



Capacitación laboral y su relación con la calidad de servicio al cliente. Caso:

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal

Flerida Priscila ROMERO REYES¹
 Giovanni Francisco ZURITA MORENO²
 María Elena GODOY ZÚÑIGA³

1. Licenciada en Informática E-mail flerida.romero@uees.edu.ec

2. Abogado E-mail giovanny.zurita@uees.edu.ec

3. Doctora en Lenguaje, Literatura y sus Culturas y sus Aplicaciones. Docente de titulación. U. Espíritu Santo

Palabras clave

Calidad de Servicio

Capacitación

Desempeño Laboral

Motivación

Resumen: El objetivo de este estudio es analizar la importancia de la capacitación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal, con el propósito de determinar su incidencia en la calidad de servicio al cliente que brindan los servidores públicos. La metodología aplicada dentro de esta investigación tiene un enfoque mixto, es decir cualitativa y cuantitativa; respecto a la primera, se aplicó la encuesta a quince (15) servidores públicos cuyas dimensiones abarcaron la Capacitación y su incidencia en la Calidad de Servicio; por otro lado, para la segunda se aplicó la entrevista dirigida a tres (3) servidores públicos pertenecientes al nivel jerárquico superior incluido el Señor Alcalde; las dimensiones de esta última abarcaron Capacitación Laboral, Calidad de servicio al colaborador-Comunicación, Evaluación y Ascenso, Estabilidad Laboral, Salud y Seguridad, y Calidad de servicio hacia la comunidad. El principal resultado obtenido está dado por el porcentaje de encuestados 60% (sesenta por ciento) que señalan que la Institución Municipal debe capacitarlos, asegurando que la gestión, traerá como consecuencia un mejoramiento en el ambiente laboral de la organización y se podrá brindar un mejor servicio de calidad a la comunidad, generará motivación en el equipo y un buen desempeño laboral en sus puestos de trabajo. Por lo que se concluye que las capacitaciones deben ser específicas, es decir, enfocadas a cada una de las áreas o departamentos que lo necesiten, generando servidores públicos de calidad desde el desarrollo del conocimiento, destreza y habilidades, logrando conseguir una institución pública comprometida con su cantón.

Keywords

Quality of Service

Training Work

Abstract: The objective of this study is to analyze the importance of training within the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Naranjal canton, in order to determine its impact on the quality of customer service provided by public

Performance

Motivation

servants. The methodology applied within this research has a mixed approach, that is, qualitative and quantitative; Regarding the first, the survey was applied to fifteen (15) public servants whose dimensions covered Training and its impact on Service Quality; On the other hand, for the second, the interview was applied to three (3) public servants belonging to the higher hierarchical level, including the Mayor; the dimensions of the latter included Job Training, Quality of service to the collaborator-Communication, Evaluation and Promotion, Job Stability, Health and Safety, and Quality of service to the community. The main result obtained is given by the percentage of respondents 60% (sixty percent) who indicate that the Municipal Institution must train them, ensuring that the management will result in an improvement in the organization's work environment and it will be possible to provide a better Quality service to the community will generate motivation in the team and good performance in their jobs. Therefore, it is concluded that the training must be specific, that is, focused on each of the areas or departments that need it, generating quality public servants from the development of knowledge, skills and abilities, managing to achieve a public institution committed to his canton.

Introducción

De acuerdo a (Cota & Rivera, 2017) en México se considera a la capacitación como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. Esto es porque la sistematización de un proceso facilita el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios que ofrece la organización. En este sentido, la capacitación permite a las instituciones tener innovación, además del desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad.

En Perú, es necesario que la capacitación sea vista como una herramienta estratégica de la entidad para el desarrollo de las personas que la conforman, con el fin de lograr los objetivos institucionales. La capacitación permitirá que los servidores que participan de las actividades y procesos de la entidad, mejoren su desempeño individual, y se mejore de esta manera, el

desempeño del área y por ende el desempeño institucional, lo que conlleva a lograr resultados orientados al ciudadano (Bolaños, 2019).

A su vez, las administraciones públicas de América Latina y el Caribe nos dicen que finalmente, la capacitación en los países de ALC es principalmente relevante para el desarrollo profesional de los funcionarios públicos. En el 67% de los países (Argentina, Brasil, Chile, Costa Rica, República Dominicana, Jamaica, México y Uruguay), la capacitación es un requisito para ser elegibles para las promociones, mientras que casi no tiene impacto en otros incentivos, como los aumentos salariales en el mismo puesto (17%) o asignaciones de beneficios (0%). Esta tendencia es similar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, pero mucho más atenuada, ya que solo impacta en las promociones en el 31% de los países (Bonturi, 2020).

En nuestro territorio Ecuatoriano, los procesos de capacitación para el sector público están orientados a obtener, desarrollar y potencializar al talento humano en las instituciones del Estado, de conformidad con este principio, el ordenamiento jurídico interno compuesto por la Constitución de la República, las leyes y demás normativa vigente, reconocen y garantizan a la capacitación como un derecho (Villota & Asimbaya, 2018).

En las empresas del sector privado y público, es evidente que se deben crear los mecanismos adecuados para generar ambientes de aprendizaje sistémicos, donde la capacitación constituya un eje estratégico de trabajo interno de la organización. Ante objetivos de mejoramiento del desempeño y eficacia, la capacitación se convierte en una alternativa viable para alcanzar dichas metas (Navarrete, 2018).

Al capacitar a funcionarias y funcionarios de la Contraloría General del Estado, auditores internos, servidoras o servidores públicos y ciudadanía en general, contribuimos a la construcción

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

de una conciencia sobre el buen uso de los recursos públicos y promovemos iniciativas de participación y vigilancia de la gestión, para garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia en el uso de los recursos estatales (Riofrio, 2022).

En lo que se refiere al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal, existen algunos problemas que se ven reflejados en el personal administrativo como en el operativo (regidos bajo la LOSEP o el Código de Trabajo según corresponda). Se ha observado que al brindar un servicio o al atender a la ciudadanía, no cuentan con una formación adecuada para poder resolver los diversos problemas que se presentan en sus actividades, generando en la ciudadanía insatisfacción al no obtener soluciones a sus necesidades, presentación de quejas continuas sin ser atendidas, y mala percepción así como calificación en la gestión al servicio recibido; este hecho se debe a que la institución no capacita a su personal por factores como: falta de planificación, reducción de presupuestos, ausencia de un diagnóstico de necesidades, falta de liderazgo, poca importancia a esta realidad, etc. La capacitación de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal, incide en la calidad del servicio y satisfacción del ciudadano.

El Estado y sus dependencias centrales y autónomas siempre tendrán la obligación de atender y resolver las diversas necesidades de la ciudadanía, no solo porque lo establece la Carta Magna, sino porque es el sentido y la naturaleza por el que se constituyó; de esta forma pretendemos dar directrices y soluciones coherentes a las necesidades planteadas, establecer un vínculo entre autoridad-usuario abriendo canales de comunicación directa y brindar una nueva forma de servicios de calidad.

El objetivo del estudio, es analizar los aspectos que constituyen la capacitación laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal, con la finalidad de determinar su incidencia en la calidad de servicio al cliente.

Revisión Literaria

Capacitación

La Gestión de Recursos Humanos dentro de su contexto evolutivo deberá aplicar modelos gerenciales que mejoren su efectividad para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y enfrente diversos desafíos, éstos pueden resumirse en la búsqueda permanente de la consecución de objetivos propios de la organización para posicionarse en las mejores condiciones; para cumplir este reto las empresas deberán capacitar permanentemente a su personal, es de vital importancia porque contribuye al desarrollo del personal, profesional de los individuos a la vez que redonda en beneficios para la empresa. La capacitación al personal se debe dar de acuerdo a las necesidades requeridas para desempeñar las funciones de un puesto específico, y alineadas a los objetivos organizacionales, siempre en función del ganar- ganar, buscando los mismos objetivos (Ascencio & Navarro, 2015).

