través de encuestas y entrevistas. “Por una parte, el enfoque cuantitativo permite asignar valores numéricos para analizar datos a través de la estadística, verificación de hipótesis y poder incluso generalizar resultados” (Avalos, 2021, pág. 3). Lo cual procede a enfocar la investigación en un rumbo correcto y coherente con la estructura.

Además, un enfoque cuantitativo facilita la generalización de los resultados a una población más amplia, lo que permitirá obtener una visión más completa y representativa de la situación. Esto es especialmente relevante en el contexto de la administración pública, donde las decisiones y políticas deben basarse en datos objetivos. En última instancia, una metodología cuantitativa proporciona datos confiables para evaluar el impacto de la gestión departamental en la satisfacción de los usuarios y contribuir a la toma de decisiones informadas.

1.6.2.1. Método de investigación

Los métodos para la investigación será el lógico deductivo, el analítico y la síntesis. El método deductivo se direcciona de lo general a lo particular, desde la hipótesis se considera las variables y los indicadores, desde aquí se avanza a análisis de los datos que arroja el estudio de campo y desde este espacio se procede a unir los distintos resultados, discutir y sintetizar.

1.6.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que se aplicarán en la investigación serán las siguientes:

- **Observación:**

Esta técnica permitirá realizar un análisis deductivo-inductivo del contexto de estudio.

- **Entrevista estructurada:**

Esta técnica se aplica con el fin de obtener información sobre los factores que influyen en la toma de decisiones, la organización del recurso humano municipal para el servicio a la comunidad.

- **Revisión bibliográfica y documental:**

Encaminada a conseguir información relacionada a las variables planteadas, asentadas en textos y artículos científicos de los últimos 5 años.

- **Encuesta:**

La utilización de encuestas en esta investigación se justifica como una herramienta decisiva para recopilar datos directamente de la comunidad y los usuarios del GADM Santa Rosa. Las encuestas permitirán obtener información detallada y cuantitativa sobre la percepción, opiniones y niveles de satisfacción de los usuarios en relación con la gestión departamental. Este enfoque de investigación nos brindará la oportunidad de recopilar datos de manera sistemática y representativa, lo que contribuirá a obtener resultados confiables y objetivos.

Además, la encuesta permite evaluar la percepción de los usuarios en múltiples dimensiones, como la eficiencia de los servicios, la transparencia en la administración y la satisfacción general. Al recopilar datos de una muestra representativa de la población, se logra analizar patrones y tendencias, identificar áreas de mejora y fundamentar nuestras conclusiones y recomendaciones en evidencia empírica. En última instancia, la utilización de encuestas en esta investigación fortalece la validez y la solidez del estudio, proporcionando una base sólida para la comprensión de la relación entre la gestión departamental y la satisfacción de los usuarios en el contexto de Santa Rosa.

1.6.2.3 Unidades de Investigación.

Directores y técnicos departamentales: Debido a que la presente investigación tiene como finalidad realizar un análisis de los distintos departamentos del GADM Santa Rosa es vital dialogar y entrevistar a los técnicos del GAD para conocer de qué manera han actuado para incidir en la satisfacción de los usuarios.

- **Usuarios:** Se establece encuestas a los ciudadanos que hagan uso de las prestaciones de servicios que del GADM Santa Rosa para conocer como han actuado los empleados y la percepción positiva o negativa del trabajo realizado.

1.6.2.4. Universo y Muestra.

1.6.2.4.1. Universo

Como universo se toma en consideración:

- a) A los directores de 2 direcciones existentes dentro del GADM Santa rosa
- b) La población total del cantón Santa Rosa que es de 69.000 hab.

1.6.2.4.2. Muestra

$$n = \frac{N}{1 + (E/100)^2 * N}$$

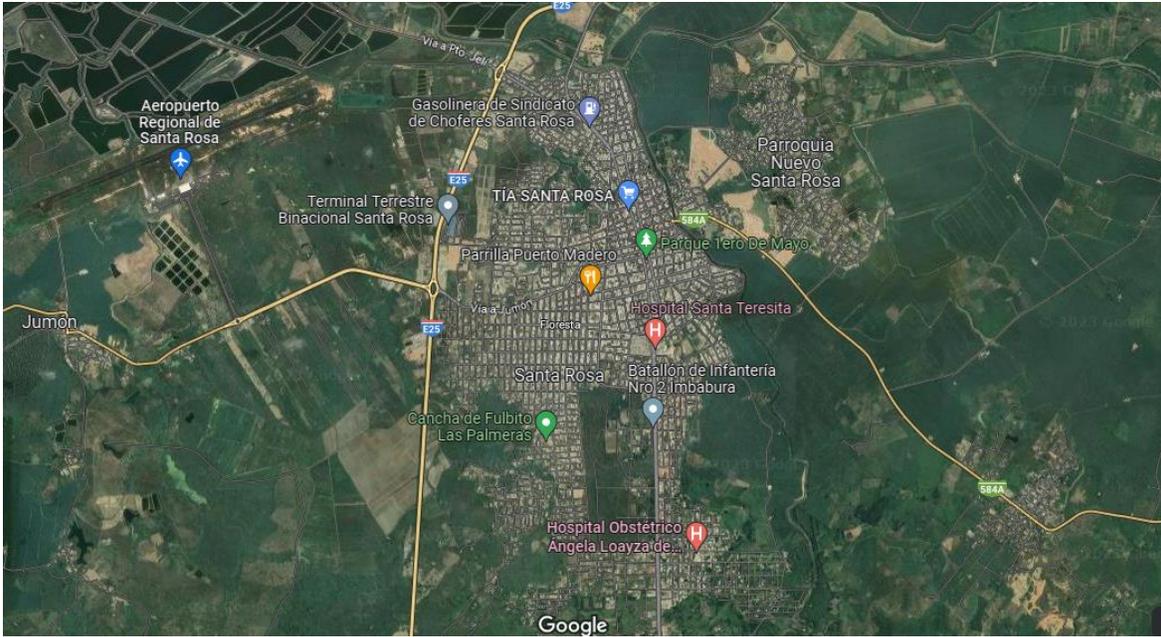
$$n = \frac{69000}{1 + 0.001225 * 69000}$$

7% margen error

$$N= 203$$

1.6.3. Análisis de contexto

La investigación, se realiza en la ciudad de Santa Rosa, perteneciente a la provincia de El Oro, sin embargo, más explícitamente es un análisis de las gestiones departamentales que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Santa Rosa, para comprender como estas acciones han incidido en la satisfacción de la ciudadanía local en función del trabajo realizado por la institución.



Fuente: Google Maps2023

Captura realizada de Santa Rosa

El municipio de Santa Rosa, durante muchos años estuvo al mando del Ing. Clemente Bravo Riofrio, actual prefecto de la provincia de El Oro, en la actualidad la representatividad de este GAD está a cargo del Ing. Larry Vite Cevallos.

En las arcas municipales, sumando todos los ingresos que perciben, arroja un total de \$27.054.016.76, como presupuesto anual, lo cual debe ser destinado a solucionar los diversos problemas que tiene la ciudad entera a través de los mecanismos existentes dentro de los distintos departamentos existentes dentro de la institución.

1.7 Resultados de la investigación empírica.

1.7.1. Resultados de la Encuesta.

En esta etapa de la investigación se logró recopilar información de la ciudadanía santarroseña a través de la encuesta como técnica implementada de una muestra de 203 ciudadanos al azar, cuyo resultado enriquecerá la presente investigación mostrando a continuación los respectivos análisis e interpretaciones que ameriten.

➤ ***Personal profesional correctamente capacitado.***

La capacitación continua de los funcionarios municipales es estratégica para el desarrollo de los territorios y de las sociedades ya que muchas veces de eso depende un correcto funcionamiento administrativo, técnico y humano dentro de las instituciones públicas y o privadas.

Cuadro N°1 Personal profesional capacitado, según opinión de usuarios encuestados.

<i>Alternativas</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>El GADM Santa Rosa cuenta con personal capacitado para el servicio al usuario</i>	<i>94</i>	<i>46%</i>
<i>El GADM Santa Rosa no cuenta con personal capacitado para servicio al usuario</i>	<i>109</i>	<i>54%</i>
<i>Total</i>	<i>203</i>	<i>100%</i>
<i>Fuente: Investigación Directa</i>		
<i>Elaborado: Los autores.</i>		

El hecho de que 109 personas de un total de 203 consideren que el GADM Santa Rosa no cuenta con un personal correctamente capacitado refleja una preocupación significativa dentro de la comunidad. Este resultado sugiere que existe una percepción generalizada de que el nivel de formación y competencia del personal municipal puede ser insuficiente para satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios y la comunidad en general.

Esta percepción puede tener varias implicaciones importantes. En primer lugar, podría señalar una falta de confianza en la capacidad de la administración local para proporcionar servicios de calidad y tomar decisiones informadas. Además, podría tener un impacto en la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos prestados por el GADM Santa Rosa, ya que la capacitación y competencia del personal son factores clave en la eficiencia y efectividad de la gestión. Este análisis sugiere la necesidad de evaluar de manera más detallada las habilidades y la formación del personal municipal, así como considerar medidas para abordar las posibles deficiencias identificadas y mejorar la percepción de la comunidad en cuanto a la capacitación del personal del municipio.

➤ ***Competencias técnicas y habilidades específicas de los funcionarios.***

La evaluación de las competencias técnicas implica analizar la capacitación formal y la formación académica de los funcionarios en áreas específicas, como la administración pública, el derecho, la economía, la planificación urbana y otros campos relevantes. Además, es

importante considerar las habilidades prácticas, como la capacidad de liderazgo, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la gestión de proyectos. Estas habilidades específicas son esenciales para la toma de decisiones informadas y la prestación de servicios públicos de calidad.

La investigación y el análisis de las competencias técnicas y habilidades de los funcionarios en un GADM pueden proporcionar información valiosa sobre la capacidad institucional y la profesionalización de la administración pública local. Esto puede servir como base para identificar áreas de mejora en la formación y desarrollo del personal y, en última instancia, para fortalecer la capacidad del GADM para cumplir con sus responsabilidades y satisfacer las necesidades de la comunidad.

Cuadro N° 2 Conocimiento de los usuarios sobre competencias técnicas y habilidades específicas que deben tener los funcionarios municipales

Alternativas.	N°	%
Si conocen	46	23%
No conocen	138	68%
No les interesa	19	9%
Total	203	100%
<i>Fuente: Investigación Directa</i>		
<i>Elaborado: Los autores.</i>		

El hecho de que 138 de las 203 personas encuestadas no conozcan las competencias de los funcionarios del GADM Santa Rosa es una señal importante de falta de transparencia y comunicación en la gestión gubernamental local. Esta falta de conocimiento por parte de la mayoría de la comunidad sobre las habilidades y capacidades de los funcionarios puede indicar que la administración no ha sido efectiva en la divulgación de esta información esencial. La transparencia en la administración pública es básica para mantener la confianza de la comunidad y permitir una participación informada en el proceso democrático.

Además, 19 personas no muestren interés en conocer las competencias de los funcionarios es un indicio de una posible desconexión entre la administración y parte de la comunidad. Esto puede ser preocupante, ya que la participación ciudadana y el conocimiento de las competencias de los funcionarios son elementos clave para una gobernanza efectiva y representativa. Abordar

esta falta de interés puede requerir estrategias de participación ciudadana más efectivas y campañas de concientización para destacar la importancia de comprender las habilidades y conocimientos de quienes toman decisiones en el ámbito municipal.

En última instancia, este análisis sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y la transparencia en el GADM Santa Rosa. Esto incluye la divulgación activa de información sobre las competencias de los funcionarios y la promoción de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, lo que puede contribuir a fortalecer la confianza de la comunidad en la administración local y fomentar una mayor comprensión de la gestión gubernamental.

➤ *Satisfacción de la ciudadanía*

Además, tiene un impacto directo en la legitimidad y la estabilidad de la administración local. Cuando los ciudadanos están contentos con el desempeño de los funcionarios, es más probable que respalden y apoyen las políticas y programas gubernamentales. Esto puede llevar a una mayor cooperación y participación ciudadana, lo que, a su vez, puede contribuir a una mejor toma de decisiones y al fortalecimiento de la democracia local.

Por último, también puede influir en la imagen y reputación del GADM a nivel regional y nacional. Un alto nivel de satisfacción puede atraer inversiones, impulsar el desarrollo económico y promover la atracción de talento y recursos a la jurisdicción municipal. En contraste, la insatisfacción puede tener un efecto negativo en la percepción pública y en la capacidad del gobierno local para cumplir con sus objetivos y responsabilidades.

En resumen, la satisfacción de la ciudadanía con los funcionarios de un municipio es esencial para mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la legitimidad y estabilidad gubernamental, promover la participación ciudadana y atraer recursos externos. Es un indicador clave de la efectividad y eficiencia de la administración local y debe ser una consideración central en la toma de decisiones y la gestión gubernamental.

