



# UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

## DIRECCION DE POSGRADO

### MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DESARROLLO

**Título:**

---

“Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo.”

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en Administración pública

**Autor:** Velastegui Gavilánez Daniela Patricia Lic.

**Tutor:** Herrera Albarracín Roberto Carlos MgC.

LATACUNGA–ECUADOR

2023

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo.” presentado por Velástegui Gavilánez Daniela Patricia, para optar por el título magíster en Administración Pública

## **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, febrero, 2023



MgC. Roberto Carlos Herrera Albarracín  
CC.: 0502310253

## APROBACIÓN TRIBUNAL

**El trabajo de Titulación:** Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo, ha sido revisado, aprobado, y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

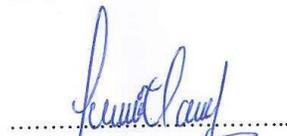
Latacunga, febrero, 2023



MgC. Ibett Mariela Jácome Lara  
1714953807  
Presidente del tribunal



Msc. Mónica Patricia Salazar Tapia  
0502138191  
Lector 2



Msc. Jirma Elizabeth Veintimilla Ruiz  
0502969587  
Lector 3

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado principalmente a Dios quien permite que todo esto suceda.

A mis queridos padres Juan y Patricia, quienes me han acompañado y guiado durante mi caminar, gracias por todo lo que han hecho por mí, por ayudarme a cumplir todas mis metas, por su ejemplo como buenas personas.

A mis hermanas Mery y Mabe, mis compañeras y mis cómplices en todo, gracias por su amor y paciencia, por estar siempre para mí.

Y a todas las personas que han formado parte de mi vida y mi crecimiento tanto personal como profesional, gracias a todos los que dejaron una huella imborrable en mi vida.

Daniela.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por todas las bendiciones que ha permitido en mi vida, y por poner a las personas correctas en el tiempo correcto.

Gracias a todos mis maestros quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Gracias a mi querida institución Universidad Técnica de Cotopaxi por una vez más abrirme las puertas y permitirme cumplir un logro más.

Finalmente quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi tutor el MgC. Roberto Carlos Herrera Albarracín por su predisposición y su ayuda durante este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Daniela Patricia Velastegui Gavilánez

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, febrero, 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'DP', is written over a horizontal dotted line. The signature is contained within a light gray rectangular box.

Lic. Daniela Patricia Velástegui Gavilánez

1850210632

## **RENUNCIA DE DERECHOS**

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, febrero, 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'DP', is written over a horizontal dotted line.

Lic. Daniela Patricia Velástegui Gavilánez

1850210632

## **AVAL DEL PRESIDENTE**

**Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación:** Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo, contiene las correcciones observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, febrero, 2023



MgC. Ibett Mariela Jácome Lara  
1714953807

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADO**

### **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Título: Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo.**

**Autor:** Velástegui Gavilánez Daniela Patricia Lic.

**Tutor:** Herrera Albarracín Roberto Carlos MgC.

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación estudia los indicadores de calidad y su incidencia en la satisfacción del usuario externo del departamento de avalúos y catastros de GAD Salcedo. Este trabajo tiene como objetivo general determinar de qué manera son utilizados los indicadores de calidad en el departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo, y estos como inciden en la satisfacción de los usuarios, además de la implementación de un plan de mejora que ayude a tener una buena calidad en la atención al cliente por parte de los funcionarios. La problemática analizada difiere del incremento de las quejas por parte de los usuarios externos del municipio, los cuales se encuentran medianamente inconformes con la atención brindada actualmente. La investigación es de enfoque cuantitativo se utilizó para la aplicación de la estadística

descriptiva la cual nos permitió la interpretación de los resultados de la encuesta aplicada, la muestra tomada para el estudio fue de 347 clientes del departamento a los cuales se les realizó la encuesta de manera online mediante la página encuesta.com. Los resultados obtenidos nos arrojó las necesidades del departamento, identificando que se aplica muy pocos indicadores de calidad , y que la satisfacción de los usuarios es moderada, de esta manera se puede tener una claridad de cómo se deberá aplicar el plan de mejora, he identificar que indicadores de calidad se deben aplicar dentro del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo, además de como los funcionarios pueden mejorar la atención al cliente, y con ello la satisfacción del mismo, ayudando esto a cumplir con los objetivos internos.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, servicio, plan de mejora, satisfacción, cliente, enfoque al cliente, indicadores de calidad.

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADO**

### **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Title: Service quality indicators and their impact on the satisfaction of external users of the Department of Appraisals and Cadastres of the GAD Salcedo.**

**Author: Velástegui Gavilánez Daniela Patricia Lic.**

**Tutor: Herrera Albarracín Roberto Carlos MgC.**

#### **ABSTRACT**

The following work researches the relationship between quality indicators and their impact on user satisfaction in the department of cadastral appraisal of Salcedo. The goal of this work is to determine the ways in which quality indicators are being used and if this affects user satisfaction. Additionally, this work studies potential improvements for service agents to provide a good service. Users of this department are not satisfied with the quality of the service provided by the offices. Quantitative research was employed with the use of descriptive statistics to analyze the results of a survey with a sample size of 347 users which responded to this survey online using the website encuesta.com. The results of this survey show us the department's needs for improvement, indicating that the standards for quality indicators are poor and therefore user satisfaction is low. With these results, strategies for improvement can be drafted and quality standards can be determined. This will inform us how the officials of this department can improve user experiences and therefore their satisfaction, allowing this department to meet internal goals.

Keywords: Quality, service, improvement plan, satisfaction, user, user focus, quality indicators.

Mónica Isabel Torres Álvarez con cédula de identidad número: 1804969424

Licenciado/a en: Pedagogía del idioma inglés con número de registro de la SENESCYT: 1010-2022-2443074; CERTIFICO haber revisado y aprobado la

traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título:

“Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo.” de: Daniela Patricia Velastegui Gavilánez aspirante a magister en Administración pública.

Latacunga, febrero, 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a dotted line.

Mónica Isabel Torres Álvarez

1804969424

## INDICE DE CONTENIDOS

1	IFORMACIÓN GENERAL:	1
2	INTRODUCCIÓN	1
2.1	Planteamiento del problema	4
2.2	Pregunta de investigación	5
2.3	Objetivo de la Investigación	5
2.4	Objetivo General	5
2.5	Objetivos Específicos	5
3	CAPITULO 1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
3.1	Indicadores de calidad	6
3.1.1	Definición	6
3.1.2	Funciones	6
3.2	Calidad del servicio al cliente	7
3.2.1	Calidad	8
3.2.2	Medición de la Calidad del Servicio	9
3.2.3	Importancia de la Calidad del Servicio	10
3.2.4	Beneficios de la Calidad del Servicio	11
3.3	Satisfacción del cliente	12
3.3.2	Encuesta de satisfacción	13
3.3.3	Medir la satisfacción del cliente	14
4	CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	15
4.1	Modalidad o enfoque de la investigación:	15
4.2	Tipo de investigación:	15
4.3	Población y muestra	16
4.3.1	Población	16
4.3.2	Muestra	16
4.4	Métodos teóricos y empíricos a emplear	17
4.4.1	Método deductivo	17
4.4.2	Método estadístico	18
4.5	Técnicas e instrumentos	18

4.5.1	Investigación.....	18
4.5.2	Instrumento.....	18
4.5.3	Tabulación y análisis de resultados.....	19
4.5.4	Conclusiones y recomendaciones .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.5	Propuesta .....	25
5	CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	19
5.1	Resultado.....	20
5.2	Discusión.....	25
6	PROPUESTA INVESTIGATIVA Y REDACCIÓN DEL INFORME.....	25
6.1	Hallazgos y análisis de la información.....	26
6.2	Propuesta investigativa .....	27
	Tabla 8.....	27
6.3	Propuesta de mejoras en la calidad para el servicio interno del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.....	29
7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
7.1	Conclusiones .....	34
7.2	Recomendaciones .....	34
8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	35
9	ANEXOS .....	37
9.1	Anexo 1 <i>Sistema de objetivos específicos</i> .....	37
9.2	Anexo 2 <i>Lluvia de ideas elaborada con los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo para mejorar la atención al cliente.</i> .....	39
9.3	Anexo 3 <i>Análisis DAFO aplicado al departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo</i> .....	40
9.4	Anexo 4 <i>Encuesta</i> .....	41
9.5	Validación de expertos.....	45
9.6	SPSS .....	46

## **1 INFORMACIÓN GENERAL:**

**Título del Proyecto:** Indicadores de calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios externos del Departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo.