La capacitación es un aspecto estratégico que deben tomar de manera sistemática y continua las organizaciones de hoy, con el fin de que las personas creen los conocimientos y aptitudes necesarias para el desarrollo y sostenimiento de las empresas, en el sentido de mayor productividad y competitividad, por aumento de aceptación de los clientes externos; y a la vez que se logre satisfacer las necesidades de los clientes internos (Penagos & Fonseca, 2016).

La capacitación y motivación pasa a ser una parte muy fundamental en la empresa, como un estilo de vida que se debe seguir, para que llene las necesidades de la empresa y la de sus

integrantes. Así mismo determinar las necesidades del personal es importante, ya que de esa forma se identificará que tipo de capacitación y motivación debe brindarles, para cubrir la dificultad laboral que poseen y no desperdiciar tiempo ni presupuesto en otras que no son necesarias (Artavia, Chacón, Solís, Vargas, & Vargas, 2016).

La importancia de la formación del recurso humano se encuentra ligada a las mejoras en eficiencia que estos experimentan en sus áreas de trabajo, un mayor y mejor conocimiento de calidad les permite desempeñar mejor sus labores, abrir la posibilidad de movilidad dentro de la organización, ocupar áreas de trabajo de mayor responsabilidad y de mejor retribución económica. Un nivel de ingresos más elevado les brindara a los trabajadores una mayor satisfacción y un mejor bienestar de vida a nivel personal y familiar. Es por ello que los trabajadores se empeñaran en adquirir conocimientos en la escuela y al interior de la organización donde laboren, es decir, avanzar en los grados académicos y capacitarse (Bonilla, Macero, & Mora, 2018).

El fenómeno de la profesionalización del servidor público es una condición fundamental para la consolidación de las reformas administrativas y la modernización del aparato de gobierno, hoy en día exige invertir en las organizaciones gubernamentales para fortalecer las capacidades administrativas, técnicas y profesionales de los servidores públicos, fortaleciendo la gestión estratégica de los recursos humanos que garantice la calidad y la eficiencia en la atención a la demanda ciudadana (Villarreal, 2018).

La mayoría de las empresas no se toman el tiempo para analizar cuáles son sus necesidades de capacitación. En los lugares donde se realiza, las “necesidades de capacitación” no están relacionadas con los objetivos de la organización. Los equipos de capacitación no hacen suficientes preguntas sobre por qué debería realizarse una capacitación y cómo se vincularían /impactarían las metas de la organización o los resultados deseados. ¡Es una conversación y ejercicio difícil, por lo

tanto, principalmente evitado! A los objetivos de aprendizaje muy claros y precisos rara vez se les da la importancia que merecen (Silva, Maridueña, & Pino, 2018).

La capacitación del personal en las organizaciones en los últimos 14 años ha tomado mayor relevancia, ya que es de vital importancia que esta actividad se realice para que el personal desarrolle sus funciones de manera eficiente en el puesto asignado; asimismo, la capacitación debe estar orientada al desarrollo profesional de los colaboradores, generando así mayor valor con el fin de lograr una ventaja competitiva ante las demás organizaciones (Díaz & Rivera, 2019).

Es por ello, que la capacitación es de suma importancia para inculcar en el talento humano, las competencias necesarias para que puedan tener un óptimo desempeño laboral en la medida que alcanzan un crecimiento personal mediante la obtención de metas personales y organizacionales. Es de destacar, que se puede dar una capacitación conocida como general y otra como específica (Hidalgo, Romero, & Pazmiño, 2019).

La capacitación se ha convertido en uno de los aspectos más importantes logrando que las personas desarrollen los conocimientos y aptitudes esenciales para el desarrollo y sostenimiento de las empresas basados en productividad y competitividad por un lado y por el otro en satisfacción de los clientes externos; logrando satisfacer las necesidades de los clientes internos, así como el mantenerse vigente en todos los temas actuales que requiere una organización, en el medio en que esta, donde cada día es más exigente y volátil el mercado (Becerra, Betancourt, Galindo, Jara, & Matiz, 2020).

Consideramos a la capacitación como uno de los medios prioritarios en la política de Administración del Personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la organización. Aun así, se invierte gran cantidad de presupuesto en las mismas y sin embargo no son atendidas como

deberían ya que se centran más en el cumplimiento del plan de las capacitaciones, que en el cumplimiento de sus objetivos sin visualizar su valor concentrado (Hidalgo, Hernández, & Leyva, 2020).

Para garantizar el buen desempeño laboral de los trabajadores se debe cumplir criterios de selección y reclutamiento de los trabajadores, pero estos criterios muchas veces son obviados por factores intrínsecos de los municipios como, por ejemplo, presupuesto limitado, inestabilidad laboral a los trabajadores y ausencia de capacitaciones (Marín & Delgado, 2020).

Por otra parte, la Educación Continua que no requiere título profesional o licenciatura, está constituida por una diversidad de programas educativos y de perfeccionamiento. Algunos de estos programas dirigidos a desarrollar y fortalecer competencias laborales específicas han sido denominados como de capacitación (Campi, Saa, & Dicado, 2020).

Para obtener una buena productividad y lograr que la organización se desarrolle con efectividad es necesario contar con un grupo laboral capacitado para efectuar el trabajo, ya que como es sabido el talento humano es el grupo del cual depende el desarrollo y éxito de una empresa y es por esto por lo que es primordial en una organización que se desarrollen todas las capacitaciones necesarias para así mantener a los trabajadores informados y actualizados sobre la evolución de la empresa (Obando, 2020).

Se demuestra que al poseer al personal competente se disminuye los riesgos de que existan accidentes laborales, porque dio como resultado en la investigación que negativa entre capacitación y riesgo laboral, por lo tanto la capacitación personal es de suma importancia puesto que es una inversión que trae rentabilidad a la compañía y a los colaboradores que concurren a ellas (Honores, Vargas, Espinoza, & Tapia, 2020).

La formación continua se relaciona con la capacidad, la mejora personal, el autoconocimiento, la autoestima, el autocontrol o la motivación, la creatividad, el cambio; también, mejora las relaciones interpersonales, desarrollando la empatía, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo y el análisis de las necesidades sociales (Moreno, 2021).

Calidad de Servicio

En la actualidad, se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Sociedad con grandes transformaciones desde todo punto de vista: estructurales, económicas, sociales y culturales, evidencian de manera vertiginosa su complejidad sin precedentes; lo que hace que bajo esta nueva realidad, el talento humano, así como sus líderes, encaminen sus esfuerzos de preparación hacia la performatividad y la competitividad (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018).

La revisión efectuada permitió identificar que el sector público ha tenido que implementar estrategias de calidad para restablecer la confianza y reputación de sus entidades, respecto de los servicios ofrecidos. Al examinar el fundamento teórico y práctico de estas estrategias se puede identificar la influencia del sector privado reflejada en herramientas de medición y desempeño como la ISO 9000, que apunta a la satisfacción de los grupos de valor a través de Sistemas de Gestión de la Calidad (Cepeda & Cifuentes, 2019).

La puesta en práctica de modelos de gestión de calidad, que conduzcan a cambios en la cultura organizacional, que permitan la entrega de los servicios sin duplicidad, lentitud y errores, reduciendo o eliminando pasos, requisitos, tiempos y/o documentos a la hora de realizar un trámite y siempre haciendo un uso eficiente de los recursos y aprovechando las facilidades que otorga el

empleo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, consolida lo anteriormente expuesto (Machín, Sánchez, López, & Puentes, 2019).

Los objetivos de la calidad siempre han girado en torno a la satisfacción del cliente y la creación de productos innovadores; posterior a la segunda guerra mundial se dio un cambio de visión sobre la calidad, enfocándose ahora no solo en la satisfacción del cliente (relacionado a lo esperado por el cliente), sino que también incluyeron aspectos como: responder a las demandas del mercado en corto tiempo y a menor costo elaborando productos carentes de fallas y evitar aquellas propias del proceso de producción (calidad objetiva); es decir, que paso del control de calidad, al aseguramiento de la calidad y por último a la calidad total, por tanto la calidad se convirtió en un proceso multidimensional (Pincay & Parra, 2020).