Cuadro N°3 Nivel de satisfacción de la ciudadanía encuestada con respecto a la calidad del recurso humano profesional

Alternativas	N°	%
Muy satisfecho	37	18%
Satisfecho	48	24%
Poco satisfecho	84	41%
Nada satisfecho	34	17%
Total	203	100%
<i>Fuente: Investigación Directa</i>		
<i>Elaborado: Los autores.</i>		

El análisis de las diferentes categorías de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la calidad de los funcionarios del GAD Santa Rosa revela una variedad de perspectivas y niveles de apoyo hacia la administración municipal. El hecho de que el 41% se encuentre "poco satisfecho" y el 17% esté "nada satisfecho" indica que un porcentaje significativo de la comunidad tiene preocupaciones y descontento en relación con la gestión gubernamental local. Esto puede sugerir la presencia de problemas o deficiencias en la administración que están afectando negativamente la percepción de los ciudadanos.

Por otro lado, el hecho de que el 24% de los encuestados esté "satisfecho" y el 18% esté "muy satisfecho" muestra que una parte considerable de la población tiene una visión más positiva de la calidad de los funcionarios y la gestión municipal. Estos resultados pueden estar relacionados con experiencias personales, percepciones de mejora en la prestación de servicios o una mayor confianza en la administración local.

En conjunto, estos datos subrayan la importancia de abordar las preocupaciones de quienes están "poco satisfechos" o "nada satisfechos" para mejorar la percepción general de la comunidad sobre la calidad del trabajo del GAD Santa Rosa. Esto podría requerir medidas para abordar posibles deficiencias en la gestión, mejorar la transparencia y la comunicación, y fortalecer la rendición de cuentas. Al hacerlo, el municipio podría trabajar para aumentar la satisfacción de la ciudadanía y fortalecer su legitimidad y apoyo en la comunidad.

➤ **Actualización de conocimientos y prácticas.**

La actualización de conocimientos y prácticas es esencial para mejorar la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios públicos. Los funcionarios que cuentan con formación actualizada son más capaces de identificar y aplicar soluciones innovadoras a los desafíos locales, lo que puede conducir a una mejor calidad de los servicios y ahorros de recursos para el GADM. Esto, a su vez, puede aumentar la satisfacción de la ciudadanía al recibir servicios más eficientes y efectivos.

La actualización de conocimientos y prácticas también contribuye a la profesionalización de la administración pública. Un personal capacitado y actualizado es esencial para fortalecer la capacidad institucional del GADM y promover la transparencia y la rendición de cuentas. En conjunto, la actualización continua de conocimientos y prácticas es un componente clave para el éxito y la mejora continua de la gestión gubernamental en beneficio de la comunidad.

Cuadro N° 4 Actualización de conocimientos y practicas profesionales del personal según usuarios

<i>Alternativas</i>	N°	%
Si se mantiene actualizado	91	45%
No se mantiene actualizado	112	55%
Total	203	100%
Fuente: Investigación directa		
Elaborado: Los autores		

La percepción del 55% de las personas encuestadas de que el personal del GADM no actualiza sus conocimientos ni sus prácticas profesionales puede reflejar una preocupación importante sobre la capacidad de la administración local para mantenerse al día con los cambios y desafíos actuales. Esta percepción podría estar relacionada con experiencias previas de falta de capacitación o formación continua en el personal gubernamental. La falta de actualización de conocimientos y prácticas puede ser una barrera significativa para la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos y, por lo tanto, podría influir en la insatisfacción de la ciudadanía.

Por otro lado, el hecho de que el 45% de las personas crea que el personal del GADM sí actualiza sus conocimientos y prácticas profesionales indica que una parte significativa de la comunidad percibe un esfuerzo positivo en este sentido. Esto podría deberse a iniciativas de formación y

desarrollo del personal implementadas por el GADM para mejorar la capacitación de sus funcionarios. Sin embargo, para abordar las preocupaciones del 55% que no comparte esta percepción, el GADM podría necesitar una comunicación más efectiva y estrategias de capacitación más sólidas para garantizar la actualización constante de conocimientos y prácticas.

En resumen, este análisis sugiere que la percepción de la comunidad sobre si el personal del GADM actualiza o no sus conocimientos y prácticas es un aspecto importante que puede afectar la satisfacción de la ciudadanía. Abordar esta percepción y garantizar la actualización continua de conocimientos y prácticas del personal es esencial para mejorar la gestión gubernamental y fortalecer la confianza en la administración local.

➤ **Gestión en función del PDOT**

El PDOT representa un compromiso estratégico por parte del municipio para planificar y gestionar el desarrollo territorial de manera coordinada y eficiente. Este plan proporciona una visión a largo plazo que abarca múltiples aspectos, desde la preservación de áreas naturales hasta la promoción de oportunidades económicas y la mejora de la calidad de vida de la población. La gestión del GADM en función de lo planificado implica traducir esta visión en acciones concretas, políticas y proyectos que contribuyan al logro de los objetivos establecidos en el plan. Además, requiere la participación activa de la comunidad en la definición de prioridades y en la evaluación de resultados, garantizando así una gestión pública más democrática y orientada al bienestar de los ciudadanos.

En esta perspectiva, esta exploración examinará en detalle la gestión del GADM en función del PDOT y su impacto en el desarrollo y la calidad de vida de la comunidad. Se analizarán los desafíos y oportunidades que enfrenta la administración local al implementar el proceso, así como las mejores prácticas y lecciones aprendidas de experiencias exitosas en los procesos de territorio. Esta investigación busca arrojar luz sobre la importancia de una planificación estratégica y alineada con lo establecido para el logro de un desarrollo sostenible y la satisfacción de las necesidades de la población en el ámbito local.

Cuadro N°5 Usuarios familiarizados con el término PDOT

Alternativas	N°	%
Si familiarizados	43	31%
No familiarizados	160	79%
Total	203	100%
Fuente: Investigación directa Elaborado: Los autores		

La interpretación de que el 79% de la ciudadanía no esté relacionada con el término PDOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial) puede deberse a varias razones. En primer lugar, el PDOT es un concepto técnico y específico que se utiliza principalmente en el ámbito de la planificación urbana y territorial. Es posible que muchos ciudadanos no estén familiarizados con este término porque no participan activamente en la planificación gubernamental ni en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo territorial.

Además, la falta de conciencia sobre el PDOT puede ser atribuible a la comunicación limitada o deficiente por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado (GADM). Si el GADM no ha realizado esfuerzos suficientes para informar y educar a la comunidad sobre el PDOT y su importancia, es probable que los ciudadanos no estén al tanto de su existencia ni de su relevancia para el desarrollo local.

Otro factor puede ser la complejidad técnica del PDOT. A menudo, estos planes involucran detalles técnicos y legales que pueden ser difíciles de comprender para personas que no tienen formación en planificación urbana o territorial. Esto podría llevar a una falta de interés o participación por parte de la ciudadanía en temas relacionados con el PDOT.

En última instancia, abordar esta falta de conocimiento y participación relacionada con el PDOT requerirá esfuerzos de comunicación más efectivos por parte del GADM, así como estrategias educativas que aclaren la importancia de la planificación territorial y su impacto en la calidad de vida de la comunidad. La participación ciudadana activa en la planificación y el conocimiento de los procesos de desarrollo territorial son dominantes para una gestión más democrática y eficiente en el ámbito local.

➤ **Impactos positivos en la comunidad.**

En primer lugar, la intervención efectiva de los GADs puede llevar a mejoras tangibles en la infraestructura local, como la construcción y mantenimiento de carreteras, puentes, sistemas de agua y alcantarillado, lo que contribuye directamente a la comodidad y la seguridad de los residentes. Además, la inversión en proyectos de desarrollo comunitario puede fomentar la creación de empleo y estimular la economía local, mejorando así las oportunidades económicas para la población.

En segundo lugar, un GAD que prioriza las necesidades de la comunidad puede tener un impacto significativo en la calidad de vida de los ciudadanos. Esto incluye la prestación de servicios públicos de calidad, como educación, salud y seguridad, que son insustituibles para el bienestar de la comunidad. Además, la promoción de la participación ciudadana y la inclusión en la toma de decisiones gubernamentales puede empoderar a la población y garantizar que las políticas y programas se adapten a las necesidades locales específicas.

En resumen, la capacidad de los GADs para generar un impacto positivo en la comunidad es esencial para el desarrollo sostenible y el bienestar de los ciudadanos locales. La eficacia en la gestión gubernamental y la atención a las demandas y necesidades de la comunidad son aspectos clave para lograr un cambio positivo y duradero en la calidad de vida y el desarrollo local.

Cuadro N°6 Usuarios con percepción de impactos positivo por intervención del GADM

Alternativas	N°	%
Si	79	39%
No	124	61%
Total	203	100%
Fuente: Investigación directa Elaborado: Los autores		

El resultado de que el 61% de los encuestados no haya notado ningún impacto positivo en su comunidad por la intervención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa refleja una percepción de insatisfacción o falta de visibilidad de las acciones gubernamentales en la vida cotidiana de la comunidad. Esta falta de percepción podría deberse a diversas razones, como la falta de comunicación efectiva por parte del GADM sobre sus

iniciativas y proyectos, o la posibilidad de que las intervenciones no hayan tenido un impacto visible y directo en la vida de los ciudadanos.

Por otro lado, el 39% que afirmó haber notado un impacto positivo sugiere que existe un segmento de la comunidad que ha experimentado mejoras palpables en su entorno y calidad de vida como resultado de las acciones del GADM Santa Rosa. Esto podría incluir mejoras en la infraestructura local, servicios públicos de calidad, programas sociales efectivos o proyectos que hayan beneficiado directamente a la comunidad.

Es importante destacar que estos resultados resaltan la importancia de la comunicación gubernamental efectiva y la necesidad de garantizar que las intervenciones y proyectos del GADM se alineen con las necesidades y expectativas reales de la comunidad. Además, esta discrepancia entre quienes han notado un impacto positivo y quienes no lo han hecho puede ser una oportunidad para el GADM de mejorar su transparencia y participación ciudadana, buscando involucrar a más personas en el proceso de toma de decisiones y demostrando los beneficios tangibles de su gestión. En última instancia, estos hallazgos pueden servir como un punto de partida para mejorar la percepción y la satisfacción de la comunidad con respecto a la acción gubernamental local.

➤ *Participación ciudadana en el proceso de elaboración del PDOT*

La participación ciudadana en el proceso de elaboración del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) es un componente sustancial para garantizar una gestión gubernamental más democrática y orientada a las necesidades reales de la comunidad. En primer lugar, la participación ciudadana en la planificación territorial permite que los residentes locales tengan voz en la toma de decisiones que afectarán directamente sus vidas y su entorno. Esto fomenta un sentido de propiedad y empoderamiento en la comunidad, ya que pueden influir en la definición de políticas y proyectos que afectarán sus comunidades.

La participación ciudadana en el proceso de planificación territorial también enriquece la calidad y relevancia del plan. Al involucrar a los ciudadanos en la identificación de prioridades y la definición de objetivos, se obtiene una perspectiva más completa y diversa de las necesidades y aspiraciones locales. Esta colaboración entre el gobierno y la comunidad puede llevar a un PDOT más efectivo y adaptado a las realidades locales.

Sin embargo, es importante destacar que la participación ciudadana efectiva en el proceso de la planificación puede enfrentar desafíos, como la falta de información, la apatía o la falta de recursos para involucrar a la comunidad de manera significativa. Superar estos obstáculos requiere un esfuerzo continuo por parte del gobierno para facilitar la participación y garantizar que todas las voces sean escuchadas.

En resumen, la participación ciudadana en la planificación territorial es esencial para la toma de decisiones inclusivas y para lograr un PDOT que refleje las necesidades y aspiraciones de la comunidad local. Promover una mayor participación y colaboración entre el gobierno y los ciudadanos es primordial para fortalecer la gobernanza local y mejorar la calidad de vida en las áreas urbanas y rurales.

Cuadro N° 7 Evaluación de la participación ciudadana en elaboración del PDOT según usuarios.

Alternativas	N°	%
Muy buena	32	16%
Buena	47	23%
Mala	78	39%
Pésima	46	22%
Total	203	100%
Fuente: Investigación directa		
Elaborado: Los autores		

Los resultados de la evaluación de la participación ciudadana en el proceso de elaboración e implementación del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa reflejan una percepción variada y en gran medida crítica por parte de la comunidad. 32 de las personas que respondieron considera que la participación ciudadana ha sido "muy buena", mientras que 47 la califica como "buena". Por otro lado, 78 de los encuestados la evalúa como "mala", y 46 como "muy mala". Estas cifras revelan una división significativa de opiniones sobre la calidad y efectividad de la participación ciudadana en el proceso del PDOT.