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

**Modalidad:** Proyecto de Titulación con componentes de Investigación aplicada y/o desarrollo

## **2 INTRODUCCIÓN**

### **Justificación**

La gestión de calidad es más importante en el sector de los servicios por varias razones, en primer lugar, debido a la preponderancia que en las últimas décadas ha venido cobrando este segmento en la economía a escala global y en segundo lugar debido a que la gestión de la calidad en los servicios constituye un elemento diferenciador para el posicionamiento de las organizaciones en el mercado de los negocios y en la satisfacción de las necesidades del cliente. (Vélez-Moreira, 2020, p. 268)

Producto de estos cambios en las organizaciones, los países latinoamericanos, casi en su totalidad, incorporaron experiencias de reformas en el sector público siguiendo las ideas y prácticas gerenciales formuladas por las corrientes conocida como Nueva Administración Pública, también llamada el consenso de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), en la que se están aplicando principios, esquemas, prácticas y métodos propios del sector empresarial al sector público.

De esta forma, la nueva administración pública paulatinamente orientó sus esfuerzos al análisis de las experiencias, metodologías y procedimientos que desarrollan las

empresas privadas, tratando de reproducir en sus esquemas operativos y organizacionales los enfoques, prácticas y filosofías administrativas propias del sector privado. Es así como se observó la aplicación de conceptos y metodologías gerenciales como el de administración estratégica, investigación de operaciones, calidad total, reingeniería, benchmarking, egovernment e ISO 9000, por señalar algunos, en actividades del sector gubernamental (Valdez, 2019, pp. 326-326)

Se establece que las acostumbradas quejas del servicio al cliente en Ecuador son constantemente. Peritos en este segmento, señalan que es irrefutable mencionar la falta de conocimientos, estadísticas y poco desempeño de estándares de atención al cliente, pero esto la institución de mercadotecnia, enseña a sus alumnos el estudio del comportamiento de los mercados y clientes. (Universo, 2018)

Como nos menciona Ros (2015) en su tesis “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes”. Percepción, análisis y evolución para el grado de doctor en la universidad de Murcia (España) que tiene por objetivo: Valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, analizando dos momentos temporales, 1991 y 2015, en relación a los siguientes criterios:

- a) Aspectos generales de satisfacción percibida de servicios,
- b) Calidad de las instalaciones y material deportivo
- c) Personal
- d) Coste y pago de los servicios
- e) Información recibida sobre actividades deportivas y concluye con:

En general los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena son altos.

Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que lo

perciben de forma superior a los usuarios de 2015. En las diferencias por género, las mujeres valoran más alto a los servicios deportivos analizados, especialmente las de más de 65 años. Las variables edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción. Constatamos que la valoración de la actividad realizada en el servicio deportivo municipal es ligeramente superior en la actualidad, aunque no se aprecian diferencias estadísticamente significativas con el ejercicio 1991. En cuanto a la enseñanza que se imparte, la percepción es menor en 2015, tal vez por el envejecimiento de la plantilla y la rotación excesiva de trabajadores laborales temporales en los últimos tres años.

Molina (2019) nos menciona en su tesis para obtener el título de magister en administración y dirección de empresas con el título “Calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio jardines de la católica, lima 2019” su objetivo general es: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la percepción de satisfacción del cliente de las personas que viven en el condominio jardines de la católica y concluye con: la satisfacción de cliente al ser comparada con la calidad de servicio obtiene según la correlación de Spearman un coeficiente de 0,796. Esto demuestra de que existe correlación una positiva, alta y directa entre ambas variables. La significancia obtenida es de 0.000 que es menor al nivel de error de 0.01 Esto afirma que la satisfacción del cliente se relaciona significativamente con la calidad del servicio de los habitantes del Condominio Jardines de la católica. (p.39)

Por último Yungán (2018) nos menciona en su tesis para obtener el título de Maestra en Administración de Negocios – MBA, con el título de tesis Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018, que tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA. en la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018 y concluye con: Existe una relación directa media entre la calidad de servicio y la satisfacción del

cliente en la empresa Sipecom S.A. de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, período 2018, pues el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.579 con una significancia de 0.048. Estos efectos nos permiten afirmar que en la medida que la calidad del servicio del cliente mejore, la satisfacción del cliente también mejorará. pp (69-70)

## **2.1 Planteamiento del problema**

El presente trabajo busca investigar e implementar un plan de acción que permita la mejora los indicadores de calidad del servicio y por ende la satisfacción en los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.

“Cuando un cliente percibe que se cumple adecuadamente los atributos ofrecidos, se genera en cada uno la percepción del cumplimiento de sus expectativas, así como un sentimiento general de satisfacción” (Vera, 2018, p. 10). Por ende, la satisfacción del usuario tiene un gran impacto dentro de la institución.

De acuerdo a (INEC, 2016) las razones de queja o reclamo en las empresas se realizan por información insuficiente en un 15%, y por no ser profesionales en el desarrollo de sus funciones con un 16%. Por ello, se deben establecer normas claras para la mejora en el servicio al cliente, generándose así una excelente percepción de la empresa y una satisfacción real.

Por este motivo es importante tomar en consideración todos estos parámetros y es necesaria una investigación para evaluar cómo se interrelacionan estas dos variables el GAD Salcedo y proponer un plan de mejora específico el cual pueda generar una verdadera satisfacción del cliente.

## **2.2 Pregunta de investigación**

¿Cómo los indicadores de calidad de servicio influyen en la satisfacción del cliente externo del departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo?

## **2.3 Objetivo de la Investigación**

Identificar como inciden los indicadores de calidad en la satisfacción de los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.

## **2.4 Objetivo General**

Determinar de qué manera los indicadores de calidad inciden en la satisfacción de los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.

## **2.5 Objetivos Específicos**

- Determinar los indicadores de calidad utilizados por los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD salcedo.
- Identificar la satisfacción de los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.
- Establecer un plan de mejora de la calidad de servicio para el departamento de avalúos y catastros del municipio del GAD Salcedo

### **3 CAPITULO 1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **3.1 Indicadores de calidad**

##### **3.1.1 Definición**

Los indicadores de servicio al cliente son aquellos que nos ayudan a medir y dar seguimiento de la calidad de nuestro servicio, a diferencia de los indicadores de tiempo que se dedican a medir la eficiencia de los procesos, en general. (Galarza, 2019, p. 89)

Un indicador es una construcción teórica concebida para ser aplicada a un colectivo y producir un valor numérico, por medio del cual se procura cuantificar algún concepto o noción asociada a ese colectivo. Es decir, un indicador es una operacionalización cuantitativa (números) que permite medir conceptos abstractos como calidad y eficiencia, estableciendo comparaciones en tiempo y espacio. (Hernandez, 2013, p. 26)

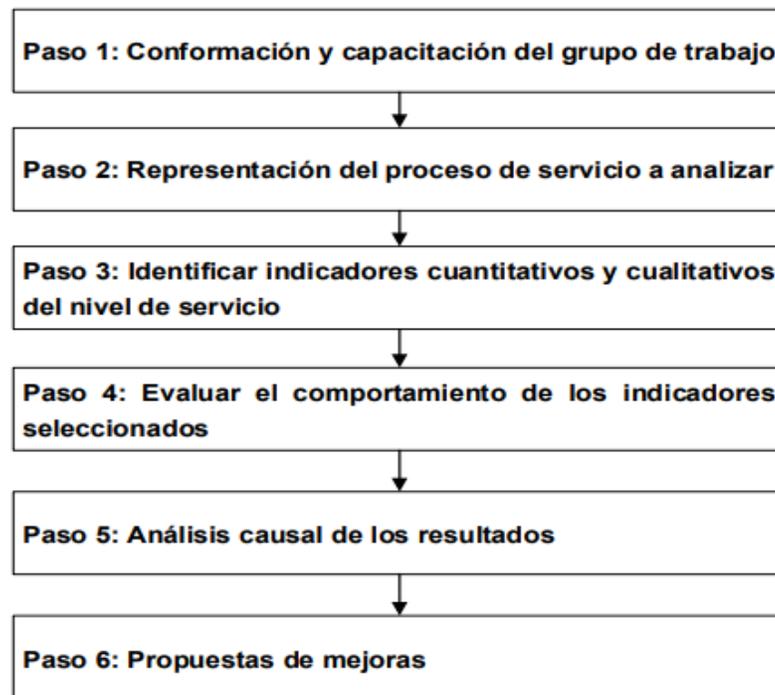
Como se menciona anteriormente, los indicadores de calidad son de gran utilidad para poder medir la satisfacción de los usuarios externos, mediante un método cuantitativo el cual nos permite tener una mayor exactitud en nuestros resultados.