La gestión de la calidad es sin duda alguna una muy buena estrategia de fidelización y un factor relevante para asegurar la permanencia de cualquier tipo de organización o empresa en el mercado y, un segmento estratégico para la economía de cualquier país, tanto para los países avanzados como de las economías de la región de Latinoamérica y el Caribe (Zavala & Vélez, 2020).

Los elementos de la calidad de servicio ofrecen alternativas a las empresas para visionar los procesos de atención al cliente, puesto que estas se sustentan en las expectativas y las necesidades del cliente, observando que los aspectos relacionados en esta investigación permiten verificar que en las empresas del sector logístico se activan los procesos requeridos para lograr un proceso confiable y coherente al cliente, ofreciendo espacios adecuados y personal integrado, además de conocedor de todas las actividades inherentes a los objetivos (Rojas , Niebles, Pacheco, & Hernández, 2020).

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

La inadecuada actitud y deficiente desempeño del personal influyen en la calidad del servicio brindado; la mayoría de usuarios tienen bajas expectativas de que los servicios públicos sean de calidad; los usuarios reciben insuficiente información de los servicios que prestan las Instituciones; las acciones y resultados alrededor de la calidad del servicio al usuario tendrán influencia directa en la imagen institucional (León, 2020).

A su vez, la calidad del servicio público en las instituciones, no cumplen los estándares respectivos, ni los procesos dimensionales adecuados para tener un impacto positivo en las instituciones, esto se observa en las quejas de los usuarios en lo que es atención, a esto se suma la ejecución deficiente de proyectos deficientes (Ruíz & Delgado, 2020).

Se verificó que la calidad en el servicio se asocia positivamente con las variables de satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Por su nivel de importancia, se clasifican en orden de mayor a menor en responsabilidad-confiabilidad, confianza-empatía, lealtad-satisfacción, empatía-satisfacción y tangibles. Además, una correlación fuerte en la variable de la calidad en el servicio, en primera instancia, entre los ítems correspondientes a las dimensiones responsabilidad y confiabilidad (Silva, Macías, Tello, & Delgado, 2021).

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 (Terán, Gonzáles, Ramirez, & Palomino, 2021).

La calidad, desde el punto de vista de los servicios, es un concepto que necesita tener un criterio más exacto para conceptualizarla y sobre todo para medirla. No se puede dejar el concepto de medición de algo intangible en base a las percepciones individuales de los usuarios, porque cada

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

ser humano tiene una percepción propia y por lo tanto las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios podrían ser muy variadas en razón de cada óptica de los usuarios (Izquierdo, 2021).

La gestión de la calidad constituye una de las herramientas más valoradas por las organizaciones y es el resultado de un proceso de evolución que se ha venido dando con el pasar de los años y se ha fortalecido gracias a los aportes de importantes autores reconocidos como padres o gurús de la calidad quienes, por medio de sus teorías y contribuciones, han permitido hacer de la calidad un concepto amplio e interesante (Díaz & Salazar, 2021).

La calidad se basa en la integración de procesos y proporciona un programa de aseguramiento de la calidad en todos los aspectos, lo que supone un consenso general sobre las múltiples ventajas que ofrece al momento de brindar servicios de eficacia, entre las que destacan una mayor optimización de los recursos, una mejora de las comunicaciones internas y de la imagen exterior de la organización (Vera, Flores, & Sierra, 2022).

La calidad es un anhelo de toda institución o persona, en tiempos donde las exigencias son parte del continuo. La globalización acerca y permite el acceso a información variada. Ante ello, hoy se tiene las condiciones para contrastar el servicio recibido y si este satisface expectativas. Muchas organizaciones han asumido el compromiso de alcanzar los más altos estándares de calidad, es decir, la calidad total (García, Gamarra, & Cruzado, 2022).

La percepción en la calidad de servicio es importante tener presente que la capacidad de satisfacción que el cliente tenga hacia un producto o servicio es totalmente subjetiva y las empresas o instituciones deben indagar en las expectativas del cliente para aplicar estrategias en función de los resultados para su beneficio o cumplimiento de objetivos (Demarquet & Chedraui, 2022).

Servicio al cliente

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

(Riccio, Astudillo, & Vega, 2019) expresan que, aunque la percepción de calidad del servicio hacia el cliente sea positiva, toda organización debe enfocarse en el cumplimiento de los parámetros que evalúan la calidad, ya que la calidad de servicio que brinda el personal permite fortalecer la fidelidad del usuario con la institución, garantizando su permanencia a largo plazo y así establecer ventajas competitivas en el mercado.

Se debe mantener la satisfacción de los clientes implementando políticas de atención al cliente, cumpliendo con lo ofrecido en el menor tiempo posible y brindándoles una atención personalizada; invirtiendo constantemente en la infraestructura y el equipamiento moderno, lo que permite mejorar los tiempos de atención al cliente (Ramos, 2021).

Los usuarios llegan a las ventanillas de las instituciones en busca de atención de calidad y calidez, y en ocasiones no están conformes con lo recibido, entre ellos, demuestran inconformidad por el tiempo de espera, la infraestructura en la que se incluye el mobiliario no lo consideran cómodo, el sistema de señalética no les permite ubicarse o conocer la ruta a seguir, entre otros, generando insatisfacción en los usuarios (Mero, Zambrano, & Bravo, 2021).

La atención al cliente es un elemento de vital importancia en las empresas ya que como conjunto de actividades busca que se las identifique y satisfaga las necesidades de los clientes a través de las comunicaciones e interacciones directa con ellos y cumplir con sus expectativas. A su vez, la calidad del servicio se define como la percepción que tienen los clientes a cerca del desempeño de las empresas en la prestación de sus servicios y sus expectativas, relacionadas con el cumplimiento de las especificaciones y es analizada en sus cinco dimensiones; confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles (Otalora, 2021).

La atención al cliente en las instituciones públicas o privadas es un elemento fundamental que puede indicarse como la puerta de entrada hacia los clientes es decir la imagen que ellos obtendrán de la persona que los atiende, otro factor a tener en cuenta es la atención a las personas con discapacidad, ya que los colaboradores al no tener la comprensión, la posible escasa información que indiquen los usuarios, podrían los servidores caer en cuadros de depresión, angustia, ansiedad, lo cual implicará, no brindar una atención preferencial de primer orden, por consiguiente es fundamental que los servidores públicos dedicados a la atención de este segmento poblacional, tenga sensibilidad y estén capacitados (Cueva, Romero, Salguero, & Palma, 2021).

Las teorías administrativas de las conductas hacen referencia a las necesidades y satisfacciones de los trabajadores con respecto a su grupo social y entorno laboral y como Zeithaml lo menciona al aplicar la Teoría de la Calidad total, es importante conocer ambas partes del todo e identificar si lo que se declara por parte de las organizaciones y lo que el cliente espera recibir coinciden, estos conceptos o ideas son manifestadas por muchos autores donde mencionan la unificación entre la expectativa del cliente y la realidad que se ofrece cada institución (Cobos & Maravert, 2022).

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

La metodología utilizada en la realización de este trabajo de investigación tiene un enfoque mixto, es decir cuali-cuantitativa el mismo que permite describir, analizar e interpretar la base del problema planteado y las soluciones al mismo. Las investigaciones de métodos mixtos son aquellas que condensan, en el mismo estudio, procedimientos de recolección, análisis y combinación/integración de datos de enfoques/líneas cuantitativas y cualitativas (Campos , 2020).

Es por ello, que de acuerdo al enfoque cualitativo se empleó la herramienta de la entrevista para así conocer las ponencias u opiniones desde un aspecto institucional a un personal seleccionado que están dentro del nivel jerárquico superior; y el cuantitativo se aplicó una herramienta de encuesta a servidores de diferentes áreas las cuales son las que tienen contacto directo con la ciudadanía.

Un metodólogo cuantitativo, a pesar de su obsesión por los datos, también interpreta; de igual manera el metodólogo cualitativo también establece relaciones cuantificables entre sus narraciones (Eslava, 2014).

La investigación científica requiere de métodos de recolección de datos que apoyen las teorías de las cuales surgen las hipótesis, para la contrastación de estas se requiere de enfoques cualitativos y cuantitativos, los cuales deben ser complementarios en función de qué se quiere estudiar, para quién va servir la información y sobre todo que problema resuelve al conocimiento (Cadena, y otros, 2017).