La percepción positiva de un porcentaje de la comunidad sobre la participación ciudadana en el PDOT sugiere que algunos ciudadanos creen que han tenido la oportunidad de influir en la planificación y toma de decisiones gubernamentales. Esto puede reflejar experiencias de

consulta efectiva, acceso a información relevante y la sensación de que sus opiniones y necesidades son tenidas en cuenta en la formulación de políticas.

Por otro lado, la mayoría de las respuestas negativas indican un grado significativo de insatisfacción y descontento con la participación ciudadana en el proceso del PDOT. Estas opiniones pueden estar relacionadas con percepciones de falta de transparencia, falta de oportunidades reales para influir en las decisiones y la percepción de que el proceso es poco inclusivo. La elevada proporción de respuestas "muy mala" podría indicar una preocupación particularmente seria por la falta de participación y representación en la planificación territorial.

En general, estos resultados destacan la importancia de abordar las preocupaciones de la comunidad en relación con la participación ciudadana en el PDOT. Esto podría requerir medidas como mejorar la comunicación y el acceso a la información sobre el proceso, fomentar una mayor inclusión de diferentes grupos de la comunidad y garantizar una participación más activa en la toma de decisiones. La percepción de la comunidad sobre la calidad de la participación ciudadana en el PDOT es básica para fortalecer la legitimidad y la efectividad de la planificación territorial y, en última instancia, para lograr un desarrollo más equitativo y sostenible en Santa Rosa.

➤ *Opiniones y Necesidades*

La participación ciudadana fomenta un mayor sentido de pertenencia y empoderamiento entre los ciudadanos, ya que se sienten parte activa del proceso de toma de decisiones. Esto fortalece la confianza en las instituciones gubernamentales y promueve una mayor responsabilidad y rendición de cuentas por parte de los líderes y funcionarios públicos.

La inclusión de las opiniones y necesidades de la ciudadanía también es esencial para lograr políticas más equitativas y justas, ya que se consideran diferentes perspectivas y realidades. Esto contribuye a reducir las disparidades socioeconómicas y a mejorar la calidad de vida de los grupos marginados o desfavorecidos.

En última instancia, la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones no solo enriquece la gobernanza democrática, sino que también promueve un mayor bienestar y desarrollo sostenible en la comunidad, garantizando que las políticas y programas gubernamentales se ajusten de manera efectiva a las necesidades y aspiraciones de la población.

Cuadro N°8 Consideración de opiniones y necesidades ciudadanas según usuarios por parte del GADM Santa Rosa

Alternativas	N°	%
Si tienen en cuenta	74	36%
No tienen en cuenta	122	64%
Total	203	100%
Fuente: Investigación directa		
Elaborado: Los autores		

El resultado de que el 64% de las personas encuestadas indique que sus opiniones y necesidades no se toman en cuenta es un hallazgo significativo que refleja una percepción generalizada de insatisfacción y falta de participación en el proceso de toma de decisiones gubernamentales. Esto sugiere que una parte considerable de la comunidad siente que sus voces no son escuchadas ni tenidas en cuenta en las políticas y programas implementados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (Santa Rosa).

Esta falta de participación percibida puede deberse a varios factores, como la falta de canales efectivos de comunicación entre el municipio y la comunidad, la falta de transparencia en la toma de decisiones o la ausencia de oportunidades para involucrarse en la planificación y desarrollo local. Es importante destacar que esta percepción de no ser tomados en cuenta puede erosionar la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales y debilitar la legitimidad de la administración local.

Por otro lado, el 36% de las personas que afirman que sus opiniones y necesidades son tomadas en cuenta sugiere que existe un segmento minoritario, pero aún significativo, de la población que experimenta un nivel de participación más satisfactorio en el proceso de toma de decisiones. Esto puede estar relacionado con la existencia de iniciativas de consulta pública efectivas o una comunicación más abierta y transparente por parte del gobierno local.

En resumen, estos resultados resaltan la importancia de abordar las preocupaciones de la mayoría de la comunidad que siente que no se toman en cuenta sus opiniones y necesidades. Esto requerirá esfuerzos por parte del municipio para mejorar la participación ciudadana, fomentar la transparencia y garantizar que todas las voces sean escuchadas en la toma de decisiones gubernamentales. La percepción de la comunidad sobre su nivel de participación es esencial para fortalecer la confianza y la legitimidad de la gestión local.

➤ *Mejora en la gestión del GADM Santa Rosa.*

La importancia de las mejoras en la función del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en relación con el cumplimiento de los lineamientos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial es un aspecto crucial para el desarrollo sostenible y la calidad de vida de la comunidad local. El presente plan representa un marco estratégico que guía el crecimiento y desarrollo territorial, estableciendo directrices y objetivos para la planificación urbana y rural a largo plazo. Por lo tanto, la eficacia en la gestión gubernamental se convierte en un factor esencial para asegurar que las políticas y proyectos implementados estén en línea con los principios y metas establecidos en lo proyectado.

La relación entre la gestión del GADM y el cumplimiento de lo planificado es inseparable. Una acción eficiente y efectiva es elemental para llevar a cabo proyectos de infraestructura, programas sociales y políticas públicas que se alineen con los lineamientos. Además, la práctica adecuada también implica una asignación eficiente de recursos y una supervisión adecuada para garantizar que los proyectos se ejecuten de acuerdo con lo planificado, evitando desviaciones y asegurando el logro de los objetivos territoriales.

Además, la mejora en la gestión del cabildo no solo contribuye al cumplimiento de los lineamientos de la planificación establecida, sino que también promueve una mayor transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana en el proceso de desarrollo territorial. Esto, a su vez, fortalece la legitimidad de la administración local y promueve una mayor confianza de la comunidad en las instituciones gubernamentales.

En resumen, la importancia de las mejoras en la práctica de los gobiernos locales en relación con el cumplimiento de los lineamientos del PDOT es crucial para asegurar un desarrollo territorial coherente, eficiente y sostenible. La gestión eficaz es la clave para transformar las políticas y directrices, en acciones concretas que beneficien a la comunidad, fortaleciendo así la capacidad del municipio para cumplir con su misión de promover el bienestar y la calidad de vida de sus ciudadanos.

Cuadro N°9 Aspectos a mejorarse en la gestión del GADM según usuarios.

Alternativas	N°	%
Planificación y ordenamiento territorial	9	4%
Infraestructura vial y transporte local	20	10%
Educación y cultura	19	9%
Promoción turística y desarrollo económico	15	7%
Gestión ambiental	52	27%
Servicios básicos a nivel local	88	43%
Total.	203	100%
Fuente: Investigación directa		
Elaborado: Los autores		

Los resultados de la encuesta sobre los aspectos que podrían mejorarse en las acciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) proporcionan información valiosa sobre las preocupaciones y prioridades de la comunidad local. Los aspectos identificados incluyen la planificación y ordenamiento territorial, la infraestructura vial y el transporte local, la educación y la cultura, la promoción turística y el desarrollo económico, la gestión ambiental y los servicios básicos a nivel local.

La identificación de la gestión ambiental y los servicios básicos a nivel local como las áreas más críticas de mejora, con un 27% y un 43% de las respuestas respectivamente, destaca la importancia de abordar las cuestiones relacionadas con la calidad del medio ambiente y la prestación de servicios esenciales a la comunidad. La alta proporción de respuestas en estas dos categorías sugiere que muchos residentes consideran que la gestión actual puede estar fallando en satisfacer sus necesidades básicas y en proteger el entorno natural.

Por otro lado, la infraestructura vial y el transporte local, así como la educación y la cultura, también son áreas identificadas como preocupaciones significativas, con un 10% y un 9% de las respuestas respectivamente. Esto indica que los ciudadanos valoran la mejora de la movilidad y el acceso a la educación y la cultura como aspectos clave para el desarrollo local.

En resumen, estos resultados subrayan la necesidad de una función gubernamental más eficiente y enfocada en áreas críticas como la gestión ambiental y la prestación de servicios básicos. Además, resaltan la importancia de una planificación estratégica y de una inversión adecuada en infraestructura vial, educación y cultura para atender las preocupaciones de la comunidad y mejorar la calidad de vida en el municipio. Estos hallazgos pueden guiar a la administración

local en la definición de sus prioridades y la toma de decisiones para abordar las áreas de mayor necesidad.

➤ ***Experiencia al solicitar servicios o información.***

La importancia de conocer la experiencia de los usuarios al solicitar servicios o información en los distintos departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa radica en la búsqueda constante de la mejora en la prestación de servicios gubernamentales. En la era moderna, la administración pública se encuentra en un proceso de transformación hacia un enfoque más centrado en el ciudadano, donde la satisfacción y las necesidades de los usuarios se consideran fundamentales. Por lo tanto, comprender la experiencia de los usuarios es esencial para garantizar que los servicios sean eficientes, efectivos y estén alineados con las expectativas y requerimientos de la comunidad.

Conocer la experiencia de los usuarios permite identificar áreas de mejora en la prestación de servicios y en la comunicación con los ciudadanos. Esto puede traducirse en una mayor eficiencia en la respuesta a las demandas de la comunidad, reduciendo tiempos de espera innecesarios y mejorando la calidad de los servicios. Además, al escuchar directamente a los usuarios, el GADM Santa Rosa puede adaptar sus políticas y procesos para asegurarse de que estén alineados con las necesidades cambiantes de la población y garantizar la transparencia en la gestión gubernamental.

En última instancia, la recopilación de información sobre la experiencia de los usuarios en los diferentes departamentos del GADM Santa Rosa promueve una administración más efectiva y orientada al ciudadano. Al poner a los usuarios en el centro de la toma de decisiones y alinear los servicios y procesos con sus expectativas, se crea una base sólida para una gestión gubernamental más eficaz y una mayor satisfacción de la comunidad en general.

Cuadro N°10 Experiencia al solicitar servicios o información

Alternativas	N°	%
Excelente	21	10
Buena	39	19
Normal	59	29
Mala	18	9
Pésima	24	11
No he solicitado	42	22

Total	203	100%
Fuente: Investigación directa		
Elaborado: Los autores		

Los resultados de la encuesta que evalúa la experiencia de los usuarios al solicitar información o servicios en los distintos departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa reflejan una diversidad de percepciones y niveles de satisfacción por parte de la comunidad. Estos resultados muestran que aproximadamente el 10% de los encuestados calificó su experiencia como "excelente", lo que indica que un segmento minoritario de la población ha tenido interacciones altamente satisfactorias con los departamentos del GADM. Esto podría atribuirse a una atención rápida y efectiva, una comunicación clara y una resolución satisfactoria de sus solicitudes.

Un 19% de los encuestados evaluó su experiencia como "buena", lo que indica que otro grupo apreciable de ciudadanos ha tenido una experiencia positiva, aunque tal vez no haya alcanzado el nivel de excelencia. Estos resultados sugieren que el GADM Santa Rosa ha logrado satisfacer en cierta medida las necesidades y expectativas de esta parte de la comunidad.

Sin embargo, un 29% de los encuestados calificó su experiencia como "normal", y un 20% indicó que no había solicitado información o servicios a los departamentos del GADM. Estos resultados podrían indicar que existe un espacio para mejorar la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios y la comunicación con la comunidad.

Es importante destacar que un 9% de los encuestados evaluó su experiencia como "mala" y un 11% como "pésima". Estos porcentajes significativos reflejan la insatisfacción de un grupo considerable de ciudadanos con sus interacciones con los departamentos del GADM. Estos resultados son un llamado de atención para el GADM Santa Rosa, que debería tomar medidas para abordar las deficiencias en la prestación de servicios y la atención al cliente, con el objetivo de mejorar la experiencia de los usuarios y fortalecer la confianza en la administración local.

➤ ***Medidas para agilizar y mejorar la atención a los ciudadanos.***

La política de servicio ciudadano es una política pública, cuyo objetivo principal es entregar de servicios de calidad, ágiles y oportunos en la atención a los usuarios. La mejora en la atención en los distintos departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM)

Santa Rosa radica en el fortalecimiento de la transparencia, la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios.

La ciudadanía, al estar atenta a las acciones implementadas por los distintos departamentos del GADM para agilizar y mejorar la atención, contribuye al establecimiento de una comunicación bidireccional entre los ciudadanos y el gobierno local. Esto permite que los usuarios no solo sean receptores pasivos de servicios, sino que también tengan la oportunidad de influir en la toma de decisiones y en la mejora continua de los procesos gubernamentales.

Además, la observación activa por parte de la ciudadanía puede funcionar como un mecanismo de retroalimentación directa para el GADM Santa Rosa. A través de la identificación de buenas prácticas y áreas de mejora, la comunidad puede contribuir al fortalecimiento de la gestión pública, la rendición de cuentas y la transparencia en la administración de recursos y servicios.