##### **3.1.2 Funciones**

Se utilizan para determinar los resultados de la atención y permiten la evaluación comparativa. Los IC se definen como una “herramienta de medición que se utiliza como guía para controlar, evaluar y mejorar la calidad de aspectos importantes de la práctica asistencial. Estas tienen la ventaja de medir aspectos concretos y específicos de la asistencia. Un IC tiene que tener tres características principales: validez

(capacidad para identificar situaciones en las cuales se puede mejorar la calidad de la asistencia), sensibilidad (capacidad para detectar todos los casos en los que se produce una situación o problema real de calidad) y especificidad (capacidad para detectar aquellos casos en los que existen problemas de calidad). (Soler, 2019, p. 346)

### 3.1.2.1 Gráfico 1



Nota. Adaptado de *Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores ualitativos y cuantitativos en el sector bancario*, Ramos-Alfonso, 2020, *Dominio de las ciencias*, 955.

## 3.2 Calidad del servicio al cliente

La calidad del servicio juega un rol fundamental a fin de cumplir con las características y especificaciones del producto o servicio que se ofrece. La calidad se puede entender como el juicio de un consumidor acerca de la excelencia total o superioridad de un

producto o servicio. (Fariño et. al, 2018, p. 56)

“En la actualidad no hay una estructura específicamente determinada para el servicio al cliente, esta dependerá de la importancia que se le adjudique dentro de la organización, considerando el tamaño, la actividad, la estructura y sus objetivos” (Cano, 2019, p. 24)

La calidad de servicio al cliente en la actualidad es muy importante en todas las instituciones tanto públicas como privadas, ya que permite el cumplimiento de metas de la organización así también como cumplir las expectativas del cliente externo.

### **3.2.1 Calidad**

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor». En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios. (Coronado-Zarco, 2013, pp. 26-33)

Todos Los productos/servicios que se hacen por profesionales preparados y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes, con unos costes adecuados, proporcionando éxito a la empresa, con valores y principios éticos y satisfacción de los trabajadores.

Características del servicio de calidad:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.

- Debe solucionar las necesidades.
- Debe Proporcionar resultados. (Aniorte, 2018, p. 129)

### **3.2.2 Medición de la Calidad del Servicio**

Modelos de medición de la calidad del servicio

Para medir la calidad en un servicio, se han desarrollado una serie de modelos, de los cuales se detallan los más importantes a continuación:

Modelo de Grönroos

Este modelo supone que deben analizarse paralelamente dos criterios importantes

- La calidad técnica y la calidad funcional
- La sinergia entre estas dos dimensiones determinará de una forma simple el indicador deseado.

Modelo de Rúst. y Oliver

Se trata de una teoría no confirmada que plantea tres dimensiones acertadas dentro del estudio de la gestión de la calidad del servicio y estas son:

Resultado del servicio, entrega del servicio y entorno del servicio.

Modelo de Dabholkar, Thorppe y Rentz

Este modelo propone una escala multinivel que de forma jerárquica conglomerada los

extensos atributos que deben tomarse en consideración para el análisis de calidad del servicio.

El primer nivel refiere a las percepciones globales de los clientes, el segundo nivel sobre las dimensiones primarias y el tercer nivel sobre los subdimensiones.

Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry

Se trata de un análisis que se realiza sobre 5 dimensiones predeterminadas para medir mediante elementos tangibles la calidad del servicio y estas son: Empatía, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Tangibilidad

Modelo SERVQUAL

Este modelo posee un mecanismo similar al modelo anterior, pero varía en sus dimensiones, las cuales son: Confianza, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Tangibles. (Bustamante, 2019, pp. 1-15)

Para medir la calidad de servicio existen varios modelos como los mencionados anteriormente, los cuales nos ayudaran a identificar la calidad de servicio que se está proporcionando a los usuarios externos.

### **3.2.3 Importancia de la Calidad del Servicio**

Una de las metas principales del sistema de calidad es la satisfacción de los clientes,

cubrir sus expectativas, sus necesidades, las cuales tienen que ver con sus creencias, estilo de vida y sus valores, la fijación de objetivos y estrategias tienen al cliente como el referente más importante, las empresas diseñan y elaboran un producto o prestan un servicio, dirigido a sus clientes actuales y futuros, el logro de la satisfacción del cliente permite que la venta de ese producto o servicio le reporta un margen de beneficio. (Calidad S. d., 2019, p. 64).

Al hablar de cultura de servicio, se debe reflejar al interior y exterior de la organización, elementos como: comunicación asertiva, respeto a las personas y a las diferencias, transparencia en el actuar, es decir, ambiente sano de trabajo. Sin embargo, algunas organizaciones tienen estructura de servicio y no cultura de servicio, ya que se quedan en la superficialidad de una buena atención, y no se trasciende a la vivencia y al placer de servir. (Moreno, 2019, p. 56)

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente. Gaffar. (2018) En esta lógica la calidad de servicio dentro de las instituciones públicas del estado es que permite la comunicación asertiva entre funcionarios y usuarios, y de esta manera generando complacencia en los clientes además que departamento puede cumplir las metas propuestas. p. (25)

#### **3.2.4 Beneficios de la Calidad del Servicio**

Como nos menciona (Fernández, 2018, p. 98) “La calidad del servicio facilita la creación de relaciones rentables con los clientes y, a largo plazo, incrementa las referencias positivas y disminuye la sensibilidad a los precios”.

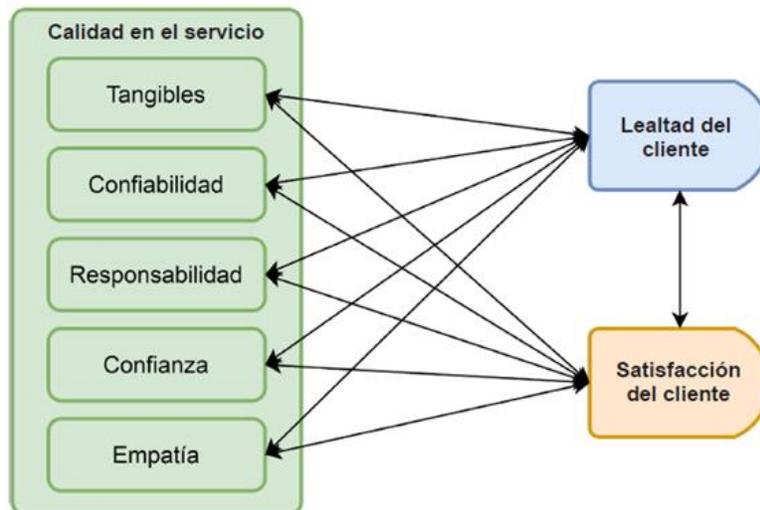
Esto, a su vez, impacta positivamente en la motivación de los colaboradores.

La calidad del servicio tiene múltiples beneficios tanto para los funcionarios como para los usuarios, uno de ellos es que un usuario satisfecho va a tener un mejor trato y agradecimiento hacia el funcionario y esto impacta positivamente en los trabajadores de las instituciones.

### 3.3 Satisfacción del cliente

Cuando se refiere a satisfacción del cliente, lo primero en mente de cada persona es la alegría que experimenta al vivir una experiencia o adquirir algo que ha llenado sus expectativas o deseos. Es por ello que de la mano de la calidad se enlaza la satisfacción porque este será el resultado obtenido, es por ello y para una mejor precisión que definiremos a continuación lo que es satisfacción del cliente (Revolledo, 2018, pp. 36-37)

#### 3.3.1.1 Gráfico 2



Nota. *The importance and formalization of service quality dimensions: a comparison of Chile and the USA*, Guesalaga, R. a., 2014, Fuente. *Journal of Consumer Marketing*.