Diseño de Investigación

La metodología de investigación es no experimental; ya que de esta manera se puede observar los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural para así ser analizados, sin manipular premeditadamente las variables; por lo que, este trabajo de investigación busca deducir el fenómeno para poder llegar a ciertas conclusiones.

El método que aplicaremos en este estudio es el Inductivo, en vista que hemos utilizado premisas particulares (hechos específicos) con el fin de obtener una conclusión general.

Los métodos de investigación han ido variando a lo largo del tiempo y que el punto de vista de la adecuación de los diferentes estudios se relaciona fuertemente con el tipo de investigación

adoptada (exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa). Se concluye que la utilidad de las comparaciones resulta conveniente cuando se utiliza el mismo sistema de clasificación, y que los bibliotecarios son cada vez más sofisticados y disciplinados con respecto a las metodologías que utilizan (Gauchi, 2017).

Método inductivo se desarrolla con base en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos (Prieto, 2017).

Instrumentos de evaluación

Entrevista

Se utiliza este método de la entrevista individual el cual tiene como objetivo comprender cómo un programa de capacitación, mediante la planificación adecuada de la contratación, la motivación, la recompensa y protección de los empleados inciden en la calidad de servicio, que el GAD Municipal del cantón Naranjal ofrece a los colaboradores internos y a la comunidad en general. La entrevista cuenta con un total de 12 preguntas, cuyas dimensiones son: Capacitación Laboral, Calidad de servicio al colaborador-Comunicación, Evaluación y Ascenso, Estabilidad Laboral, Salud y Seguridad, Calidad de servicio hacia la comunidad.

En nuestro estudio la entrevista es un camino clave para explorar el mundo, experiencias y opiniones de los entrevistados que ellos describieron con sus propias palabras, unos sujetos “ideales-típicos” cuyos atributos o características que reúnen respecto al tema de estudio hicieron que los considerásemos como informantes clave (Rodríguez & Pino, 2019).

La metodología aplicada por el investigador permite que aparezcan nuevas formas de percibir la realidad, más reveladoras de las complejas relaciones que establecen los hombres en la sociedad y la naturaleza. Además, parte del trabajo del científico consiste en diseñar nuevos instrumentos

que no habían sido imaginados y contribuir de esta manera a incrementar el acervo material de la ciencia (Lama, Lama, & Lama, 2022).

Encuesta

Para dar respuestas a los objetivos proyectados dentro de este trabajo de investigación, se procedió con el respectivo diseño de una encuesta, que cuenta con 16 preguntas conteniendo dimensiones como: Capacitación y Calidad de Servicio las mismas que determinan la capacitación y su incidencia en la calidad de servicio. Los indicadores de las preguntas fueron establecidos de acuerdo a los siguientes términos como: Nunca, Algunas veces, Totalmente de acuerdo, Con frecuencia y Siempre.

Los datos de la encuesta se establecieron a través de la formulación de un cuestionario participativo elaborado en Google Forms en el link <https://forms.gle/gJ7ZMkcwj1xELmUX7>, siendo remitido por medio de WhatsApp a los 15 servidores públicos.

Las encuestas realizadas dentro de cualquier estudio mejorará la transparencia del estudio y resultará de utilidad a los lectores y evaluadores para conocer cómo se han minimizado las cuatro fuentes principales de error (error de cobertura, error de muestreo, error de no-respuesta y error de medición), valorar la calidad de las encuestas y determinar la validez de sus conclusiones (Salvador, Cuenca, & Arquero, 2021).

Población y Muestra

La muestra conformada para la aplicación de la encuesta es de 15 servidores públicos de las diferentes áreas de la institución municipal que mantienen contacto directo con la ciudadanía: Secretaría General-Información, Tesorería, Rentas, Agua Potable y Alcantarillado, Avalúos y Catastro, Seguridad Ciudadana, Registrador de la Propiedad, Alcaldía, Seguridad Ocupacional,

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

Recolección y Barrido, Coactiva, Comisaria Rural, Comisaria Urbana, Tecnología, Obras Públicas.

Y en lo que se refiere a la aplicación de la entrevista la muestra fue a 3 servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal. La descripción de los servidores públicos se encuentra distribuida en la Tabla 1.

Tabla 1. Servidores Públicos Evaluados

N°	SERVIDORES	CARGO	DEPARTAMENTO
ENTREVISTAS			
1	Ab. Rivera Gutiérrez Luigi David, Mgtr.	Alcalde del cantón Naranjal	Alcaldía
2	Ing. Cardenas Morocho Veronica Lizeht	Directora de Gestión Administrativa-Encargada)	Administrativo
3	Ing. Cedeño Jaime Evelyn Karina	Directora de Gestión Financiera-Encargada)	Financiero
ENCUESTAS			
1	Sr. Dutan Franco Byron Alfredo	Servidor Público de Apoyo 4	Secretaría General- Información
2	Ing. Castro Laborda Joe Andrés	Servidor Público de Apoyo 1	Tesorería
3	Srta. Vinueza Ávila Evelyn Narcisa	Auxiliar de Servicios MM	Rentas
4	Sra. Rojas Vasconez Delia Avelina	Servidor Público de Apoyo 1	Agua Potable y Alcantarillado
5	Ing. Cavero Cepeda Juan Javier	Servidor Público 5	Avalúos y Catastro
6	Sra. Moncada Ponce Joselyn Lilibeth	Servidor Público de Apoyo 1	Seguridad Ciudadana
7	Srta. Castro Vera María Angélica	Servidor Público 3	Registrador de la Propiedad
8	Ec. Triana Roche Stefany Arlet	Servidor Público de Apoyo 1	Alcaldía
9	Ing. Espejo Vera Bella Lissette	Servidor Público de Apoyo 2	Seguridad Ocupacional

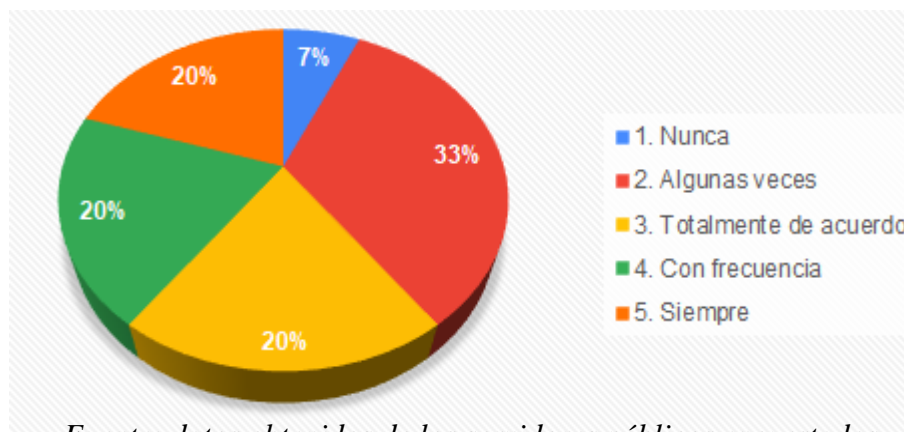
10	Sr. Acosta Garate Raúl Leonardo	Servidor Público de Apoyo 1	Recolección y Barrido
11	Ab. Gorotiza Bravo Sandra Maricela	Servidor Público de Apoyo 4	Coactiva
12	Sra. Narváez Parra Melina Mercedes	Servidor Público de Apoyo 2	Comisaria Rural
13	Sr. Bravo Ordoñez Ángel Alberto	Servidor Público de Apoyo 2	Comisaria Urbana
14	Tnlgo. González Quinde Kelo Lenin	Servidor Público 3	Informática y Tecnología
15	Ing. Montoya Briones Maricela Mercedes	Servidor Público de Apoyo 2	Obras Públicas

Fuente: Sistema Integral de Información Multi-finalitario (SIIM)