En resumen, la atención y observación de la ciudadanía en relación con las acciones implementadas por los departamentos del municipio Santa Rosa para agilizar y mejorar la atención no solo promueven una mayor satisfacción del usuario, sino que también fortalecen la democracia local y la colaboración entre el gobierno y la comunidad. La participación activa de los ciudadanos en el proceso de mejora continua es esencial para lograr una gestión gubernamental más eficiente y orientada al ciudadano.

Cuadro N°11 Encuestados según medidas o acciones observadas en el GAD para agilizar y mejorar la atención

Alternativas.	N°	%
Sistema de atención de turnos	0	0%
Ventanilla única	84	42%
Personal adicional	0	0%
Disponibilidad de información actualizada	7	3%
Uso de tecnologías	5	2%
No Conozco	107	53%
Total	203	100%
Fuente: Investigación directa		
Elaborado: Los autores		

Los resultados de la encuesta sobre las medidas o acciones observadas en los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa para agilizar y mejorar la

atención a los ciudadanos revelan una serie de hallazgos significativos en relación con las percepciones de la comunidad.

En primer lugar, el hecho de que el 53% de los encuestados indique "No Conozco" en respuesta a las medidas o acciones implementadas en los departamentos del GADM para mejorar la atención sugiere una falta de conocimiento o información por parte de una parte considerable de la población. Esto puede deberse a una falta de comunicación efectiva entre el GADM y la comunidad, lo que señala la importancia de mejorar la transparencia y la difusión de información sobre las iniciativas implementadas.

Por otro lado, el 42% de los encuestados menciona la existencia de una "Ventanilla única" como medida observada para agilizar y mejorar la atención. Esto sugiere que la centralización de los servicios y la simplificación de los procesos de atención al ciudadano son considerados como un avance positivo por parte de una parte significativa de la comunidad.

El uso de tecnologías y la disponibilidad de información actualizada, aunque obtuvieron porcentajes bajos (2% y 3% respectivamente), también se mencionan como medidas observadas. Esto podría indicar un interés por parte del GADM en adoptar soluciones tecnológicas y mantener a la comunidad informada sobre los servicios y procedimientos.

En resumen, estos resultados reflejan la necesidad de una mayor difusión de las acciones y medidas implementadas por el GADM Santa Rosa para mejorar la atención a los ciudadanos. Además, muestran que las iniciativas como la "Ventanilla única" son percibidas como positivas por parte de aquellos que las conocen, lo que sugiere que la simplificación de procesos y la centralización de servicios pueden ser enfoques efectivos para mejorar la experiencia del usuario. La comunicación efectiva y la participación activa de la comunidad en la identificación de medidas de mejora son esenciales para fortalecer la calidad de los servicios gubernamentales.

➤ *Estrategias a implementar por parte del GAD*

La implementación de estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios tiene un impacto directo en la percepción de la calidad de los servicios públicos. Cuando los ciudadanos tienen una experiencia positiva al interactuar con el GADM, están más inclinados a confiar en las instituciones locales y a participar de manera activa en la vida cívica de la comunidad. Esto

fortalece la legitimidad de la administración local y promueve una mayor colaboración entre el gobierno y la sociedad civil.

Además, estas estrategias también contribuyen a la eficiencia en la prestación de servicios. Al optimizar los procesos internos y eliminar obstáculos innecesarios, el GADM puede ofrecer servicios más rápidos, precisos y accesibles. Esto no solo beneficia a los ciudadanos, sino que también reduce la carga de trabajo de los funcionarios públicos y mejora la gestión de recursos públicos.

En última instancia, la implementación de estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios es primordial para construir una administración local más efectiva y centrada en el ciudadano. Al escuchar las necesidades y expectativas de la comunidad y actuar en consecuencia, el GADM puede promover un desarrollo sostenible y un mayor bienestar para todos los residentes de Santa Rosa.

Cuadro N°12 Estrategias a implementar en los departamentos del GADM para mejorar la satisfacción según usuarios.

Alternativas	N°	%
Capacitación y desarrollo del personal	53	26%
Personalizar la atención	15	7%
Establecer estándares de atención al cliente.	13	6%
Mejorar la comunicación	41	20%
Implementar tecnología y automatización	27	13%
Fomentar la empatía y la escucha activa	18	9%
Simplificar los procesos	36	19%
TOTAL	203	100%
Fuente: Investigación directa		
Elaborado: Los autores		

El análisis de este cuadro revela una variedad de estrategias que podrían ser implementadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) en sus distintos departamentos con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios. Estas estrategias reflejan la importancia de abordar diferentes aspectos para lograr una atención más efectiva y centrada en el ciudadano.

En primer lugar, la estrategia más mencionada por los encuestados es la "Capacitación y desarrollo del personal", con un 26% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de la comunidad considera que la capacitación y el desarrollo de las habilidades del personal

son elementales para brindar un servicio de calidad. El GADM podría invertir en programas de formación para su personal, lo que mejoraría su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios y responder de manera eficiente a sus consultas y requerimientos.

La estrategia de "Mejorar la comunicación", con un 20% de las respuestas, también es destacable. Esto sugiere que la comunidad valora una comunicación clara y efectiva por parte del GADM. Implementar canales de comunicación abiertos y transparentes, así como proporcionar información actualizada y relevante, podría ser una estrategia efectiva para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Otra estrategia importante es "Simplificar los procesos", mencionada por el 19% de los encuestados. Esto señala la necesidad de revisar y simplificar los procedimientos burocráticos, eliminando trámites innecesarios y reduciendo la complejidad de los procesos administrativos. Simplificar los procesos puede agilizar la atención al usuario y reducir la frustración asociada a trámites engorrosos.

Por último, la estrategia de "Personalizar la atención" también es relevante, con un 7% de respuestas. Esto implica reconocer las necesidades individuales de los usuarios y brindar un servicio más personalizado y centrado en sus requerimientos específicos. Esta estrategia podría contribuir a crear una experiencia de usuario más positiva y fortalecer la relación entre el GADM y la comunidad.

En conclusión, la diversidad de estrategias mencionadas en el cuadro indica que mejorar la satisfacción de los usuarios requiere un enfoque integral que aborde la capacitación del personal, la comunicación, la simplificación de procesos y la personalización de la atención. La combinación de estas estrategias podría llevar a una atención más eficiente y centrada en el ciudadano, fortaleciendo así la confianza de la comunidad en el GADM Santa Rosa

1.7.2 Resultados de la entrevista.

Valiosas aportaciones realizaron los directores departamentales del GADM Santa Rosa al realizarles la entrevista para este trabajo de investigación, en la cual a través de la interacción directa se logró obtener información ampliamente relevante acerca de las funciones que realizan como institución pública

1.7.2.1. Entrevista a directora de Gestión Social.

➤ ***P1: ¿Cuál es el nivel educativo promedio del personal profesional de su departamento del GADM Santa Rosa y cómo se relaciona con su desempeño en las responsabilidades asignadas?***

R1: El nivel educativo promedio del personal de la dirección es en un 80% tercer nivel y ocupan diferentes funciones con los perfiles requeridos para ellos, en este caso la dirección de gestión social está conformado por las unidades de: juventud, arte, cultura y deporte, gestión económica, servicio social, participación ciudadana que son unidades que se encuentran relacionadas directamente con la dirección, adicional a esto los proyectos sociales. Proyectos con el MIES, proyectos de discapacidad, para cada uno de estos puestos con convenio, se solicita un perfil específico, por ejemplo, perfiles con enfoque social, como psicólogos clínicos, trabajadores sociales, licenciados en ciencias de la educación o afines.

Interpretación 1: La respuesta proporcionada por la directora de Gestión Social del GADM Santa Rosa revela que el departamento cuenta con un personal profesional en su mayoría con niveles educativos de tercer nivel. Esta composición educativa demuestra un compromiso con la capacitación y formación del personal, lo que es importante para abordar cuestiones sociales y comunitarias. La mencionada relación directa entre la dirección y unidades como juventud, arte, cultura, deporte, gestión económica, servicio social y participación ciudadana subraya la diversidad de áreas de trabajo que abarca la gestión social en el municipio.

Además, la directora destaca la importancia de contar con perfiles específicos y enfocados en la labor social, como psicólogos clínicos, trabajadores sociales y licenciados en ciencias de la educación, lo que sugiere un reconocimiento de la relevancia de la formación especializada para abordar las necesidades de la comunidad. En conjunto, esta respuesta resalta la importancia de contar con un equipo educado y diverso para brindar servicios de calidad y efectuar un impacto positivo en el bienestar de la población local.

➤ ***P2: ¿Cuál es la experiencia laboral previa y la capacitación continua que ha recibido el personal profesional de su departamento del GADM Santa Rosa, y cómo ha influido en su desempeño y calidad de trabajo?***

R2: Dentro de la capacitación se debe entender que hay una dirección de talento humano que es la encargada principal de capacitar a los servidores públicos, sin embargo como dirección nosotros si capacitamos a nuestro personal en diferentes áreas, en el caso de aquellas personas que trabajan con proyectos sociales por medios de cuerpo de bomberos, de cruz roja trabajamos en temas de prevención, de primeros auxilios en como trabajar con grupos de atención prioritaria y en el área social con motivación y liderazgo, porque si el personal se encuentra bien, puede cumplir bien sus funciones sea técnica, administrativa o en el territorio.

Interpretación 2: La respuesta proporcionada por la directora de Gestión Social del GADM Santa Rosa indica que, si bien existe una dirección de talento humano encargada principalmente de la capacitación de los servidores públicos, su departamento también desempeña un rol activo en la formación de su personal, especialmente en áreas relacionadas con proyectos sociales y atención a la comunidad. Esta capacitación abarca temas diversos, como prevención, primeros auxilios, trabajo con grupos de atención prioritaria y desarrollo de habilidades de motivación y liderazgo.

La importancia de esta capacitación radica en su influencia positiva en el desempeño y calidad del trabajo del personal del departamento. Al dotar a los empleados con las habilidades necesarias para abordar cuestiones sociales y de comunidad, se mejora su capacidad para cumplir con eficacia tanto funciones técnicas como administrativas. Además, el énfasis en el bienestar del personal, subrayado en la mención de que "si el personal se encuentra bien, puede cumplir bien sus funciones," refleja una comprensión profunda de la importancia de mantener a los empleados motivados y capacitados para brindar servicios de alta calidad a la comunidad. En resumen, la capacitación continua y la experiencia laboral previa desempeñan un papel esencial en la mejora del desempeño y calidad del trabajo del personal de la dirección de Gestión Social.

➤ ***P3: ¿Qué mecanismos de evaluación y desarrollo se implementan en su departamento el GADM Santa Rosa para garantizar la calidad del recurso humano, y cómo se reflejan en la eficiencia y eficacia de las funciones desempeñadas?***

R3: Esta pregunta debería direccionarle a la dirección de Talento Humano, porque desde ahí se manejan todos los mecanismos de evaluación y desarrollo, sin embargo como dirección nosotros pedimos informes mensuales a cada una de las unidades encargadas para ver que la planificación que ellos presentan se cumplan en los cronogramas establecidos, entendiendo que

hay muchas de las veces hay situaciones que se dan de último momento, al ser una dirección tan frágil al trabajar con grupos de atención prioritaria, tratamos de en lo posible que el trabajo que realiza el personal, sea eficiente y de calidad.

Interpretación 3: La respuesta proporcionada por la directora de Gestión Social del GADM Santa Rosa resalta que la responsabilidad principal de implementar mecanismos de evaluación y desarrollo del recurso humano recae en la dirección de Talento Humano. Sin embargo, también se destaca la importancia de la coordinación entre las unidades dentro del departamento para garantizar que las planificaciones se cumplan en los cronogramas establecidos.

A pesar de que esta dirección trabaja con grupos de atención prioritaria y se enfrenta a situaciones imprevistas, se enfoca en garantizar que el trabajo del personal sea eficiente y de calidad. Esto sugiere un compromiso con la mejora continua y una atención meticulosa a la calidad de los servicios proporcionados a la comunidad. Aunque la evaluación y desarrollo del recurso humano están más centralizados en la dirección de Talento Humano, la coordinación y el seguimiento dentro de la dirección de Gestión Social desempeñan un papel clave para asegurar que los objetivos y las metas se cumplan de manera eficiente y eficaz.

➤ ***P4: ¿En qué medida considera usted que las acciones y proyectos llevados a cabo por el GADM Santa Rosa se ajustan a los lineamientos establecidos en el PDOT?***

R4: Todos los POA que nosotros elaboramos donde se asignan recursos presupuestarios donde manejamos programas, proyectos y actividades como tal, deben estar alineados al PDOT y al plan de trabajo que el alcalde presenta cuando participa a su candidatura específica de la alcaldía, es decir nosotros si estamos ajustados a los lineamientos y dentro de nuestra dirección de Gestión Social trabajamos con todos los grupos de atención prioritaria

Interpretación 4: La respuesta brindada por la directora de Gestión Social del GADM Santa Rosa destaca la importancia de la alineación de las acciones y proyectos municipales con los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). La mención de que todos los Planes Operativos Anuales (POA) deben ajustarse a estos lineamientos y que los recursos presupuestarios se asignan en consecuencia refuerza la idea de que el GADM tiene un compromiso firme con la ejecución de proyectos alineados con su visión a largo plazo.