En el gráfico número 2 el que se presentan tres variables dominantes del estudio: calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Además, la calidad en el servicio se conforma de cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, responsabilidad, confianza y empatía.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, mediante los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos, y a los usuarios mismos, en sus necesidades y expectativas (Coronado-Zarco, 2013, pp. 26-33)

### **3.3.2 Encuesta de satisfacción**

Método muy extendido en nuestro entorno para la detección de problemas de calidad en los servicios. Es un método descriptivo que intenta medir y cuantificar diferentes aspectos y componentes de la calidad con lo que permite su posible evaluación y seguimiento en el tiempo. Como instrumento de medición y diagnóstico deberá cumplir con los requisitos de ser suficientemente sensible y específico, que tenga un valor predictivo, se le pedirá que se trate de un instrumento con fiabilidad. Estos parámetros serán los que proporcionen la validez al cuestionario.

La redacción de preguntas, la comprensibilidad de las mismas por parte de los clientes es circunstancia clave en la construcción de los cuestionarios de satisfacción. El tipo de preguntas y el orden de las mismas serán también factores a tener en cuenta en la realización de las encuestas. Los cuestionarios de satisfacción utilizados con los clientes externos, son instrumentos muy útiles, pero requieren un manejo metodológico riguroso y que conlleven una necesidad de recursos importante

(Aniorte, 2018, p. 58)

Las encuestas de satisfacción al cliente nos permitirán medir como se siente atendido el usuario externo, además de encontrar las falencias que se están dando por parte de los funcionarios, de esta manera poder fortalecer estos puntos para ofrecer una mejor atención al cliente.

### **3.3.3 Medir la satisfacción del cliente**

Para medir la satisfacción del cliente según las ISO (9001, 2015) es necesario seguir estos pasos:

1. Identificar lo que indica la satisfacción del cliente. Para iniciar el proceso de satisfacción del cliente, primero debes definir cómo medir si los clientes están satisfechos con tu producto o servicio, por ejemplo, a través de encuestas de satisfacción u otro sistema de retroalimentación del cliente.
2. Estimar la fecha de inicio y finalización. Es importante establecer un plazo de inicio y finalización para las soluciones que vayas a aplicar, con la finalidad de poder evaluar los resultados de forma correcta.
3. Encontrar un método de recogida de datos del cliente. Es necesario seguir un método fijo para recolección de datos de los clientes que permitan evaluar cuál es el desempeño real de la empresa, así como documentar correctamente los datos recopilados y revisarlos con frecuencia.
4. Crear soluciones para mejorar la satisfacción del cliente. Con los datos recogidos se pueden diseñar e implementar soluciones que permitan evaluar la satisfacción del cliente de manera continua y crear un plan de acción para mejorarla.

5. Definir responsabilidades. Para poder garantizar que el proceso se desarrolle de manera exitosa, es necesario delegar responsabilidades y asignaciones a cada departamento pertinente relacionado con el servicio al cliente.
6. Diseñar un plan de seguimiento de la satisfacción del cliente. Con la revisión constante de los datos documentados y la delegación de responsabilidades, el plan de la empresa puede enfocarse a mantener un funcionamiento correcto de forma continua.

## **4 CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Modalidad o enfoque de la investigación:**

Utilizaremos el enfoque cuantitativo es decir se recopilará analizará e integrará información necesaria para una mejor comprensión del problema de investigación mediante la aplicación de la estadística descriptiva la cual nos permitirá la valoración de los instrumentos, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y la recolección de datos estadísticos.

### **4.2 Tipo de investigación:**

El tipo de investigación que vamos aplicar en este proyecto es la investigación descriptiva, para Sánchez (1999) “en las ciencias sociales, los estudios descriptivos se proponen realizar esencialmente una medición precisa de una o más variables en alguna población definida o en una muestra de dicha población. La descripción es, pues un discurso que evidencia y significa el ser de una realidad a través de sus partes, sus rasgos estructurales, sus cualidades, sus propiedades, sus caracteres estructurales o sus

circunstancias”. p (57)

### **4.3 Población y muestra**

#### **4.3.1 Población**

Para el presente trabajo de investigación se tomó los datos proporcionados por la encargada del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo en donde la directora del departamento nos informó que anualmente se atiende a 3500 usuarios que se acerca a realizar los diferentes tramites que el departamento ofrece, información basada en los registros que tienen cada uno de los funcionarios.

#### **4.3.2 Muestra**

Utilizaremos un muestreo de tipo probabilístico (muestreo aleatorio simple) con los 3500 usuarios que se acercaron al departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo a realizar los diferentes tramites en el transcurso del año 2022

Dónde:

Z = desviación estándar correspondiente a un nivel de significancia o error fijado

E = error tolerable

p = Proporción de elementos a favor

q = Proporción de elementos no a favor

N = Número de usuarios del departamento de avalúos y catastros GAD Salcedo.

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 3500 * (50\%) * (50\%)}{0.3\% * (3500-1) + (1.96)^2 * (50\%) * (50\%)}$$

$$0.3\% * (3500-1) + (1.96)^2 * (50\%) * (50\%)$$

$$n = 347$$

Con el cálculo de la muestra realizado, aplicaremos las encuestas a 347 usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo lo que nos permitirá obtener los resultados para proceder con la investigación.

#### **4.4 Métodos teóricos y empíricos a emplear**

##### **4.4.1 Método deductivo**

“El método deductivo consiste en la generalidad de reglas y procesos, que nos permiten deducir conclusiones finales, partiendo de la formulación de enunciados o supuestos mejor conocidos como premisas. Al elaborar una hipótesis se debe seguir hasta la consecuencia para determinar su cumplimiento o no”. (Martínez, 2014, p. 89)

Se aplicó el método deductivo en la comparación de las variables planteadas, con el fin de identificar si existe una relación o vínculo entre las mismas, de esta manera comprobar y dar respuesta a nuestra investigación.

#### **4.4.2 Método estadístico**

“La estadística descriptiva es la ciencia que analiza, organiza, recopila e interpreta información cualitativa en gráficas o tablas y se encarga de establecer los parámetros que definen una población”. (Pérez, 2022, p. 102)

Se utilizó el método estadístico para la descripción de los resultados aplicados durante la investigación, organizar, resumir datos numéricos y en la tabulación de los datos.

#### **4.5 Técnicas e instrumentos**

##### **4.5.1 Investigación**

Realizaremos una investigación bibliográfica sobre la problemática para lo cual utilizaremos fichas bibliográficas con el fin de recopilar las lecturas y citas más adecuadas para la realización del marco teórico.

##### **4.5.2 Instrumento**

El instrumento utilizado es la encuesta lo cual nos permitirá recabar información sobre la satisfacción de los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo, diseñaremos la encuesta con preguntas cerradas, por siguiente aplicaremos las encuestas a la muestra de la población ya calculada anteriormente.

Este instrumento será validado por expertos, para una mayor confiabilidad en los resultados que arroje esta encuesta. Lo encontramos en los anexos

### **4.5.3 Tabulación y análisis de resultados**

En la tabulación de los resultados, se clasifico, agrupo, organizo y analizo, las diferentes respuestas, de acuerdo al número de encuestas realizadas, conforme la muestra. Los datos fueron calculados y se representan en gráficas estadísticas, con su debida interpretación, básica para su discusión.

## **5 CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo presentaremos los resultados del análisis de datos obtenidos en la experimentación realizada. Estos resultados arrojaran si los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo están brindando una buena atención a sus usuarios, además si el usuario externo considera necesario una mejora, y con ello la aplicación de estándares de calidad para mejorar el servicio.