Resultados

Resultados de la Encuesta

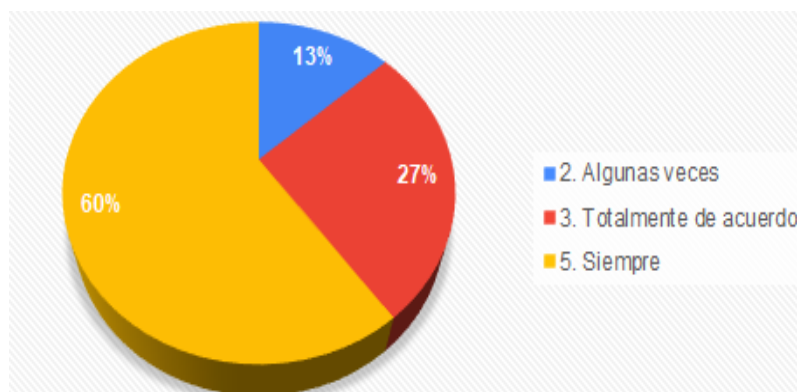
Figura 1. Capacitación y su vínculo con la motivación y comunicación



Fuente: datos obtenidos de los servidores públicos encuestados

Análisis: En la figura 1, se observa que el 33% de los colaboradores manifiesta que algunas veces el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal satisface las necesidades como motivación y comunicación de los colaboradores; mientras que solo un 7% expresa que la capacitación ofrecida por la institución nunca satisface sus requerimientos.

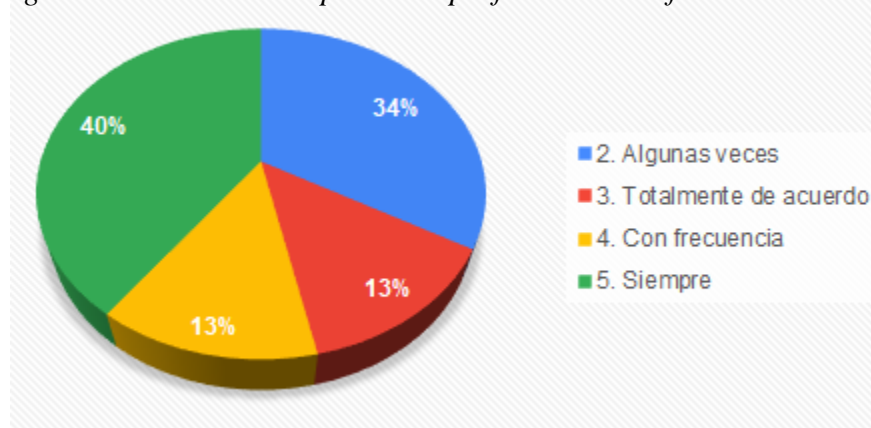
Figura 2. La capacitación laboral en el mejoramiento del ambiente organizacional



Fuente: datos obtenidos de los servidores públicos encuestados

Análisis: En la figura 2, se observa que el 60% de los colaboradores manifiestan que siempre la institución municipal debe capacitarlos, ya que esto mejorará el ambiente laboral de la organización y así brindar un mejor servicio; mientras que el 13 % expresa que algunas veces la institución no se preocupa por el ambiente organizacional.

Figura 3. Uso de las competencias profesionales en funciones laborales

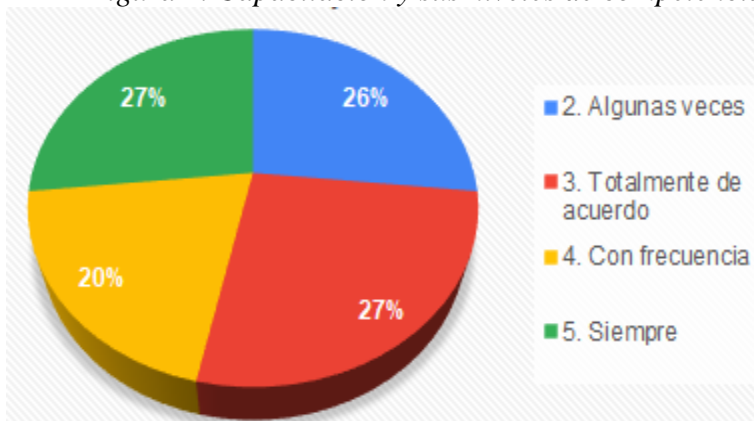


Fuente: datos obtenidos de los servidores públicos encuestados

Análisis: En la figura 3, se observa que el 40% de los colaboradores manifiestan que están totalmente de acuerdo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal valora y ilustra sus competencias/capacidades profesionales siendo utilizadas dentro de las funciones laborales permitiéndoles tener la capacidad para solucionar los conflictos que se

presente dentro de sus actividades; mientras que el 13% expresan que la institución debería preocuparse con frecuencia de sus competencias profesionales.

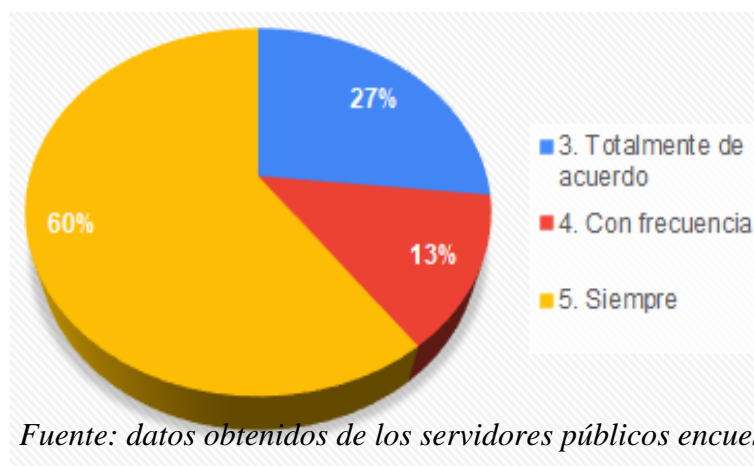
Figura 4. Capacitación y sus niveles de competencia



Fuente: datos obtenidos de los servidores públicos encuestados

Análisis: En la figura 4, se observa que el 27% de los colaboradores manifiestan que la institución municipal siempre los capacita y está preocupada en que el personal que atiende al usuario esté capacitado para dar un brindar un servicio y atender las necesidades de los usuarios antes, durante y después; y un 20% indica que con más frecuencia la institución debería capacitarlos.

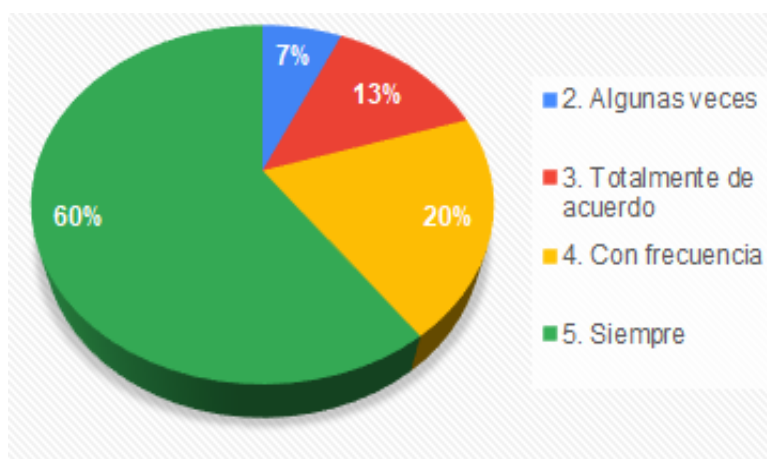
Figura 5. Servicios de calidad y satisfacción colectiva



Fuente: datos obtenidos de los servidores públicos encuestados

Análisis: En la figura 5, se observa que el 60% de los colaboradores manifiestan que siempre la capacitación incide mucho en la calidad de servicio y es por ello que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal debe capacitarlos dentro de las funciones que cumple cada uno en sus respectivas áreas para brindar servicios de calidad y satisfacción a la ciudadanía, y un 13% indica que con frecuencia la institución debe realizarlo ya que al no hacerlo no se podrá brindar servicios de calidad, calidez y dar respuestas a todas las necesidades planteadas por la ciudadanía.