Además, el énfasis en el trabajo con grupos de atención prioritaria dentro de la dirección de Gestión Social indica una atención específica a las necesidades de los sectores más vulnerables de la población, lo que sugiere un enfoque de desarrollo inclusivo y equitativo.

En resumen, la respuesta sugiere que el GADM Santa Rosa se esfuerza por garantizar que sus acciones y proyectos estén en consonancia con los lineamientos del PDOT, lo que demuestra un compromiso con un desarrollo municipal planificado y sostenible.

➤ ***P5: ¿Considera que las opiniones y necesidades de los ciudadanos han sido tomadas en cuenta de manera efectiva en la gestión territorial?***

R5: Nosotros como área social receptamos cualquier sugerencia, requerimiento y tratamos en lo posible de poder cubrir esa necesidad, hay que entender que en el área social las necesidades son a diarios, no son una, son varias y buscamos de una u otra manera mecanismos o los aliados necesarios para poder ayudar a un problema que se pueda presentar específico de cualquier familia que venga.

Interpretación

5:

La respuesta proporcionada por la directora de Gestión Social del GADM Santa Rosa indica que el municipio está comprometido en recibir y atender las sugerencias y necesidades de los ciudadanos de manera efectiva. Se enfatiza que el área social es receptiva a las múltiples necesidades que surgen diariamente en la comunidad, y que se buscan mecanismos y aliados para abordar problemas específicos que enfrentan las familias locales.

Esta respuesta refleja una disposición activa para escuchar y responder a las preocupaciones de la comunidad, lo que sugiere un enfoque orientado hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Sin embargo, también señala el desafío de lidiar con una amplia gama de necesidades que pueden variar de un caso a otro. En conjunto, la respuesta sugiere que se realiza un esfuerzo consciente para tener en cuenta las opiniones y necesidades de los ciudadanos en la gestión territorial, lo que es fundamental para la efectividad y la legitimidad de la administración municipal

➤ ***P6: ¿En qué medida ha logrado el GADM Santa Rosa promover el desarrollo económico, social y ambiental en concordancia con los objetivos establecidos en el PDOT? ¿Ha habido impactos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos y el entorno local?***

R6: Claro que sí. Dentro de lo que es el área social nosotros manejamos muchos proyectos sociales, y hemos incorporado a muchas personas con discapacidad en el campo laboral, convirtiéndolas en un ente productivo como tal que es el objetivo que nuestros proyectos tienen, en los adultos mayores trabajamos su motricidad y trabajamos en áreas de dibujo, de pintura, de expresiones artísticas, en actividades físicas que estén de acuerdo a la edad que ellos tienen y en los niños tratar de cumplir con una tabla alimentaria adecuada para mejorar sus condiciones en el tema de salud y bienestar y su crecimiento físico, emocional, de bienestar. Pero también estamos ahora con el tema de emprendimiento, con el tema “Santa Rosa Trabaja Aprende y Emprende” gracias al apoyo de la empresa privada que se han convertido en aliados estratégicos

Interpretación 6: La respuesta proporcionada sugiere que el GADM Santa Rosa ha tenido éxito en la promoción del desarrollo económico, social y ambiental en concordancia con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). Se destaca que se han implementado proyectos sociales que han tenido un impacto positivo en diferentes segmentos de la población, incluyendo personas con discapacidad, adultos mayores y niños.

La inclusión de personas con discapacidad en el campo laboral se menciona como un logro significativo, lo que refleja un enfoque en la equidad y la igualdad de oportunidades. Además, se mencionan programas que abordan el bienestar físico y emocional de adultos mayores y niños, lo que indica un compromiso con el desarrollo social y el bienestar de la comunidad.

La mención de iniciativas de emprendimiento, como "Santa Rosa Trabaja Aprende y Emprende," con el apoyo de la empresa privada, subraya la colaboración entre el sector público y privado para promover el desarrollo económico local. En resumen, la respuesta destaca una serie de acciones y proyectos que han tenido un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos y el entorno local, en línea con los objetivos del PDOT.

➤ ***R7: ¿Qué medidas específicas ha implementado el GADM Santa Rosa en sus distintos departamentos para mejorar la atención a los usuarios? ¿Podría mencionar ejemplos concretos?***

R7: La dirección de gestión social ha mejorado en muchos aspectos y hemos logrado tener esta dirección de puertas abiertas aparte receptamos todas las necesidades que se presentan hemos hecho articulaciones con almacenes Aki para entregar kits de alimentos a quienes lo necesitan

por su nivel de vulnerabilidad, de la dirección se logró gestionar ayudas técnicas entregando sillas de ruedas por medios de la empresa privada

Interpretación 7: La respuesta proporcionada destaca que el GADM Santa Rosa ha implementado medidas específicas para mejorar la atención a los usuarios en la dirección de Gestión Social. Se menciona que se ha logrado tener una dirección de "puertas abiertas," lo que sugiere un enfoque de accesibilidad y disponibilidad para la comunidad.

Además, se mencionan dos ejemplos concretos de medidas implementadas para mejorar la atención a los usuarios. En primer lugar, se destaca la colaboración con la cadena de almacenes Aki para entregar kits de alimentos a personas en situación de vulnerabilidad, lo que refleja una iniciativa de apoyo alimentario. En segundo lugar, se menciona la gestión de ayudas técnicas, como la entrega de sillas de ruedas, en colaboración con empresas privadas, lo que subraya la importancia de alianzas estratégicas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

En resumen, la respuesta sugiere que el GADM Santa Rosa ha tomado medidas concretas para mejorar la atención a los usuarios, incluyendo la provisión de alimentos y ayudas técnicas, en línea con su enfoque en el bienestar y la atención a las necesidades de la comunidad.

➤ ***P8: ¿Qué tecnologías o herramientas se han incorporado en los departamentos del GADM Santa Rosa para mejorar la atención a los usuarios? ¿Cómo han influido estas tecnologías en su experiencia como usuarios?***

R8: Todo lo que es e GAD municipal esta enlazado a un sistema de gestión documental que es el "EDOC" eso lo maneja TICs, que se encuentra en la dirección administrativa y ellos le podrían dar una mejor información

Interpretación 8: La respuesta proporcionada indica que el GADM Santa Rosa ha incorporado una herramienta llamada "EDOC," gestionada por el área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), para la gestión documental en todo el municipio. Sin embargo, la respuesta sugiere que para obtener información más detallada sobre esta tecnología y su influencia en la experiencia de los usuarios, se debe contactar directamente con la dirección administrativa.

Aunque la respuesta no entra en detalles sobre cómo esta tecnología específica ha influido en la experiencia de los usuarios, sugiere que el GADM ha implementado sistemas de gestión

documental para mejorar la eficiencia en la atención y gestión de trámites. Sería útil explorar más a fondo esta tecnología y su impacto en futuras investigaciones.

➤ ***P9: ¿Cuáles son las estrategias de retroalimentación implementadas por los departamentos del GADM Santa Rosa para recopilar la opinión y los comentarios de los usuarios? ¿Cómo se utilizan estos comentarios para mejorar la calidad de la atención y los servicios?***

R9: Nosotros manejamos una página en el Facebook, y se llama GAD área social Santa Rosa donde publicamos todas las actividades y donde también recibimos sugerencias, toda sugerencia es buena porque nos permite mejorar y al ser una dirección muy frágil porque manejamos grupos de atención prioritaria tratamos en lo posible que cada sugerencia sea canalizada para mejorar el nivel de eficiencia de nuestro personal y que las conexiones de nuestros grupos de atención prioritaria puedan contar con todas las garantías necesarias.

Interpretación 9: La respuesta proporcionada destaca que el GADM Santa Rosa utiliza una página en Facebook llamada "GAD Área Social Santa Rosa" como una estrategia de retroalimentación para recopilar la opinión y los comentarios de los usuarios. Esta página se utiliza para publicar actividades y recibir sugerencias de la comunidad.

La respuesta enfatiza que todas las sugerencias son valoradas y canalizadas para mejorar la eficiencia del personal y garantizar la satisfacción de los grupos de atención prioritaria. Esto refleja un enfoque de escucha activa y respuesta a las necesidades y preocupaciones de la comunidad, lo que es esencial para la mejora continua de la calidad de atención y servicios.

En resumen, la respuesta sugiere que el GADM Santa Rosa utiliza medios digitales, como su página de Facebook, como una herramienta para recopilar comentarios y sugerencias de los usuarios, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y la atención brindada.

1.7.2.2 Entrevista a director de Planificación y Desarrollo Cantonal

- ***P1: ¿Cuál es el nivel educativo promedio del personal profesional de su departamento del GADM Santa Rosa y cómo se relaciona con su desempeño en las responsabilidades asignadas?***

R1: El nivel educativo es de tercer nivel en el área técnica y existe un buen desempeño en las actividades asignadas.

Interpretación 1: La respuesta del director de Planificación y Desarrollo Cantonal del GADM Santa Rosa indica que el nivel educativo promedio del personal profesional en su departamento es de tercer nivel. Además, se señala que este nivel educativo se relaciona positivamente con un buen desempeño en las responsabilidades asignadas, sugiriendo que la formación académica y técnica del personal contribuye a su eficiencia en el cumplimiento de sus funciones.

- ***P2: ¿Cuál es la experiencia laboral previa y la capacitación continua que ha recibido el personal profesional de su departamento del GADM Santa Rosa, y cómo ha influido en su desempeño y calidad de trabajo?***

R2: El personal realiza la capacitación por sus medios, sin embargo, se están coordinando capacitaciones dirigidas por el GAD.

Interpretación 2: La respuesta del director de Planificación y Desarrollo Cantonal del GADM Santa Rosa indica que el personal profesional en su departamento realiza capacitaciones por sus propios medios y que se están coordinando capacitaciones dirigidas por el GAD. Aunque no se proporciona información específica sobre la experiencia laboral previa, la respuesta sugiere que existe un interés en la capacitación continua, lo que podría contribuir al desarrollo de habilidades y al mejoramiento del desempeño y la calidad de trabajo del personal.

- ***P3: ¿Qué mecanismos de evaluación y desarrollo se implementan en su departamento el GADM Santa Rosa para garantizar la calidad del recurso humano, y cómo se reflejan en la eficiencia y eficacia de las funciones desempeñadas?***

R3: En la actualidad se están implementando metodologías para la evaluación del personal.

Interpretación 3: La respuesta proporcionada indica que en la actualidad se están implementando metodologías para la valuación del personal en el GADM Santa Rosa. Aunque no se detallan las metodologías específicas utilizadas ni su impacto en la eficiencia y eficacia de las funciones desempeñadas, la respuesta sugiere que se están tomando medidas para evaluar y desarrollar al recurso humano en el departamento, lo que podría contribuir a mejorar la calidad del desempeño laboral.

➤ ***P4: ¿En qué medida considera usted que las acciones y proyectos llevados a cabo por el GADM Santa Rosa se ajustan a los lineamientos establecidos en el PDOT?***

R4: Existe una planificación de las áreas para dar cumplimiento a los lineamientos del PDOT

Interpretación 4: La respuesta del entrevistado indica que en el GADM Santa Rosa existe una planificación de las áreas con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). Aunque la respuesta no proporciona detalles específicos sobre cómo se ajustan las acciones y proyectos a estos lineamientos ni el nivel de cumplimiento, sugiere que se está realizando una planificación para alinearse con el PDOT, lo que refleja un enfoque en la coordinación con los objetivos estratégicos del plan de desarrollo territorial.

➤ ***P5: ¿Considera que las opiniones y necesidades de los ciudadanos han sido tomadas en cuenta de manera efectiva en la gestión territorial?***

R5: *La máxima autoridad realiza audiencias con la ciudadanía y se da la atención a las necesidades prioritarias bajo una programación.*

Interpretación 5: La respuesta proporcionada indica que en el GADM Santa Rosa, la máxima autoridad realiza audiencias con la ciudadanía y se brinda atención a las necesidades prioritarias bajo una programación. Aunque la respuesta no profundiza en detalles sobre cómo se toman en cuenta las opiniones y necesidades de los ciudadanos, sugiere que se ha establecido un proceso para interactuar con la comunidad y responder a las necesidades identificadas, lo que refleja un enfoque en la participación ciudadana y la atención a las preocupaciones locales.