## 5.1 Resultado

### ANALISIS DE DATOS SPSS

**Tabla 1**  
*Prueba de Normalidad*

		Localización	Sexo de los encuestados	Trámite que realizó	Aplicación de estándares de calidad	Atención adecuada a los usuarios	Capacitación de los funcionarios GAD SALCEDO	Indicadores de calidad GAD SALCEDO	Edad de los encuestados
N		347	347	347	347	347	347	347	347
Parámetros normales <sup>ab</sup>	Media	1,36	1,45	4,41	1,64	2,70	2,62	2,05	43,11
	Desv. Desviación	0,481	0,498	2,335	0,928	0,981	0,940	1,040	15,973
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,413	0,369	0,163	0,329	0,202	0,206	0,222	0,093
	Positivo	0,413	0,369	0,163	0,329	0,202	0,206	0,222	0,093
	Negativo	-0,269	-0,313	-0,126	-0,244	-0,180	-0,196	-0,155	-0,066
Estadístico de prueba		0,413	0,369	0,163	0,329	0,202	0,206	0,222	0,093
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

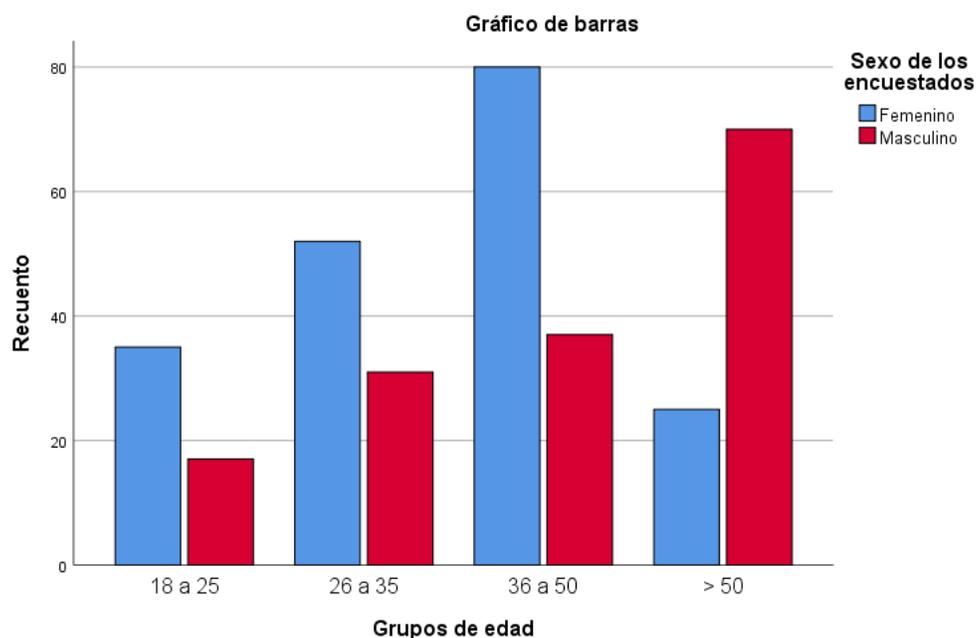
**Nota: De acuerdo a la tabla observamos que las variables para el análisis estadístico no presentan normalidad ya que su valor p es menor que 0,05 por lo tanto se aplicara pruebas no paramétricas.**

**Tabla 2**  
*Edad de los encuestados versus el sexo*

Grupos de edad	18 a 25	Femenino	Masculino	
	% del total	10,1%	4,9%	15,0%
26 a 35	Recuento	52	31	83
	% del total	15,0%	8,9%	23,9%
36 a 50	Recuento	80	37	117
	% del total	23,1%	10,7%	33,7%
> 50	Recuento	25	70	95
	% del total	7,2%	20,2%	27,4%
Total	Recuento	192	155	347
	% del total	55,3%	44,7%	100,0%

**Nota: En la presente tabla podemos observar que la mayor parte entrevistados fueron mujeres con un 55% y hombres con un 45%**

**Gráfico 3**  
*Sexo de los encuestados versus grupos de edad*



**Tabla 3**  
*Pertenencia a los sectores urbano y rural*

Grupos de edad	18 a 25	Sector urbano			Sector rural	
		% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
		10,10%	52	4,90%	31	15,00%
	26 a 35	15,00%	80	8,90%	37	23,90%
	36 a 50	23,10%	192	10,70%	70	33,70%
	> 50	7,20%	25	20,20%	70	27,40%
<b>Total</b>		55,30%	192	44,70%	155	347
						100,00%

**Nota:** Observando la tabla podemos decir que la mayor parte de los encuestados pertenecen al sector urbano con un 55% y están comprendidos entre la edad de 36 a 50 años con un 23%.

**Tabla 4*****Incidencia de los indicadores de calidad en la atención al usuario***

			Completam	De acuerdo	Neutro	Desacuerdo	Desacuerdo totalmente	
Aplicación de estándares de ciudad	Completamente de acuerdo	Recuento	26	66	65	36	6	199
		% del total	7,50%	19,00%	18,70%	10,40%	1,70%	57,30%
	De acuerdo	Recuento	7	37	32	24	1	101
		% del total	2,00%	10,70%	9,20%	6,90%	0,30%	29,10%
	Neutro	Recuento	2	9	10	3	1	25
		% del total	0,60%	2,60%	2,90%	0,90%	0,30%	7,20%
	Desacuerdo un poco	Recuento	1	1	9	5	0	16
		% del total	0,30%	0,30%	2,60%	1,40%	0,00%	4,60%
	Desacuerdo totalmente	Recuento	1	3	1	1	0	6
		% del total	0,30%	0,90%	0,30%	0,30%	0,00%	1,70%
Total		Recuento	37	116	117	69	8	347
		% del total	10,70%	33,40%	33,70%	19,90%	2,30%	100,00%

**Nota:** El 33.40% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo que los indicadores de calidad son importantes para una buena atención al usuario en el GAD Salcedo.

**Tabla 5*****Incidencia***

		Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	Desacuerdo un poco	Desacuerdo totalmente	Total
Aplicación de un plan de mejora	Completamente de acuerdo	7	10	13	8	1	39
		2,00%	2,90%	3,70%	2,30%	0,30%	11,20%
	De acuerdo	12	55	32	19	3	121
		3,50%	15,90%	9,20%	5,50%	0,90%	34,90%
	Neutro	14	28	58	23	3	126
	4,00%	8,10%	16,70%	6,60%	0,90%	36,30%	
	Desacuerdo un poco	4	20	14	17	0	55
		1,20%	5,80%	4,00%	4,90%	0,00%	15,90%

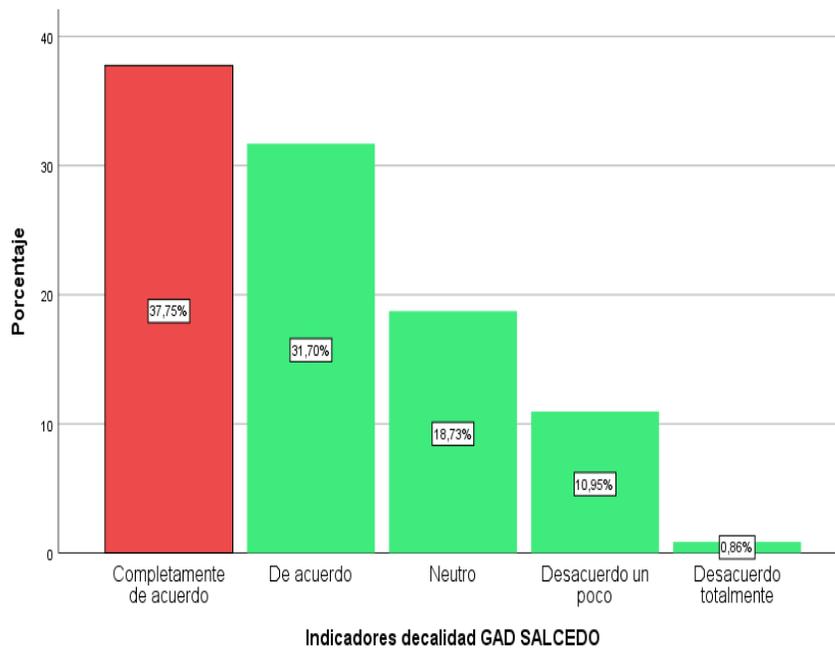
**Nota:** El 16% de los encuestados manifestaron que la aplicación de un plan de mejora traería como resultado una mejor atención a los usuarios.

## COMPROBACIÓN

H<sub>1</sub>: Existe asociación entre las variables indicadores de calidad y Atención adecuada a los usuarios.

### Gráfico 4

*Indicadores de calidad GAD Salcedo*



**Nota:** Cuando se preguntó: *¿Cómo los indicadores de calidad de servicio influyen en la satisfacción del cliente externo del departamento de Avalúos y Catastros del GAD Salcedo?*, el 38% de los encuestados manifestó que están completamente de acuerdo que los indicadores influyen en la satisfacción del cliente.

**Tabla 6*****Indicadores de calidad influyen en la satisfacción del cliente***

		Completamente de acuerdo	De acuerdo	Neutro	Desacuerdo un poco	Desacuerdo totalmente	Total
Indicadores de calidad GAD SALCEDO	Completamente de acuerdo	15 4,30%	38 11,00%	49 14,10%	24 6,90%	5 1,40%	131 37,80%
	De acuerdo	10 2,90%	46 13,30%	37 10,70%	16 4,60%	1 0,30%	110 31,70%
	Neutro	7 2,00%	19 5,50%	24 6,90%	15 4,30%	0 0,00%	65 18,70%
	Desacuerdo un poco	5 1,40%	12 3,50%	7 2,00%	13 3,70%	1 0,30%	38 11,00%
	Desacuerdo totalmente	0	1	0	1	1	3

**Nota:** En la tabla Nro. 6 podemos observar que los encuestados manifestaron en un 14% que están completamente de acuerdo que los indicadores de calidad influyen para la satisfacción del cliente.