Figura 6. Niveles Jerárquicos y sus procesos de calidad



Fuente: datos obtenidos de los servidores públicos encuestados

Análisis: Finalmente, en la figura 6 se observa que el 60% de los colaboradores manifiestan que siempre los altos mandos es decir el personal de los niveles jerárquicos deben también estar capacitados para dar procesos de calidad ya que esto también conllevará a incentivar a su personal a cargo y que tengan una visión de mejores resultados; mientras que el 7% indican que no todos los niveles jerárquicos tienen la capacidad de dar procesos de calidad.

Resultados de la Entrevista

Tabla 2. Capacitación Laboral

<i>1. Es necesario proporcionar capacitación en el servicio para asegurarse de que sus trabajadores rindan al máximo de sus capacidades. ¿Cuándo fue la última capacitación que se realizó y cuál fue el tema que se trató en consonancia con los objetivos del GAD Municipal del cantón Naranjal?</i>		
Ab. Luigui Rivera Gutiérrez, Mgtr. (Alcalde del cantón Naranjal)	Ing. Verónica Cárdenas Morocho (Directora de Gestión Administrativa)(E)	Ing. Karina Cedeño Jaime, Msc. (Directora de Gestión Financiera)(E)
<i>Todos los meses se realizan capacitaciones, ya sea al personal Administrativo o al personal Operativo de acuerdo a la planificación que ha realizado el departamento de Talento Humano. El tema que se trató en la última capacitación fue referente a las reformas a la Ley Orgánica de Contratación Pública, dirigido al departamento Financiero y al de Compras Públicas.</i>	<i>La última capacitación que se dio en la institución, fue acerca de las reformas a la Ley Orgánica de Contratación Pública y se realizó durante el mes de noviembre del 2022.</i>	<i>Nuestra institución hace capacitaciones constantes y de manera mensual. La última capacitación realizada fue impartida al departamento de Compras Públicas y trató las reformas a la Ley de Contratación de Compras Públicas en el mes de noviembre del presente año.</i>

Fuente: datos obtenidos de las personas entrevistadas

Análisis: en la tabla 2, las respuestas de los entrevistados expresan que las capacitaciones son mensuales de acuerdo al cronograma establecido previamente y al área o departamento elegido. La última capacitación impartida se refirió a las reformas a la Ley Orgánica de Contratación de Compras Públicas.

Tabla 3. Evaluación y control del desempeño

<i>2. ¿De acuerdo a la evaluación y control del desempeño de los trabajadores en su empresa? ¿Puede identificar a los trabajadores que necesitan capacitación y cómo les proporciona la capacitación en servicio?</i>		
Ab. Luigui Rivera Gutiérrez, Mgtr. (Alcalde del cantón Naranjal)	Ing. Verónica Cárdenas Morocho (Directora de Gestión Administrativa)(E)	Ing. Karina Cedeño Jaime, Msc. (Directora de Gestión Financiera)(E)
<i>La capacitación es vital en una institución y siempre debe ser continua y permanente, además hay áreas que por su naturaleza</i>	<i>Los funcionarios que requieren una capacitación constante son los que están involucrados con el área</i>	<i>La capacitación la requiere todos y cada uno de los colaboradores porque es importante para el</i>

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

(técnica y atención al usuario) necesitan una capacitación especializada; son estas áreas las que requieren una mayor atención y la utilización de una metodología mucho más dinámica y directa; dentro de éstas las que provee el Ministerio de Relaciones Laborales, Secap, Ame y otras instituciones estatales no son suficientes por no ser continuas; y al ser este un GAD Cantonal con un presupuesto limitado, cierto tipo de capacitaciones y en especial las capacitaciones especializadas siempre tendrán un rubro elevado difícil de poderlo cubrir de manera permanente.

operativas (su trabajo es netamente técnico) y el área de atención al cliente como caja, coactiva, etc. (encargados de atender al usuario y dar solución oportuna a sus requerimientos)

desarrollo personal y profesional en nuestra institución. Existen algunas áreas que brindan servicio a la ciudadanía principalmente el área de Caja y el área de Comisarias Municipales; para ellos existe una capacitación mucho más continua y permanente durante el año.

Fuente: datos obtenidos de las personas entrevistadas

Análisis: en la tabla 3, los entrevistados indican que aquellas áreas técnicas y las que brindan un servicio a la ciudadanía de manera directa siempre requieren una capacitación continua y permanente, al ser este un rubro elevado y al contar con un presupuesto limitado el GAD de Naranjal, las capacitaciones que realizan las instituciones estatales ayudan de alguna manera para cumplir con los objetivos de la institución.

Tabla 4. Capacitación e incentivos

3. ¿Qué tipo de capacitación y otros incentivos promueven el desarrollo personal de los colaboradores?		
Ab. Luigui Rivera Gutiérrez, Mgtr. (Alcalde del cantón Naranjal)	Ing. Verónica Cárdenas Morocho (Directora de Gestión Administrativa)(E)	Ing. Karina Cedeño Jaime, Msc. (Directora de Gestión Financiera)(E)
<i>Toda aquella capacitación que permita al colaborador conocer mejor su rol y funciones en la institución, las que tengan que ver con los valores éticos y honradez, y las que enseñan a ser más eficientes para solucionar o dar respuesta en tiempo oportuno al usuario, promoverán el desarrollo personal y profesional de cada uno de ellos.</i>	<i>Las capacitaciones relacionadas con liderazgo y valores éticos.</i>	<i>Aquellas capacitaciones que estén relacionadas con el desarrollo integral del ser humano y sus valores éticos, las que estén relacionadas con el sentido de pertenencia a la institución, y aquellas que tengan que ver con la eficiencia en la atención al usuario.</i>

Fuente: datos obtenidos de las personas entrevistadas

Análisis: En la tabla 4, los servidores entrevistados expresan que las capacitaciones relacionadas a los valores éticos, liderazgo, el desarrollo integral del ser humano, eficiencia en la atención al usuario y sentido de pertenencia a la institución, siempre incentivarán a los colaboradores.

Tabla 5. Factores de incidencia en la falta de capacitación

4. ¿Cuáles son las razones o factores que inciden en la falta de capacitación al personal Administrativo y Operativo que laboran en el GAD Municipal del Cantón Naranjal?		
Ab. Luigui Rivera Gutiérrez, Mgtr. (Alcalde del cantón Naranjal)	Ing. Verónica Cárdenas Morocho (Directora de Gestión Administrativa)(E)	Ing. Karina Cedeño Jaime, Msc. (Directora de Gestión Financiera)(E)
<i>Personalmente he participado en algunas capacitaciones y de diferentes temáticas que diversas instituciones del Estado han realizado en nuestra institución. La falta de capacitación especializada continua por parte de estos organismos, y principalmente la falta de presupuesto del GAD cantonal de Naranjal no han permitido que el personal Administrativo y Operativo tenga una capacitación continua y permanente.</i>	<i>Definitivamente el factor económico es el más importante que limita la capacitación de calidad a los funcionarios que trabajan en el GAD Municipal del Cantón Naranjal.</i>	<i>La priorización de las necesidades urgentes que debe atender el cabildo junto a la falta de presupuesto incide en una capacitación integral a todos los funcionarios públicos.</i>

Fuente: datos obtenidos de las personas entrevistadas

Análisis: En la tabla 5, las autoridades principales de la institución municipal expresan que el factor presupuestario incide de manera directa la falta de capacitación continua y permanente.

Tabla 6. Calidad de Servicio al Colaborador-Evaluación y Ascenso

5. El peldaño más alto de la escalera motivacional se refiere a la necesidad de las personas de desarrollarse, mejorar sus habilidades, aprender nuevas competencias y crecer en sus puestos de trabajo, desean ser valoradas por lo que hacen; quieren sentirse responsables de su trabajo y ser recompensadas por lo que hacen bien. Si se satisfacen estas necesidades, los trabajadores estarán más contentos y motivados para contribuir a hacer que su empresa sea más productiva. Frente a estas aseveraciones, ¿Cuál es el procedimiento que se sigue para evaluar y promover el ascenso interno a sus funcionarios que poseen competencias idóneas para asumir el reto, en lugar de traer gente del exterior?