- ***P6: ¿En qué medida ha logrado el GADM Santa Rosa promover el desarrollo económico, social y ambiental en concordancia con los objetivos establecidos en el PDOT? ¿Ha habido impactos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos y el entorno local?***

R6: Se ha fomentado el turismo, se ha gestionado para el control y reducción de minería ilegal, ferias de emprendimiento e innovación, talleres de emprendimiento e innovación, construcción de áreas verdes, canchas, parques, alcantarillados

Interpretación 6: La respuesta del entrevistado sugiere que el GADM Santa Rosa ha llevado a cabo diversas acciones para promover el desarrollo económico, social y ambiental, en línea con los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). Estas acciones incluyen el fomento del turismo, la gestión para el control y reducción de la minería ilegal, la realización de ferias y talleres de emprendimiento e innovación, así como proyectos de infraestructura como la construcción de áreas verdes, canchas, parques y alcantarillados. Aunque la respuesta menciona estas actividades, no proporciona detalles específicos sobre los impactos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos y el entorno local, lo que podría ser objeto de un análisis más detallado.

- ***R7: ¿Qué medidas específicas ha implementado el GADM Santa Rosa en sus distintos departamentos para mejorar la atención a los usuarios? ¿Podría mencionar ejemplos concretos?***

R7: Mediante un software de programación llamado "EDOC"

Interpretación 7: La respuesta del entrevistado sugiere que el GADM Santa Rosa ha implementado medidas específicas para mejorar la atención a los usuarios mediante el uso de un software de programación llamado "EDOC". Sin embargo, la respuesta no proporciona ejemplos concretos ni detalles sobre cómo este software influye en la atención a los usuarios. Sería importante obtener información adicional para comprender mejor cómo se utiliza esta herramienta y cómo ha impactado en la calidad de la atención a los ciudadanos.

- ***P8: ¿Qué tecnologías o herramientas se han incorporado en los departamentos del GADM Santa Rosa para mejorar la atención a los usuarios? ¿Cómo han influido estas tecnologías en su experiencia como usuarios?***

R8: A través de un programa llamado EDOC permite llevar los tramites de manera eficiente para dar pronta respuesta a los usuarios.

Interpretación 8: La respuesta proporcionada indica que en los departamentos del GADM Santa Rosa se ha incorporado un programa llamado "EDOC" con el objetivo de llevar a cabo los trámites de manera eficiente y dar pronta respuesta a los usuarios. Sin embargo, la respuesta no profundiza en detalles sobre cómo esta tecnología ha influido en la experiencia de los usuarios ni proporciona ejemplos específicos de su aplicación. Sería relevante obtener más información para comprender mejor el impacto de esta herramienta en la atención a los ciudadanos.

➤ ***P9: ¿Cuáles son las estrategias de retroalimentación implementadas por los departamentos del GADM Santa Rosa para recopilar la opinión y los comentarios de los usuarios? ¿Cómo se utilizan estos comentarios para mejorar la calidad de la atención y los servicios?***

R9: En la unidad de Talento Humano se reciben denuncias o sugerencias por parte de los usuarios con el fin de mejorar la atención a los usuarios a mandantes.

Interpretación 9: La respuesta del entrevistado indica que en la unidad de Talento Humano del GADM Santa Rosa se reciben denuncias o sugerencias por parte de los usuarios con el objetivo de mejorar la atención y los servicios. Sin embargo, la respuesta no proporciona detalles específicos sobre las estrategias de retroalimentación utilizadas ni cómo se utilizan estos comentarios para mejorar la calidad de la atención. Sería importante obtener más información sobre los procesos y mecanismos exactos de retroalimentación para comprender mejor su impacto en la mejora de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

1.8 Conclusiones y recomendaciones.

1.8.1 Conclusiones:

La encuesta realizada para evaluar la experiencia y las percepciones de la comunidad en relación con los servicios y la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa ha proporcionado información valiosa sobre áreas de mejora y fortalezas en la administración local. En general, se destaca la importancia de la satisfacción del usuario como un factor crítico para la legitimidad

y la eficacia del GADM. A partir de los resultados y análisis, se pueden extraer las siguientes conclusiones específicas:

- El nivel educativo y la formación del personal profesional del GADM Santa Rosa son factores determinantes en su desempeño y en la capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios. La falta de personal calificado en algunos departamentos ha impactado negativamente en la calidad de los servicios ofrecidos.
- La evaluación de la gestión del GADM Santa Rosa revela que existe una relación directa entre el cumplimiento de los lineamientos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y la satisfacción de los usuarios. La gestión alineada con el PDOT tiende a ser más efectiva y orientada hacia el bienestar de la comunidad.
- Las estrategias implementadas en los departamentos del GADM Santa Rosa desempeñan un papel crucial en la satisfacción de los usuarios. Aquellos departamentos que han adoptado enfoques proactivos y tecnológicos han logrado mejorar la calidad de la atención, mientras que la falta de estrategias efectivas puede resultar en una experiencia insatisfactoria para los usuarios.

En conjunto, estas conclusiones subrayan la necesidad de un enfoque integral en la gestión municipal que no solo incluye la capacitación y el desarrollo del personal, sino también una alineación efectiva con los planes de desarrollo a largo plazo y una atención dedicada a las estrategias de atención al usuario. Esta comprensión profunda de la calidad del recurso humano, la gestión y las estrategias implementadas proporciona una base sólida para la propuesta de mejora en la comunicación y la satisfacción de los usuarios en el GADM Santa Rosa.

En resumen, la encuesta proporciona una base sólida para orientar las acciones futuras del GADM Santa Rosa en función de las necesidades y expectativas de la comunidad. La comunicación efectiva, la atención al usuario, la gestión ambiental y la promoción de la participación ciudadana son áreas clave que requieren atención prioritaria para lograr una administración local más eficaz y centrada en el ciudadano.

1.8.2 Recomendaciones.

En función de las conclusiones obtenidas a partir de los resultados de la encuesta y los análisis realizados, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. **Objetivo: Caracterizar la calidad del recurso humano profesional en el GADM Santa Rosa.**
 - **Recomendación 1:** Implementar programas de capacitación y formación continua para el personal del GADM Santa Rosa, enfocados en fortalecer las competencias técnicas y habilidades específicas requeridas para sus respectivas áreas de responsabilidad.
 - **Recomendación 2:** Establecer procesos de selección y contratación rigurosos que garanticen que los profesionales incorporados posean el perfil y la preparación necesaria para desempeñar eficazmente sus roles dentro del GADM.
2. **Objetivo: Analizar la gestión realizada por el GADM Santa Rosa en función de los lineamientos del PDOT.**
 - **Recomendación 3:** Mejorar la coordinación interdepartamental dentro del GADM Santa Rosa para asegurar que la planificación y ejecución de proyectos estén completamente alineadas con los objetivos y directrices establecidas en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT).
3. **Objetivo: Identificar las estrategias implementadas en los distintos departamentos del GADM Santa Rosa para satisfacer la atención a los usuarios.**
 - **Recomendación 4:** Fomentar la implementación de tecnologías y sistemas de información en los departamentos del GADM Santa Rosa para optimizar la atención al usuario, agilizar procesos y mejorar la accesibilidad y transparencia de la información.
 - **Recomendación 5:** Establecer mecanismos de retroalimentación con los usuarios para recopilar sus opiniones y necesidades, y utilizar esta retroalimentación para adaptar y mejorar continuamente la calidad de los servicios prestados.

Estas recomendaciones se basan en las necesidades y expectativas expresadas por la comunidad en la encuesta y buscan fortalecer la calidad de la gestión del GADM Santa Rosa, promoviendo una administración local más efectiva y centrada en el ciudadano. La implementación de estas medidas contribuirá a mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la relación entre el gobierno y la comunidad

1.9. Matriz de requerimientos.

1.9.1 Matriz de requerimientos comunitarios.

Problema	Situación Actual	Situación Objetiva	Requerimientos
Comunicación poco efectiva por parte del GADM y la ciudadanía	No llega la información suficiente a la ciudadanía de las acciones que realiza el GADM	Establecer mecanismos y facilitar el acceso a la información de las gestiones que realiza el GADM	Diseño de un plan estratégico de comunicación y promoción de actividades y funciones del GADM Santa Rosa.
Débil participación ciudadana para la definición de políticas y proyectos.	Escasa participación ciudadana en los procesos importantes de la gestión pública.	Empoderar a la ciudadanía para que de manera activa participe en los procesos fundamentales para el desarrollo de la ciudad	Brindar capacitaciones a los líderes comunitarios con la Unidad de Participación Ciudadana con el fin de involucrar más a la ciudadanía.
No se han actualizado estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios.	Casi de manera general con excepciones, no se actualizan estrategias ni receptan sugerencias con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.	Promover acuerdos con instituciones públicas y privadas para la capacitación del personal con el fin de establecer nuevas estrategias.	Firma de acuerdos con instituciones público-privadas para respaldar a la institución.

1.9.2. Selección y justificación del requerimiento a intervenir.

La matriz de requerimientos se construyó en función de los resultados obtenidos en la investigación, aplicando los instrumentos de medición a la ciudadanía con una muestra de 203 pobladores santarroseños, con el fin de obtener valiosa información de las falencias o virtudes que siente la ciudadanía con relación a la gestión local del gobierno municipal.

De la misma manera, fue un respaldo investigativo para obtener tres problemas ocasionados por cuestión del desentendimiento de ambas partes como entes a investigar, la ciudadanía local y el municipio, lo que des engloba a problemas de comunicación efectiva, escasa participación

ciudadana y la no actualización de estrategias o metodologías con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.

El requerimiento imprescindible que se debe intervenir debería ser el “Diseño de un plan estratégico de comunicación y promoción de actividades del GADM Santa Rosa” debido a que los resultados de las encuestas, se logra observar bastante desconocimiento de la ciudadanía no únicamente en las actividades y proyectos que realiza el GADM, sino también de las actividades que los funcionarios realizan.

2. PROPUESTA INTEGRADORA.

2.1 Descripción de la propuesta

2.1.1 Título.

- Diseño de plan estratégico de comunicación y promoción de actividades y funciones del GADM Santa Rosa.

2.1.2 Antecedentes.

La propuesta de diseño de un plan estratégico de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa se fundamenta en la necesidad de abordar los desafíos identificados en la gestión municipal y mejorar la satisfacción de los usuarios. Estos desafíos han sido claramente evidenciados a través de la encuesta realizada a la comunidad, que resalta la falta de conocimiento de las acciones del GADM, la necesidad de una comunicación más efectiva y la importancia de fomentar la participación ciudadana y la transparencia en la administración local.

Además, la propuesta se apoya en la creciente demanda de información y participación por parte de la comunidad en asuntos relacionados con la gestión municipal. En la era de la información, los ciudadanos esperan estar informados y tener la oportunidad de influir en las decisiones que afectan sus vidas y su entorno. El diseño de un plan estratégico de comunicación se presenta como una respuesta adecuada para adaptar el GADM a esta nueva dinámica, estableciendo canales de comunicación efectivos y mejorando la relación con los ciudadanos.

Por último, la propuesta se enmarca en la búsqueda de una gestión gubernamental más eficiente y transparente. La comunicación efectiva, la transparencia en la administración de recursos y la participación activa de la comunidad son elementos clave para fortalecer la legitimidad y la confianza en el GADM Santa Rosa. La propuesta reconoce la importancia de estos aspectos y busca integrarlos en un plan estratégico que responda a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

2.1.3 Justificación de la Propuesta.

La propuesta de diseño de un plan estratégico de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa se sustenta en la necesidad de abordar de manera efectiva los desafíos identificados en la gestión local y mejorar la calidad de los servicios prestados a la comunidad. La encuesta realizada reveló claramente una serie de problemáticas, como la falta de conocimiento de las acciones del GADM, la necesidad de una comunicación más clara y efectiva, y el deseo de una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones. Esta justificación se apoya en la premisa de que una comunicación transparente y una mayor participación ciudadana contribuirán significativamente a fortalecer la legitimidad y la eficacia de la administración municipal.

Además, la propuesta se justifica por la importancia de garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y equitativa. Una comunicación efectiva y transparente permite a la comunidad conocer en detalle cómo se asignan y utilizan los fondos municipales, promoviendo así la rendición de cuentas y la supervisión ciudadana. Esto no solo aumenta la confianza de la comunidad en la administración local, sino que también contribuye a una gestión más responsable de los recursos.

Por último, la justificación de la propuesta se basa en el reconocimiento de que un plan estratégico de comunicación no solo beneficia al GADM, sino que también empodera a los ciudadanos al brindarles información precisa y la oportunidad de participar activamente en la construcción de su entorno local. En un contexto donde la participación ciudadana es esencial para el desarrollo sostenible, la propuesta busca promover una ciudadanía informada y comprometida en la toma de decisiones que afectan sus vidas y comunidades.

2.2. Objetivos de la propuesta.

2.2.1. Objetivo general

- Formular un plan estratégico de comunicación, promoción de actividades y funciones para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa.