## 5.2 Discusión

### 5.2.1.1.1 Tabla 7

#### *Tabla de resumen discusión*

Mediante la aplicación de la encuesta se obtuvo la siguiente información:

- Los encuestados están de acuerdo que los indicadores de calidad inciden en la correcta atención al cliente y satisfacción de los mismos. Y que la aplicación correcta puede mejorar considerablemente la atención al cliente.
- Se determino que existe una satisfacción moderada por parte de los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo, los cuales se encuentran de acuerdo con la implementación de metodologías que permitan la mejora del servicio al cliente por parte de los funcionarios.
- Los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo están de acuerdo con la implementación de un plan de mejora, para que la calidad de servicio sea mucho mejor.

**Elaborado por: Daniela Velástegui / Investigadora**

## 6 PROPUESTA INVESTIGATIVA Y REDACCIÓN DEL INFORME

### 6.1.1 Propuesta

Considerando la recomendación se establece realizar un plan de mejora en el cual se realizará un análisis de las causas que provocan el problema es decir por que los

usuarios externos se sienten inconformes con el servicio que los funcionarios del departamento de avalúos y catastros les brindan, esto se realizara a través de:

- Lluvia de ideas se realizará junto a los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo, para mejorar la atención al usuario. (anexo 2)
- DAFO se aplicará a todo el departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo (anexo 3)

Una vez recabada la información y comprendiendo la problemática se dará una idea del plan de mejora para el servicio por parte de los funcionarios, estimando aspectos, actividades y estrategias de trabajo concretas, con fechas específicas y presupuesto establecido, con el propósito que sea aplicado, de considerar la factibilidad por parte del Municipio de Salcedo.

## **6.2 Hallazgos y análisis de la información**

Partiendo de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros de GAD Salcedo, podemos determinar que existen falencias considerables en el servicio brindado por los funcionarios y esto afecta a la satisfacción de los encuestados, por lo cual se desarrollara propuestas de mejora para el departamento, orientadas a mejorar la calidad del servicio brindado y con ello la satisfacción de los usuarios.

### 6.3 Propuesta investigativa

**Tabla 8**

#### 6.3.1.1.1 Matriz de indicadores de calidad de servicio (KPIS).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
C A L I D A D E S	<p><b>Cultura organizacional:</b> Es la información que tiene cada funcionario de la institución, además del nivel de compromiso y como aplica las políticas organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horas de capacitación en mejora continua y toma de decisiones por empleado</li> <li>• Porcentaje de los empleados activos en equipos, procesos y sistemas de mejora del desempeño</li> </ul>
	<p><b>Disponibilidad:</b> Hace referencia a la disponibilidad del funcionario ante el requerimiento del usuario externo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo tomado para atender al usuario externo</li> <li>• Tiempo de ciclo para resolver una queja tipo del cliente.</li> </ul>

**E  
R  
V  
I  
C  
I  
O**

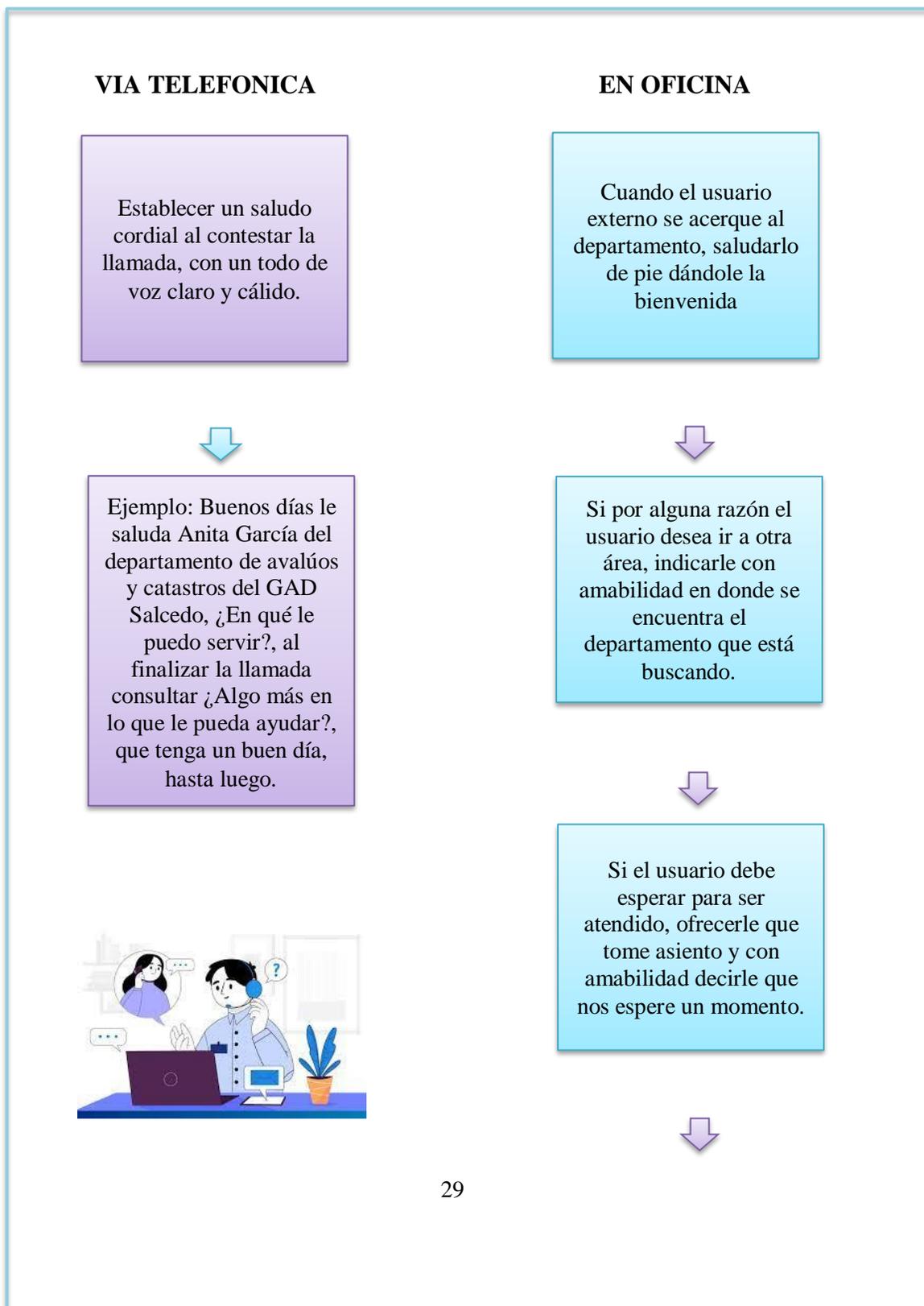
	<p><b>Tiempos de respuesta:</b> Hace referencia al tiempo de respuesta que deben esperar los usuarios para obtener el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo tomado para contestar una llamada</li> <li>• Tiempo de ciclo de la resolución de una falla, cambio ó reparación</li> <li>• Tiempo de espera de la llamada del cliente.</li> </ul>
	<p><b>Empatía:</b> Es la cortesía, atención, actitud, con la que los funcionarios atienden a sus usuarios externos del departamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia de la fuerza de trabajo técnica (tiempo de servicio típico sobre el tiempo estándar)</li> </ul>
	<p><b>Claridad:</b> Hace referencia a la precisión con la que el funcionario transmite la información al usuario, la comunicación efectiva debe ser clara concisa y precisa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión al momento en que el funcionario emite la información al usuario externo</li> </ul>

Elaborado por: Daniela Velástegui / Investigadora

## 6.4 Propuesta de mejoras en la calidad para el servicio interno del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo

Gráfico 5

### 6.4.1.1 Modelo de gestión para calidad de servicio.



Establecer una cultura de servicio, mediante la implementación de buenas prácticas de atención al cliente.



Mantener contacto visual y prestar atención al requerimiento del usuario.