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

Ab. Luigui Rivera Gutiérrez, Mgr. (Alcalde del cantón Naranjal)	Ing. Verónica Cárdenas Morocho (Directora de Gestión Administrativa)(E)	Ing. Karina Cedeño Jaime, Msc. (Directora de Gestión Financiera)(E)
<i>La Nuestra política siempre se ha centrado en darle oportunidades de crecimiento y desarrollo a nuestros colaboradores internos y más aún a los que se destacan por su desenvolvimiento, experiencia, capacidad y resultados; por lo que, existe un procedimiento establecido por el departamento de Talento Humano donde se promociona y publicita de manera pública (se pone anuncios en carteleras internas) y mediante correo electrónico, e invita a concurso a todas las personas interesadas para ocupar el cargo público respectivo. En el mismo se menciona las fases del concurso (recepción de solicitud para concursar, motivación para concursar, examen o prueba, impugnación y entrevista final).</i>	<i>El departamento de Talento Humano tiene un procedimiento para la promoción y ascenso de funcionarios internos. Nuestro alcalde ha priorizado dar oportunidades a los funcionarios de carrera (cómo en mi caso) para ocupar cargos de dirección en nuestra institución.</i>	<i>He vivido personalmente la experiencia de sentirme valorada al ser promovida como directora de este departamento. Talento Humano ha priorizado al talento interno mediante concursos y procesos sencillos de meritocracia para que cada uno de los trabajadores tengamos oportunidad de ascenso y ocupar nuevos cargos y brindarnos nuevas oportunidades dentro de nuestra institución.</i>

Fuente: datos obtenidos de las personas entrevistadas

Análisis: la tabla 6, los entrevistados expresan que el departamento de Talento Humano establece un procedimiento de promoción y ascenso, en donde se convoca de manera pública-interna, a todas las personas que estén interesados en ocupar un nuevo cargo en la Institución. Mediante el método de la meritocracia, permite promover el ascenso de los colaboradores de la Institución.

Tabla 7. Calidad de servicio hacia la comunidad

6. ¿Existe algún departamento o área especializada dentro del GAD Municipal del cantón Naranjal, que diagnostique las necesidades del usuario, y haga seguimiento a sus peticiones o solicitudes hasta que sean atendidas, resueltas o respondidas?		
Ab. Luigui Rivera Gutiérrez, Mgr. (Alcalde del cantón Naranjal)	Ing. Verónica Cárdenas Morocho (Directora de Gestión Administrativa)(E)	Ing. Karina Cedeño Jaime, Msc. (Directora de Gestión Financiera)(E)
<i>El departamento de atención al Usuario es el encargado de atender las necesidades de manera integral y oportuna.</i>	<i>Si, el departamento de atención al usuario o cliente.</i>	<i>Si, y es el área de atención al usuario o cliente.</i>

Fuente: datos obtenidos de las personas entrevistadas

Análisis: Tabla 7, las máximas autoridades de la institución expresan que el departamento de atención al usuario, es el encargado de atender, canalizar y responder las necesidades que todos los usuarios presentan a la Institución.

Tabla 8. Atención hacia la ciudadanía en general

7. ¿Cuáles son los índices estadísticos respecto a la atención brindada por parte del personal Administrativo y Operativo del GAD Municipal del Cantón Naranjal hacia la ciudadanía en general?		
Ab. Luigui Rivera Gutiérrez, Mgtr. (Alcalde del cantón Naranjal)	Ing. Verónica Cárdenas Morocho (Directora de Gestión Administrativa)(E)	Ing. Karina Cedeño Jaime, Msc. (Directora de Gestión Financiera)(E)
<i>El último índice que se encuentra registrado es del año 2021 y ubica que el 72% de la ciudadanía se encuentra satisfecha con la atención brindada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Naranjal.</i>	<i>De acuerdo a la información que pude revisar, el GAD Municipal del Cantón Naranjal, se encuentra entre el rango de bueno y muy bueno respecto a la atención brindada al usuario.</i>	<i>En el último informe socializado a cada uno de los directores y áreas de nuestra institución (por parte del departamento de Talento Humano) nos fue remitido un cuadro estadístico en donde la atención al usuario alcanzaba un índice de muy bueno.</i>

Fuente: datos obtenidos de las personas entrevistadas

Análisis: finalmente la tabla 8, los tres servidores principales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal, expresan que la atención brindada por los colaboradores de la institución municipal a la ciudadanía se encuentra en el rango entre bueno y muy bueno.

Análisis de los Resultados

Con el objetivo de analizar la capacitación laboral y su relación con la calidad de servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Naranjal, la interpretación de los hallazgos permite establecer que la capacitación laboral siempre será primordial en la institución al momento de brindar una atención o un servicio a la comunidad. Desde este punto de vista, la relación capacitación-incentivo-mejora de ambiente laboral-calidad de servicio-y solución a las

necesidades del usuario, son los que permitirá estudiar el resultado final del proceso. Así, el problema principal para que la capacitación no pueda desarrollarse de manera continua y permanente es el factor económico y principalmente la falta de recursos.

Ante estas perspectivas, con los hallazgos encontrados, vemos que la capacitación no solo es de gran importancia para el personal que tiene contacto directo con la ciudadanía, sino también en funcionarios como directores y jefes departamentales, dados que ciertos problemas o necesidades planteadas deben ser resueltos por los altos mandos de la institución.

Los factores que inciden en la falta de capacitación dentro de la institución municipal, está dado por la reducción de las asignaciones que el Estado tiene que dar por ley, esto no solo pasa con esta institución municipal sino con otras tantas instituciones que también han sufrido el mismo problema; lo que nos lleva a la realidad en que el GAD de Naranjal se vea en la obligación de realizar reformas a su presupuesto, viéndose afectado el rubro de capacitaciones, para dar prioridades a otros servicios en desarrollo del cantón.

Es por ello que, como Institución Pública al servicio de la comunidad, busca capacitaciones autónomas e independientes para sus servidores. Las capacitaciones hechas por los organismos estatales con programas exiguos y limitados, generan una nula o insuficiente capacitación, sin obtener el aprendizaje necesario para poder brindar un servicio de calidad.

En vista de estas realidades, son los propios funcionarios (en algunos casos) los que, en la práctica realizan por su propia cuenta y costo las capacitaciones o estudios, para poder cumplir con las expectativas planteadas para el cargo que ejercen, y así poder brindar un servicio de calidad; sin embargo, no todos tienen esa facilidad o capacidad porque no cuentan con recursos para realizarlo.

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

Ahora bien, en los resultados de la encuesta y la entrevista existe un punto en común y positivo que se debe subrayar y está enfocado en la predisposición del funcionario para querer capacitarse de manera permanente, lo que nos lleva a colegir el compromiso que tienen todos por brindar un mejor servicio y de calidad hacia la comunidad.

Por consiguiente, la política de la institución se ha centrado en darle diferentes oportunidades y motivaciones a sus funcionarios, valorando sus habilidades, por adquirir nuevos conocimientos, estar en constante preparación, ser responsables en sus puestos y funciones asignadas. La Alcaldía con la unidad de Talento Humano ha permitido y promovido el ascenso a funcionarios internos, a cargos directivos, dándole el reconocimiento necesario a su equipo de trabajo y una mejor remuneración. Un ejemplo claro es la oportunidad brindada a la Directora Administrativa y Directora Financiera.

Es válido mencionar, que las capacitaciones mejorarán las destrezas y conocimientos de los servidores públicos de esta institución municipal; perfeccionando la eficiencia, calidad de servicio interno y el servicio al ciudadano; el servidor público que recibe la capacitación no solo la aplicará y lo pondrá en práctica lo aprendido, sino que también descubrirá sus nuevos potenciales, motivándolo a ser cada día mejor en su puesto de trabajo y pueda incluso realizar alguna otra función que pueda desempeñar, de esta manera ayudará a la entidad alcanzar los objetivos planteados.

Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado, el objeto de la investigación que es analizar los aspectos de la capacitación con la calidad de servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Naranjal, pudo ser alcanzado a través del proceso metodológico mixto

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

(cualitativo y cuantitativo), y la aplicación de una encuesta sobre el personal que tiene contacto directo con la ciudadanía, a su vez una entrevista al personal del nivel jerárquico superior y así resolver los diversos problemas que se presentan, los cuales generan en los usuarios insatisfacción al no tener soluciones a sus necesidades.

Por otro lado, en concordancia con el propósito del estudio, se pudo comprobar la hipótesis planteada ya que la capacitación profesional incide en el buen servicio al ciudadano que siempre busca respuesta a sus necesidades, es por ello que la capacitación permitirá aplicar los conocimientos, habilidades y sus competencias para brindar servicios de calidad y buenas prácticas de atención al usuario, logrando los efectos deseados como son: disminución de las quejas y el tiempo de respuesta presentados por los ciudadanos.

Otro aspecto significativo; como son la encuesta y entrevista para la recolección de datos y análisis de este estudio, permite que se compruebe que la falta de capacitación en los servidores del nivel jerárquico superior, dificulta no solamente en el potencial de los empleados, sino que afecta a otros factores como el ambiente laboral, comunicación, trabajo en equipo, falta de motivación, etc.

El empleo de alternativas válidas para alcanzar los resultados óptimos, tienen que ser tomados en cuenta por la administración para solventar estos problemas; desde este punto de vista, la implementación de una sistematización de procesos, es fundamental para la administración pública, dé un giro a la excelencia para sus usuarios y comunidad.

Entre otra de las variables evaluadas como un proceso integral de capacitación, permite concluir no solo un programa bien definido y de calidad, sino lo suficientemente planificado, financiado y enfocado para todas las áreas o departamentos que lo necesiten en el momento oportuno, por lo

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

que se debe ser tomado como una política del estado seccional autónomo descentralizado, y valorado como algo esencial para lograr los cambios deseados por la comunidad. Es por ello que, en cuanto a los servicios de calidad, la capacitación permitirá un excelente desempeño y eficiencia en las instituciones públicas, debido a que se consigue el desarrollo del proceso y control de las etapas de mejora continua.

Fortalezas y Sesgos

En cuanto a la fortaleza del presente estudio, la decisión de capacitarse siempre y de manera permanente por parte de los funcionarios públicos pertenecientes al GAD Municipal de Naranjal, permite no solo corroborar el deseo de superación e intención de alcanzar cargos administrativos relevantes dentro de la administración, sino que, además, se reafirma el compromiso de brindar un mejor servicio y atender mejor al usuario y por supuesto, darles solución a sus necesidades.

Las limitaciones del estudio, es la falta de capacitación desde el punto de vista de los funcionarios públicos sin tomar en cuenta al usuario, podríamos haber dejado a un lado ciertas variables que desviarían la intención de esta investigación; la proximidad de las elecciones seccionales al momento de este estudio, la falta de colaboración por parte de los usuarios para con esta investigación, entre otras, no permitió un análisis integral de nuestro tema.

Futuras Líneas de Investigación

La rotación excesiva o el despido de los funcionarios públicos por cambio de administración en el gobierno seccional que ocurre cada cuatro años, es una línea por investigar en un futuro para entender las políticas que se aplican respecto a la atención al usuario en un tiempo determinado y si esas guardan relación con la administración inmediata anterior.

Referencias Bibliográficas

- Artavia, E., Chacón, K., Solís, M., Vargas, C., & Vargas, Y. (2016). Capacitación y Motivación Laboral. *Academia*, 1-5.
- Ascencio, E., & Navarro, J. (2015). Importancia de la Capacitación y el Desarrollo del Talento Humano en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Becerra, M., Betancourt, A., Galindo, C., Jara, G., & Matiz, A. (2020). Propuesta de mejora al programa de capacitación y desarrollo laboral de los trabajadores de Rojas Hnos. S.A. Repositorio Institucional.
- Bolaños, K. (15 de Febrero de 2019). *La importancia de la capacitación para la mejora del desempeño de los servidores públicos y el logro de los objetivos en la entidad*. Obtenido de Methoddo: <https://campusmethoddo.com/la-importancia-de-la-capacitacion-para-la-mejora-del-desempeno-de-los-servidores-publico-y-el-logro-de-los-objetivos-de-la-entidad/>
- Bonilla, D., Macero, R., & Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Bonturi, M. (2020). Panomara de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020. *OECD iLibrary*.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617.

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

- Campi, C., Saa, A., & Dicado, M. (2020). La educación profesional continua, la capacitación y el desarrollo laboral. *RECIMUNDO*, 4(3), 14-22.
- Campos , J. (2020). Integración de datos en investigación de métodos mixtos: Desafío y Oportunidad para la enfermería. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 29.
- Cepeda, J., & Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*(36), 35-54.
- Cobos, O., & Maravert, M. (2022). Servicio y atención a clientes como proceso administrativo. *INNOVA IUUV*, 2(1), 67-75.
- Cota, J., & Rivera, J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *CyTA*, 16(2). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Cueva, C., Romero, A., Salguero, N., & Palma, E. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para atención al cliente de personas con discapacidad. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 59-69.
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la Cámara de Comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90-106.
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*(39), 19-36.
- Díaz, M., & Rivera, J. (2019). La importancia de la capacitación de personal en los últimos 14 años. Repositorio Institucional.

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

- Eslava, A. (2014). Análisis cualitativo y cuantitativo para los estudios políticos. Trilateralismo, metodología experimental y Grounded Theory. *Cinta de Moebio*(51), 111-126.
- García, A., Gamarra, M., & Cruzado, Á. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 744-758.
- Gauchi, V. (2017). Estudio de los Métodos de Investigación y Técnicas de recolección de datos utilizadas en Bibliotecología y Ciencia de la Información. *Revista española de documentación científica*, 40(2), e175-e175.
- Hidalgo, M., Romero, M., & Pazmiño, V. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 204-22.
- Hidalgo, Y., Hernández, Y., & Leyva, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguín*, 26(1), 74-88.
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher*, 5(6), 398-409.
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista venezolana de gerencia*, 23(83), 740-760.

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

- Lama, P., Lama, M., & Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202.
- León, P. (2020). Calidad de servicio e imagen institucional: Caso de estudio GAD San Miguel de Bolívar. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 72-83.
- Machín, M., Sánchez, B., López, M., & Puentes, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224.
- Marín, J., & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159.
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(2), 117-124.
- Moreno, C. (2021). Formación continua en los profesionales: importancia de desarrollar las competencias investigativas en los docentes para el fortalecimiento de la educación universitaria. *Revista Espacios*, 42(05), 109-126.
- Navarrete, M. (2018). La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral [Grado Académico de Magíster, Univeridad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional.
- Obando, M. (2020). Capacitación del Talento Humano y Productividad: Una Revisión Literaria. *Eca Sinergia*, 11(2), 166-173.
- Otalora, A. (2021). Estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en heladería. *Ñeque*, 4(9), 125-140.

- Penagos, C., & Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131-143.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 56-82.
- Ramos, C. (2021). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los restaurantes de Sullana. *Revista Tecnológica-ESPOL*, 33(3), 230-241.
- Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 6(3), 130-147.
- Riofrio, C. (2022). Plan de Capacitación y Formación 2022. *Plan de Capacitación y Formación 2022*, 264.
- Rodríguez, D., & Pino, M. (2019). La entrevista como método cualitativo. Un estudio de caso etnográfico a través de esta herramienta. *CIAIQ2019*, 3, 603-611.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.

ROMERO REYES-ZURITA MORENO Y GODOY ZÚÑIGA

- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
- Salvador, J., Cuenca, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 2(44), e295-e295.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- Silva, R., Maridueña, M., & Pino, F. (2018). Factores que influyen en la efectividad de la capacitación empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 177-183.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
- Vera, R., Flores, E., & Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385.
- Villarreal, E. (2018). La gestión estratégica de los recursos humanos en las administraciones: profesionalización del servidor público. *Perfiles de las Ciencias Sociales*, 6(11), 86-101.
- Villota, A., & Asimbaya, D. (2018). Plan Nacional de Capacitación para el Sector Público 2018-2021. *Plan Nacional de Capacitación para el Sector Público 2018-2021*, 12.

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.