2.2.2. Objetivos específicos.

- Definir canales de comunicación efectivos que permitan al GADM con el fin de manera clara y oportuna sobre sus acciones, proyectos y decisiones a la comunidad, aumentando la conciencia pública sobre las actividades municipales.
- Proponer capacitaciones al personal de los departamentos del GADM en habilidades de atención al cliente y la simplificación de los procesos administrativos para una atención personalizada y eficiente a los ciudadanos, mejorando así la satisfacción de los usuarios.
- Fomentar la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones locales, mediante la organización de audiencias públicas, consultas ciudadanas y la implementación de un portal de transparencia en línea que muestre el uso de los recursos públicos y los avances en proyectos municipales, fortaleciendo la confianza y la colaboración entre el GADM y los ciudadanos.

2.3 Componentes estructurales.

2.3.1 Fundamentación teórica de la propuesta

2.3.1.1. Teoría de la comunicación organizacional

La teoría de la comunicación organizacional se relaciona estrechamente con la propuesta de diseño e implementación de un plan estratégico de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) Santa Rosa. En primer lugar, porque esta teoría aborda la importancia de una comunicación efectiva en el funcionamiento de las organizaciones, destacando cómo una comunicación clara y coherente es esencial tanto interna como externamente. En el contexto del GADM, esto se traduce en la necesidad de mejorar la comunicación institucional para que los ciudadanos estén informados de manera precisa sobre las acciones y proyectos municipales.

Además, la teoría se centra en la adaptación de la comunicación a las necesidades de diferentes públicos. Esto respalda la idea de que el plan estratégico de comunicación debe segmentar a la audiencia y utilizar canales y mensajes específicos para garantizar que la información llegue de manera efectiva a la comunidad. La teoría subraya que la comunicación no es un proceso unidireccional, sino que implica retroalimentación y adaptación constante, lo cual es esencial para mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la relación entre el GADM y la comunidad.

En resumen, proporciona un marco sólido para comprender por qué una comunicación eficaz es esencial en la gestión gubernamental y cómo puede contribuir al logro de los objetivos de la propuesta, como mejorar la satisfacción de los usuarios y promover una administración municipal más transparente y participativa.

2.3.2. Institución ejecutora de la propuesta

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Rosa.

2.3.3. Responsables de la ejecución de la propuesta.

Principalmente debe existir la voluntad política del Sr. alcalde como representante de la alcaldía y de la ciudad, y del departamento técnico de Planificación como responsables de la creación del plan estratégico y de manera más activa la dirección de Talento Humano y de Tics

2.3.4. Beneficiarios de la propuesta.

Esta propuesta busca beneficiar a todos los habitantes del cantón Santa Rosa, en razón de que el GADM requiere urgentemente elevar sus cifras de aceptación por el trabajo realizado y la divulgación.

2.3.5. Planificación operativa

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS	FECHA DE EJECUCIÓN.	RESPONSABLES
1. Establecer canales de comunicación efectivos que permitan al GADM informar de manera clara y oportuna sobre sus acciones, proyectos y decisiones a la comunidad, aumentando la conciencia pública sobre las actividades municipales.	Reunión entre las autoridades del GADM Santa Rosa y el departamento de TICS.	Armonía y participación activa de los funcionarios	8-12 enero 2024	Unidad de Talento Humano y TICS
	Dialogo con distintos medios de comunicación tradicionales y digitales con el fin de realizar alianzas estratégicas	Acuerdos y convenios establecidos entre instituciones	15-19 enero 2024	Alcalde Ing. Larry Vite Cevallos. Y medios de comunicación.
	Re modificar la página institucional del GADM Santa Rosa.	Lograr una página web más sencilla de manejar y con mayor acceso a la información.	22-26 enero 2024	Técnicos del departamento de TICs
2. Capacitar al personal de los departamentos del GADM en habilidades de atención al cliente y simplificar los procesos administrativos para garantizar una atención personalizada y eficiente a los ciudadanos, mejorando así la	Convocatoria a los miembros de las direcciones del GADM Santa Rosa.	Participación activa de los funcionarios del GADM	29 enero – 2 febrero 2024	Dirección de Talento Humano
	Taller de capacitación en atención al cliente y atención personalizada.	Funcionarios ampliamente capacitados.	5 – 9 febrero 2024	Capacitador experto
	Capacitación en temas de reducción burocrática	Funcionarios ampliamente capacitados.	12-16 febrero 2024	Capacitador experto

satisfacción de los usuarios.	y simplificación de procesos.			
3. Fomentar la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones locales, mediante la organización de audiencias públicas, consultas ciudadanas y la implementación de un portal de transparencia en línea que muestre el uso de los recursos públicos y los avances en proyectos municipales, fortaleciendo la confianza y la colaboración entre el GADM y los ciudadanos.	Convocatoria abierta a la ciudadanía santarroseña.	Participación activa de la ciudadanía	12 – 16 febrero 2024	Unidad de Participación Ciudadana.
	Capacitación de liderazgo comunitario	Ciudadanía capacitada en temas de liderazgo comunitario	19 – 23 febrero 2024	Capacitador experto
	Capacitación en manejo de redes sociales y de interacción con la pagina web del GADM Santa Rosa.	Mayor armonía de la ciudadanía al informarse de manera mas sencilla por la pagina web institucional.	26 febrero – 1 marzo 2024	Capacitador experto

2.3.6. Cronograma de ejecución de la propuesta.

ACTIVIDADES	TIEMPO EN MESES/SEMANAS							
	MES 1				MES 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión entre las autoridades del GADM Santa Rosa y el departamento de TICS.								
Dialogo con distintos medios de comunicación tradicionales y digitales con el fin de realizar alianzas estratégicas								
Re modificar la página institucional del GADM Santa Rosa.								
Convocatoria a los miembros de las direcciones del GADM Santa Rosa.								
Taller de capacitación en atención al cliente y atención personalizada.								
Capacitación en temas de reducción burocrática y simplificación de procesos.								
Convocatoria abierta a la ciudadanía santarroseña.								
Capacitación de liderazgo comunitario								
Capacitación en manejo de redes sociales y de interacción con la página web del GADM Santa Rosa.								

2.4 Fases de implementación de la propuesta.

FASE 1. Presentación y socialización de la propuesta de intervención a las autoridades del GAD Municipal del Santa Rosa, y a la comunidad.

FASE 2. Revisión, y aprobación del “Diseño de plan estratégico de comunicación y promoción de actividades y funciones del GADM Santa Rosa.” e intervención por parte de las autoridades del municipio.

FASE 3. Autorización para la implementación de la propuesta de intervención por parte de las autoridades del GADM Santa Rosa

FASE 4. Formación de los grupos encargados de la realización de talleres de participación comunitaria y liderazgo con el fin de impulsar iniciativas de fortalecimiento

FASE 5. Convocatoria a los habitantes de Santa Rosa para la ejecución de los talleres de capacitaciones.

FASE 6. Evaluación de la propuesta implementada en el cumplimiento de las actividades por parte de los responsables del proyecto.

FASE 7. Proceso de seguimiento e identificación de los resultados alcanzados en el proceso de capacitaciones.

FASE 8. Informe referente a los resultados obtenidos.

2.5 Estrategias de evaluación de la propuesta.

MOMENTOS DE LA EVALUACIÓN	INDICADORES DE LA EVALUACIÓN	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
		SI	NO	
ANTES	El contenido de la propuesta cumple con lo establecido por el requerimiento a intervenir			
	La propuesta ha sido revisada y aprobada por la organización ejecutora			
	La propuesta ha sido socializada con las autoridades del GADM			
DURANTE	El desempeño general de los capacitadores de la propuesta fue adecuado			
	Se cumplieron en su totalidad con los objetivos planificados			
	Los recursos didácticos utilizados en los talleres fueron los adecuados			
	La explicación de los contenidos de la propuesta fue adecuado y entendible			
DESPUES	Se ha realizado seguimiento periódico a la implementación de la propuesta			
	Se ha realizado un estudio de satisfacción a los beneficiarios de la propuesta			
	Se ha realizado un informe final de la implementación de la propuesta			

2.6. Recursos logísticos

2.6.1. Recursos humanos

Para la implementación de la propuesta y la ejecución de los talleres de capacitación, se requiere la contratación de facilitadores expertos en participación comunitaria y liderazgo, también de administración pública y la participación de los santarroseños.

2.6.2. Recursos materiales

Los materiales que se utilizaran en las capacitaciones son: artículos básicos de papelería, tales como hojas, lapiceros, marcadores, papelógrafos. Etc.

2.6.3 Equipos.

Para la presente investigación se requirieron equipos tecnológicos que son: celular, impresora, proyector, laptop e internet.

2.6.4. Presupuesto

A. RECURSOS HUMANOS:				
No.	DESCRIPCIÓN	COSTO/TIEMPO	TOTAL	
2	Facilitadores de Administración pública	1 mes = \$1000.00	\$2.000.00	
2	Facilitadores de liderazgo comunitario	1 mes = \$.1000.00	\$2.000.00	
SUBTOTAL			\$ 4.000.00	
B. RECURSOS MATERIALES:				
	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
	Laptop	1	500,00	\$500,00
	Material bibliográfico	varios	\$80, 00	\$80,00
	Hojas A4	2 resmas	\$5,00	\$10,00
	Tinta para impresora	1 kit	\$50,00	\$50,00
	Esferográficos	1 docena	\$0.50	\$6,00
	Lápiz	1 docena	\$0,40	\$4,80
	Copias y reproducciones	varios	\$10,00	\$10,00
	Tableros	4	\$ 1,00	\$4,00
SUBTOTAL				\$ 664,80
C. OTROS RECURSOS:				
	DESCRIPCIÓN			TOTAL
	Llamadas telefónicas			\$ 20,00
	Refrigerios			\$ 50,00
	Movilización			\$ 40,00
	Internet			\$ 100,00
SUBTOTAL				\$ 210,00
D. IMPREVISTOS (5% de A+B+C)				\$ 343.74
COSTO TOTAL DEL PROYECTO (A+B+C+D)				\$ 5.218,54

2.6.5 *Financiamiento*

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	
Aporte del GAD Municipal de Santa Rosa	\$ 5.218,54
Aporte de empresas privadas	\$ 00,00
TOTAL	\$ 5.218,54

3. VALORACIÓN DE LA FACTIBILIDAD

3.1 Análisis de la dimensión Técnica de Implementación de la propuesta.

La factibilidad técnica para la implementación de la propuesta del “Diseño de plan estratégico de comunicación y promoción de actividades y funciones del GADM Santa Rosa.” se sustenta en varios aspectos. En primer lugar, la disponibilidad de tecnología y recursos digitales actuales facilita la creación de un portal web actualizado y el uso efectivo de redes sociales y otras plataformas en línea para la difusión de información. Además, la capacitación del personal municipal en habilidades de comunicación y la simplificación de procesos administrativos pueden llevarse a cabo utilizando métodos y herramientas tecnológicas modernas, lo que contribuiría a mejorar la atención al usuario.

Por otro lado, la accesibilidad a la información y la implementación de un portal de transparencia en línea pueden aprovecharse de las tecnologías de la información para garantizar la disponibilidad y la presentación clara de datos relacionados con el uso de recursos públicos y avances en proyectos municipales. En resumen, la factibilidad técnica de la propuesta se ve respaldada por la disponibilidad de tecnología y herramientas digitales que pueden facilitar la comunicación efectiva, la capacitación del personal y la transparencia en la administración municipal. Estas capacidades tecnológicas, junto con la planificación adecuada, hacen que la implementación de la propuesta sea técnicamente viable.

3.2 Análisis de la dimensión Económica de implementación de la propuesta.

La factibilidad económica de la propuesta es positiva, dado que el presupuesto de la ejecución es de \$5.218,54. Este monto es razonablemente adecuado para abordar las actividades contempladas en la propuesta, que incluyen la creación y mantenimiento de un portal web, la capacitación del personal, la producción de materiales de comunicación y la implementación de estrategias en línea.

En primer lugar, el presupuesto es suficiente para desarrollar y mantener un sitio web informativo y funcional, lo que permitiría al GADM Santa Rosa comunicar eficazmente sus acciones y proyectos a la comunidad. Además, los costos asociados con la capacitación del personal y la simplificación de procesos administrativos son manejables dentro del monto disponible, lo que contribuiría a una mejor atención al usuario y, en última instancia, a la satisfacción de los ciudadanos.

La inversión en estrategias en línea, como el uso de redes sociales y la promoción de contenido, también es factible dentro del presupuesto establecido. Estas fuentes son esenciales para llegar a un público diverso y fomentar la participación ciudadana. En resumen, el presupuesto de 5.218 dólares es suficiente para llevar a cabo las actividades necesarias para la implementación de la propuesta, lo que demuestra la factibilidad económica de esta iniciativa.