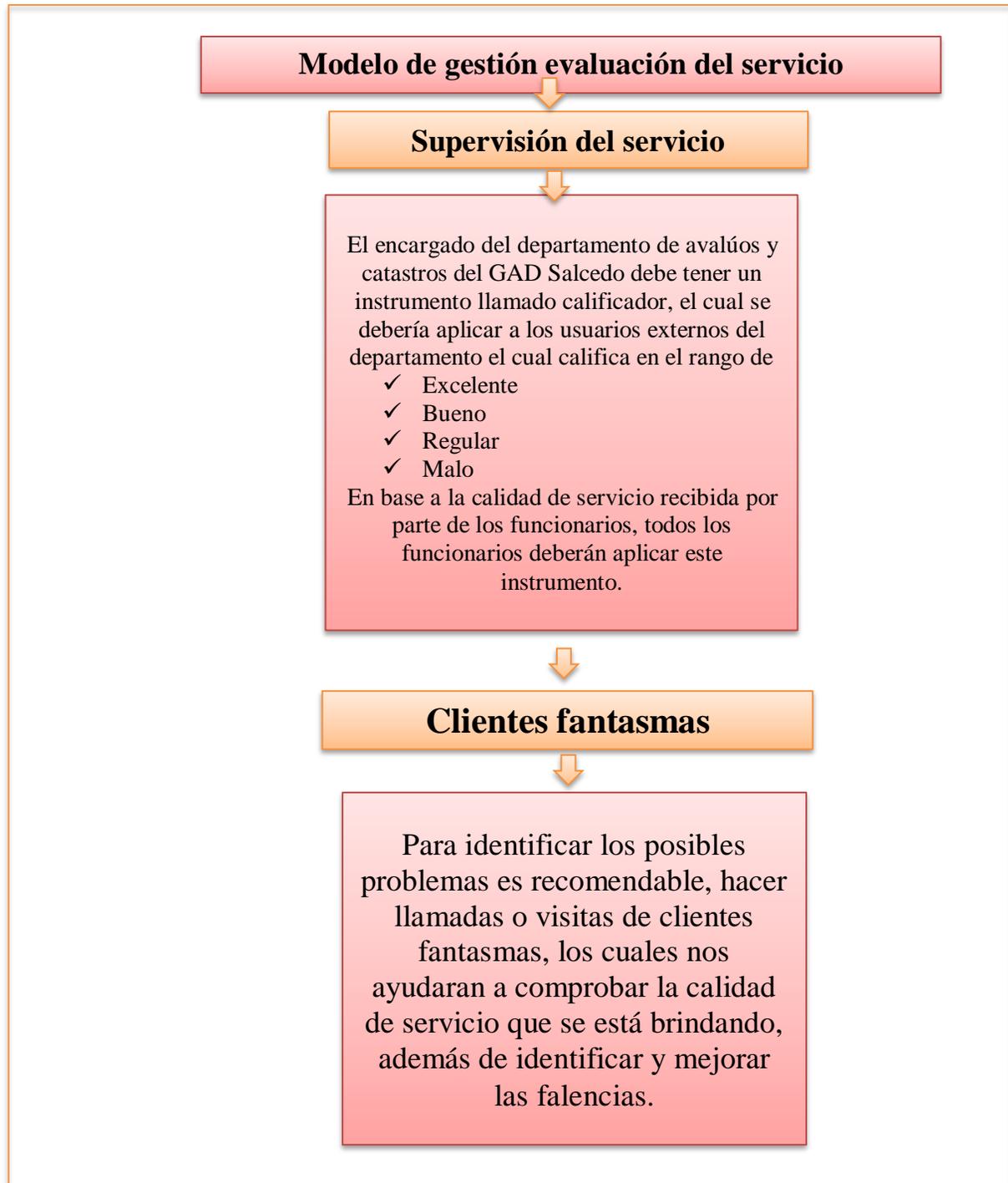


Solventar con amabilidad y empatía todos los requerimientos que solicite el usuario.

**Elaborado por: Daniela Velástegui / Investigadora**

## Gráfico 6

### 6.4.1.2 Modelo de gestión evaluación del servicio.



Elaborado por: Daniela Velástegui / Investigadora

Lo mencionado anteriormente permitirá que el departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo pueda mejorar considerablemente la atención al cliente, es importante que se aplique de manera consiente cada uno de los parámetros, iniciando por los indicadores de calidad los cuales permitirán la satisfacción de los usuarios externos.

Es recomendable que luego de un tiempo estimado de 6 a 8 meses de la aplicación de todos los métodos se realice una evaluación a los funcionarios del departamento de avalúos y catastros, en donde se pueda identificar si el clima laboral es el ideal para realizar las actividades diarias ya que esto influye mucho en como el funcionario brinda el servicio a los usuarios externos, y una evaluación a los usuarios externos puede ser una aplicación de una encuesta, la cual permitirá identificar si se ha mejorado con el servicio y si los indicadores de calidad se están aplicando de manera correcta.

También es importante que el departamento de proponga objetivos, en relación a la atención al usuario, puede ser uno de sus objetivos la disminución de un 70% en las quejas de los usuarios.

Además, como estímulo se propone la aplicación de ciertos instrumentos que ayudarán a tener la cultura de servicio de la empresa en la mente de los empleados, entre los cuales se sugiere los siguientes.

- Agendas. Entregar a cada empleado una agenda el mismo que contenga en cada mes, frases donde mencione los parámetros para la atención del cliente.
- Afiches. Situados en lugares estratégicos con mensajes que recuerden el protocolo a seguir al momento de la llegada al cliente en oficina.

- Pizarra. En la que se detallen los resultados mensuales obtenidos, junto con comentarios que realiza el asegurado sobre su experiencia con el área y propuestas del personal del departamento para mejorar sus falencias.

También es necesario incentivar al personal de la empresa para que estos se encuentren motivados y cumplan con lo antes expuesto, para esto se sugiere los siguientes puntos:  
Premios a la antigüedad: Entregar un reconocimiento a todos los colaboradores que cumplan 5 años dentro de la organización como símbolo de premiar la trayectoria y el buen desempeño.

- Bonificación por calidad de servicio: Trimestralmente revisar los indicadores de servicio por departamento, y premiar a los tres mejores funcionarios, con incentivos como: bonificación en dinero para cada empleado, una tarde de integración en un algún lugar recreativo, una actividad grupal como futbol, cine o almuerzo compartido esto para todos los colaboradores del departamento ganador y para primero, segundo y tercer lugar respectivamente.
- Capacitación: Elaborar un cronograma de capacitación anualmente en el que se consten todas las áreas de la organización, con temas relacionados a cada departamento en el que sean considerados el personal con mejor desempeño y en orden de antigüedad.
- Centros de distracción: Promover el deporte, actividades recreacionales y la integración entre compañeros, mediante la formación de equipos de futbol, y diferentes distinciones para participar en olimpiadas, competencias representando a la institución.

## **7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Conclusiones**

- La investigación concluye que en el departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo se utiliza muy pocos indicadores de calidad y los cuales si inciden en la satisfacción de los usuarios externos.
- En base a la investigación se identificó que la satisfacción al cliente es moderada, en vista que existe una atención deficiente por parte de los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo
- Para mejorar la atención al cliente es necesario aplicar los 9 indicadores mencionados con anterioridad, los cuales permitirán medir la calidad de servicio brindada por los funcionarios.

### **7.2 Recomendaciones**

- Se recomienda la aplicación de todos los indicadores de calidad propuestos en el plan de mejora, para con esto mejorar la satisfacción de los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.
- Es recomendable que mejore la satisfacción del usuario externo de una moderada a una más elevada, rompiendo con los paradigmas de los funcionarios y los modelos mentales, para que exista una mejora significativa en la atención al usuario.
- Es importante poner en práctica el plan de mejora propuesto, el cual tiene que ser revisado de manera periódica por las autoridades encargadas, la revisión ayudara a identificar si existe o no una mejora importante dentro del departamento y para los usuarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.