3.3. Análisis de la dimensión Social de la implementación de la propuesta.

En primer lugar, la encuesta realizada a la comunidad local reveló una serie de necesidades y desafíos identificados por los ciudadanos, como la falta de conocimiento de las acciones del GADM, la necesidad de una comunicación más efectiva y la importancia de fomentar la participación ciudadana. Estos hallazgos demuestran que la ciudadanía reconoce la importancia de mejorar la gestión municipal y está dispuesta a participar activamente en este proceso.

Además, la propuesta se alinea con la creciente expectativa de transparencia y rendición de cuentas por parte de las instituciones gubernamentales. La comunidad busca cada vez más información clara y precisa sobre cómo se utilizan los recursos públicos y cómo se toman las decisiones locales. La implementación de un portal de transparencia en línea y la promoción de una comunicación abierta y bidireccional demuestran una respuesta directa a esta demanda social.

En resumen, la factibilidad social se basa en la conciencia de la comunidad sobre los problemas identificados en la gestión municipal y su disposición a participar en la mejora de la comunicación institucional y la atención al usuario. La propuesta se ajusta a las expectativas de transparencia y participación de la sociedad, lo que la hace socialmente viable y respaldada por la comunidad local.

3.4. Análisis de la dimensión Ambiental de implementación de la propuesta

El análisis de la factibilidad ambiental para la propuesta muestra que esta iniciativa tiene un bajo impacto ambiental y se ajusta a las prácticas sostenibles en comunicación y tecnología.

En primer lugar, la propuesta se centra principalmente en actividades de capacitación, lo que significa que no implica la generación de residuos significativos ni el uso intensivo de

recursos naturales. La implementación de un portal web y la promoción de estrategias en línea se realizan principalmente en el entorno digital, reduciendo la huella ambiental.

Además, la propuesta puede promover prácticas sostenibles al fomentar la participación ciudadana en proyectos locales relacionados con el medio ambiente. Esto podría incluir la divulgación de información sobre programas de reciclaje, proyectos de conservación y otras iniciativas ecológicas impulsadas por el GADM.

En resumen, la propuesta de comunicación tiene un bajo impacto ambiental directo y puede contribuir positivamente a la conciencia y la participación ciudadana en asuntos ambientales locales. Esto demuestra una factibilidad ambiental favorable y coherente con las prácticas sostenibles.

10. Referencias

1. Avalos, C. P. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Estomatol Herediana*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552021000400338&script=sci_arttext
2. Ayay, N. T. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 14. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
3. Bajo, S. R. (2020). La estrategia de desarrollo municipal de San Cristóbal. Propuesta para su mejora desde la cultura. *Cooperativismo y Desarrollo*, 15. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2020000300490&script=sci_arttext&tlng=en
4. Blas, F. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
5. Blas, F. G. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 13. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
6. Boig, G. T. (2018). *Lineamientos de Planificación para el desarrollo de un Plan de Infraestructura Verde en la comuna de Algarrobo*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
7. Bonardo, D. (2009). Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local.
8. Castillo, Deborah Castro et al. (2021). ArticleLa Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. *Revista Iberoamericana de Educación*, 16. Obtenido de <http://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/114/275>
9. Castillo, H. V. (2022). Gestión del ordenamiento territorial sostenible en Latinoamérica: Una revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890636>
10. Castillo, S. M. (2016). LA BUROCRACIA: ELEMENTO DE DOMINACIÓN EN LA OBRA DE MAX WEBER. *Misión Jurídica*, 14. Obtenido de <file:///C:/Users/PC%20TECHNOLOGY/Downloads/Dialnet-LaBurocracia-5645561.pdf>

11. Cejas, M. (2020). Caracterización del perfil de las competencias laborales en el docente universitario. *Orbis*, 15. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3639488
12. Charry Aysanoa, J. M., & Leiva, E. D. (2021). Calidad de atención registral ciudadana en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Gobierno y Gestión Pública.*, 16. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>
13. COOTAD. (2019). Quito: CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION.
14. Cruz, O. D. (2021). La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura. *Interfases*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8357481>
15. Flores, C. P. (2022). implicación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 22. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
16. Fontalvo, T., Hoz, E. d., & Hoz, E. d. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400027&lng=en&nrm=iso&tlng=en
17. Gessi, N. L. (2017). Gestión del conocimiento en la administración pública de los municipios de la Región de la Gran Santa Rosa. *Espacios*, 14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n17/a17v38n17p14.pdf>
18. González, O. H. (2021). Formación de servidores/as públicos para la gestión del desarrollo local: retos y perspectivas desde las provincias Artemisa y Mayabeque. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2308-01322021000300021&script=sci_arttext
19. Hernández, J. C. (febrero de 2020). *ElFuncionalismoSoc.pdf*. Obtenido de [ElFuncionalismoSoc.pdf](https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/ElFuncionalismoSoc.pdf)
20. Hernández, J. E. (2020). DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN EN EL SECTOR PÚBLICO: UNA REVISIÓN DEL CASO

- COLOMBIANO. *Eletron*, 22. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/read/a/n3Dmvtqvr98ZLRFkGLkZpGL/?lang=es>
21. Hernández-Bonivento, o. (2022). Gestión pública subnacional y desarrollo territorial: análisis de los gobiernos departamentales de Colombia. *Revista Venezolana de Ciencia*, 18. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38777/43197>
 22. Huayta, L. A. (2020). Evaluación del logro del perfil de egreso en grados universitarios: tendencias y desafíos. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000200106
 23. Luis Roberto Asencio & Raquel María Burgos. (14 de Enero de 2019). Análisis de los modelos de gestión. *revista espacios*, 1-7. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p05.pdf>
 24. Maldonado, E. N. (2022). Planificación estratégica y nivel de vida: revisión sistemática. *Polo del Conocimiento*, 15. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5009/12140>
 25. Matabanchoy, S. M. (2019). 2008-2018, Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre. *Universidad y Salud*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000200176&script=sci_arttext
 26. Medrano, S. E. (2022). Desarrollo de la participación ciudadana en la gestión municipal, una revisión sistemática. *Revista de Ciencias Empresariales*, 19. Obtenido de <http://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/106/90>
 27. Quispe, C. A. (2023). Modernización e implementación de la nueva gestión pública. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 14. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23e.pdf>
 28. Redroban, E. (2021). La gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ecuatorianos como protagonistas en el proceso de descentralización. *Sociedad y Tecnología*, 14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8706124>
 29. Reyes, E. G. (2018). *ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018*. Santa elena .

30. Salazar, R. N. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 16. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
31. Salgado, K. (3 de julio de 2020). Descentralización de la gestión del Patrimonio cultural: una mirada desde los municipios. *Territorios y Regionalismo* , 16. Obtenido de www.redalyc.org: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=627765323008>
32. Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1 - 21. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
33. Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030/2921>
34. Zabala, R. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 10. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n5/0718-0764-infotec-32-05-101.pdf>

Anexos



Proyecto CALIDAD DE LA GESTIÓN DEPARTAMENTAL DEL GADM SANTA ROSA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS A USUARIOS.

1. DATOS GENERALES DE LOS INFORMANTES

Fecha de la encuesta: Edad: Género M () F () Otros.....

Sector Lugar de residencia:

1. CALIDAD DEL RECURSO HUMANO PROFESIONAL CON EL QUE CUENTA EL GADM SANTA ROSA

1.1 Considera Ud. ¿Que el GADM Santa Rosa cuenta con profesionales correctamente capacitados para ejercer su función dentro de la institución?

- Si ()
- No ()

1.2 Conoce Ud. ¿Cuáles son las competencias técnicas y habilidades específicas que posee el recurso humano profesional del GADM Santa Rosa y cómo se aplican en el desarrollo de sus funciones?

- Si ()
- No ()
- No me interesa ()

1.3 En su opinión, ¿cuál es el nivel de satisfacción general de los ciudadanos con respecto a la calidad del recurso humano profesional en el GADM Santa Rosa?

- Muy Satisfecho ()
- Satisfecho ()
- Poco Satisfecho ()
- Nada Satisfecho ()
- ¿Por qué?

1.4 Desde su perspectiva, ¿considera que el personal profesional del GADM Santa Rosa se mantiene actualizado en sus conocimientos y prácticas profesionales?

- Si ()
- No ()
- ¿Por qué?

2. GESTIÓN REALIZADA POR EL GADM SANTA ROSA EN FUNCIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DEL PDOT.

2.1 ¿Está usted familiarizado/a con el término “PDOT” del GADM Santa Rosa? Si es así, ¿podría describir brevemente cuáles son los lineamientos y objetivos principales del plan?

- Si ()
- No ()
- Cuales:

2.2 En su experiencia, ¿ha notado algún impacto positivo en su comunidad por la intervención del GADM Santa Rosa? ¿Podría proporcionar ejemplos específicos?

- Si ()
- No ()
- Ejemplos:

• **2.3 ¿Cómo evaluaría la participación ciudadana en el proceso de elaboración e implementación del PDOT en el GADM Santa Rosa?**

- Muy buena ()
- Buena ()
- Mala ()
- Pésima ()

2.4 ¿Considera que se han tenido en cuenta las opiniones y necesidades de los ciudadanos?

- Si ()
- No ()
- ¿Por qué?

• **2.5 ¿Qué aspectos considera que podrían mejorarse en la gestión del GADM Santa Rosa en relación con el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el PDOT?**

- Planificación y ordenamiento territorial ()
- Infraestructura vial y transporte local. ()
- Educación y cultura ()
- Promoción turística y desarrollo económico. ()
- Gestión ambiental ()
- Servicios básicos a nivel local (agua potable, alcantarillado, recolección de basura). ()
- Otra:

3. ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS EN LOS DISTINTOS DEPARTAMENTOS DEL GADM SANTA ROSA PARA SATISFACER LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS.

• **3.1 ¿Cuál ha sido su experiencia al solicitar servicios o información en los distintos departamentos del GADM Santa Rosa?**

- Excelente ()
- Buena ()
- Normal ()
- Mala ()
- Pésima ()

3.2 Desde su perspectiva como usuario, ¿qué medidas o acciones ha observado en los departamentos del GADM Santa Rosa para agilizar y mejorar la atención a los ciudadanos?

- sistemas de atención al cliente que asignan turnos
- ventanilla única ()
- personal adicional ()
- disponibilidad de información actualizada ()
- uso de tecnología ()
- Otro..

3.3 ¿En su opinión, ¿qué estrategias podría implementar el GADM Santa Rosa en los distintos departamentos para mejorar la satisfacción y atención de los usuarios?

- Capacitación y desarrollo del personal ()

- Personalizar la atención ()
- Establecer estándares de atención al cliente ()
- Mejorar la comunicación ()
- Implementar tecnología y automatización ()
- Fomentar la empatía y la escucha activa ()
- Simplificar los procesos ()
- Otros.



Nombre: CALIDAD DE LA GESTIÓN DEPARTAMENTAL DEL GADM SANTA ROSA Y SU
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS A USUARIOS.

I. DATOS GENERALES DE LOS INFORMANTES

Fecha de la entrevista: Edad: Género M () F () Otros.....

Dirección Lugar de residencia:

Fecha de la entrevista: Edad: Género M () F () Otros.....

Dirección Lugar de residencia:

1. *¿Cuál es el nivel educativo promedio del personal profesional de su departamento del GADM Santa Rosa y cómo se relaciona con su desempeño en las responsabilidades asignadas?*

2. *¿Cuál es la experiencia laboral previa y la capacitación continua que ha recibido el personal profesional de su departamento del GADM Santa Rosa, y cómo ha influido en su desempeño y calidad de trabajo?*

3. *¿Qué mecanismos de evaluación y desarrollo se implementan en su departamento el GADM Santa Rosa para garantizar la calidad del recurso humano, y cómo se reflejan en la eficiencia y eficacia de las funciones desempeñadas?*

4. *¿En qué medida considera usted que las acciones y proyectos llevados a cabo por el GADM Santa Rosa se ajustan a los lineamientos establecidos en el PDOT?*

5. *¿Considera que las opiniones y necesidades de los ciudadanos han sido tomadas en cuenta de manera efectiva en la gestión territorial?*

6. *¿En qué medida ha logrado el GADM Santa Rosa promover el desarrollo económico, social y ambiental en concordancia con los objetivos establecidos en el PDOT? ¿Ha habido impactos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos y el entorno local?*

7. *¿Qué medidas específicas ha implementado el GADM Santa Rosa en sus distintos departamentos para mejorar la atención a los usuarios? ¿Podría mencionar ejemplos concretos?*

8. *¿Qué tecnologías o herramientas se han incorporado en los departamentos del GADM Santa Rosa para mejorar la atención a los usuarios? ¿Cómo han influido estas tecnologías en su experiencia como usuarios?*
9. *¿Cuáles son las estrategias de retroalimentación implementadas por los departamentos del GADM Santa Rosa para recopilar la opinión y los comentarios de los usuarios? ¿Cómo se utilizan estos comentarios para mejorar la calidad de la atención y los servicios?*