## 8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. y. (2010). *Servicio al cliente*. Mexico: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Alban1, G. P., Arguello2, A. E., & Molina3, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). En G. P. Alban. Ecuador: RECIMUNDO; Editorial Saberes del Conocimiento, 2020.
- Aniorte, N. (27 de mayo de 2018). *Servicios de Calidad*. En *Apuntes: Gestión de los Servicios Sociosanitarios*. Obtenido de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- BETANCOURT, E. (2010). *La Planificación Estratégica del Capital*. Caracas. Venezuela: Editado por el Dpto. de Publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Central de Venezuela.
- Bezanilla, M. P. (2018). *El Pensamiento Crítico desde la Perspectiva de los Docentes Universitarios*. Valdivia: Estudios pedagógicos .
- Bravo, F. J. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Corporación Andina de Fomento: venezuela.
- Bustamante, M. Z. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. *Empresarial*, 13(2), 1- 15.
- Galarza Curisínche, Erwin Pablo. Propuesta de Indicadores de Desempeño para los alumnos de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao. 2013.Cano, I. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. EDITEX.
- Castán, Y. (2014). INTRODUCCIÓN AL MÉTODO CIENTÍFICO Y SUS ETAPAS. *Diplomado en Salud Pública*, 1-6.
- Desarrollo, S. N. (2012). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo: <https://www.gob.ec/snp>
- Fariño Cortez, J., A, C. M., Vera Lorenti, E., & Valle Flores J y Ocaña Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*. *Revista Espacio*, Vol. 39, No. 32, ISSN 0798 1015.
- Fernández, P. &. (2018). *La gestión del marketing de servicios: principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Gaffar, A. P. (2018). *Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh*. Obtenido de Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*.: <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Galindo Caceres, L. J. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Logman.
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente*. *Telos*, 18(3).
- Godoy, J. N. (2011). *El capital humano en la atención al cliente*. Valencia, Venezuela: Observatorio Laboral.
- Guesalaga, R. a. (2014). *The importance and formalization of service quality dimensions: a comparison of Chile and the USA*. *Journal of Consumer Marketing*. 31(2): 145-151.
- Hernández Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la investigación (5a ed)*. Mexico: D.F: McGraw-Hill.
- INEC. (2016).
- ISO. (2007). *Plataforma de investigación en línea*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:10001:ed-1:v1:es>
- Kano, N. (1984). *“Atractive Quality and Must-Be Quality”*. Hinshitsu: The Journal of Japanese Society for Quality Control.

- Hernández, M., Hernández, A., & Bringas, N. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Fis Rehab*, 25(1), 26-33.
- Marta Alelú Hernández, S. C. (s.f.). *Estudio De Encuestas*. Academia.
- Mizraim Martínez, I. L. (2014). *La aplicación del método deductivo en la clasificación arancelaria de mercancías de comercio internacional*. Valle de Santiago Guanajuato: Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo.
- Montoya, C. y. (2013). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*. Argentina: Revista Científica "Visión de futuro".
- Moreno. (2019). *Lineamientos para la Creación de una Cultura de servicio al cliente*.
- Ortega, A. O. (2020). *Enfoques de investigación*.
- Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*.
- Pisonero, C. T. (2014). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. Madrid, España. : RA-MA .
- Proaño-Villavicencio, D. X.-S.-B. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. C. Empresa.
- R., R. S. (1982). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: UNAM.
- Ramos-Alfonso, C. E.-M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio con la utilización de indicadores ualitativos y cuantitativos en el sector bancario. *Dominio de las ciencias*, 955.
- Revolledo, T. C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Lima: Universidad peruana unión.
- rodriguez, a. m. (2019). *calidad de servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio jardines de la católica, lima 2019*. Lima Perú.
- Rodriguez, F. &. (1991). *Indicadores de calidad y productividad de la empresa*. Caracas: CAF.: Retrieved from.
- Ros, E. A. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. España.
- Serna, H. (1999). *Gerencia estratégica. Planeación y gestión*. Colombia: 3R Ediciones.
- Soler, J. Á. (2019). *Utilización e implementación de indicadores de calidad para evaluar la atención en las emergencias extrahospitalarias: revisión sistemática*. España: Juan González del Castillo.
- Tigani, N. (2006). *La excelencia en servicio*. Argentina: Liderazgo 21.
- Universo, E. (2018). *Atención al cliente y el servicio de interne*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/26/nota/6731814/atencion-cliente-falencias-ecuador/>
- Valdez Zepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 326-326.
- Vélez-Moreira, F. N.-C. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.
- Vera, J. &. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Mexico: Contaduría y Administración.
- Yudelquis Ramírez Pérez, S. R. (2022). La contabilidad de gestión ambiental y el empleo de los métodos estadísticos. *artículos de investigación*, 51-62.
- Yungán, S. S. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. Guayaquil.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. y. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

## 9 ANEXOS

### Sistemas de tareas en relación a los objetivos específicos

#### 9.1 Anexo 1 Sistema de objetivos específicos

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Tareas</b>	<b>Técnicas o instrumentos</b>
Investigar los indicadores de calidad utilizados por los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD salcedo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión bibliográfica</li><li>• Sistematización de información.</li><li>• Análisis de documentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fichas bibliografías</li><li>• Análisis documental</li></ul>
Identificar la satisfacción de los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo, mediante los indicadores de calidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño</li><li>• Aplicación de un procedimiento estandarizado (cuestionario) para recabar información</li><li>• Observación sistemática</li><li>• Tabulación de las encuestas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigación de campo</li><li>• Encuesta</li></ul>

<p>Establecer un plan de mejora de la calidad de servicio para el departamento de avalúos y catastros del municipio del GAD Salcedo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de las causas que provocan el problema</li> <li>• Propuesta y planificación del plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lluvia de ideas</li> <li>• FODA</li> </ul>
<p>Validar la propuesta del plan de mejora de la calidad de servicio para el departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo basado en herramientas mediante la consulta de expertos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de documentos</li> <li>• Análisis externo</li> <li>• Análisis interno</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un plan de mejora, basándose en los objetivos e indicadores.</li> </ul>

**Elaborado por: Daniela Velástegui / Investigadora**

9.2 Anexo 2 Lluvia de ideas elaborada con los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo para mejorar la atención al cliente.



Elaborado por: Daniela Velástegui / Investigadora

9.3 Anexo 3 *Análisis DAFO aplicado al departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo*



Elaborado por: Daniela Velástegui / Investigadora

#### 9.4 Anexo 4 Encuesta

Aplicada a los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo.

##### 1. Edad

18-25

25-35

35-50

50 en adelante

##### 2. Localización

Salcedo sector urbano

Salcedo sector rural

##### 3. Sexo

Femenino

Masculino

##### 4. Que trámite va a realizar

Traspaso de Dominio	<input type="checkbox"/>
Certificaciones de Avalúos y Catastros	<input type="checkbox"/>
Creación de Fichas	<input type="checkbox"/>
Actualizaciones Catastrales	<input type="checkbox"/>
Certificaciones de trámites Judiciales	<input type="checkbox"/>

Certificado de bienes Públicos	
Certificados de Adjudicaciones de zona Rural	
Inspecciones solicitadas por los contribuyentes.	

5. ¿Considera que la aplicación de estándares calidad es importante dentro de las instituciones públicas?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo un poco
- Desacuerdo totalmente

6. ¿Considera que se aplica procedimientos de calidad por parte de los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- Desacuerdo un poco
- Desacuerdo totalmente

7. ¿Los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo brindan una atención adecuada a los usuarios externos?

Completamente de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Neutro	<input type="text"/>
Desacuerdo un poco	<input type="text"/>
Desacuerdo totalmente	<input type="text"/>

8. ¿Los funcionarios cuentan con la capacitación suficiente para brindar un servicio de calidad a los usuarios externos del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo?

Completamente de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Neutro	<input type="text"/>
Desacuerdo un poco	<input type="text"/>
Desacuerdo totalmente	<input type="text"/>

9. ¿Considera necesario la aplicación de metodologías que permitan mejorar los procesos dentro del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo?

Completamente de acuerdo	<input type="text"/>
De acuerdo	<input type="text"/>
Neutro	<input type="text"/>
Desacuerdo un poco	<input type="text"/>
Desacuerdo totalmente	<input type="text"/>

10. ¿Considera que la implementación de un plan de mejora ayudaría a que el departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo pueda satisfacer considerablemente a sus usuarios externos?

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Neutro	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo un poco	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo totalmente	<input type="checkbox"/>

11. ¿Considera que los indicadores de calidad intervienen en la satisfacción de usted como usuario del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo?

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Neutro	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo un poco	<input type="checkbox"/>
Desacuerdo totalmente	<input type="checkbox"/>

12. ¿El servicio brindado por los funcionarios del departamento de avalúos y catastros del GAD Salcedo cumple sus expectativas?

Completamente de acuerdo	<input type="checkbox"/>
De acuerdo	<input type="checkbox"/>
Neutro	<input type="checkbox"/>

Desacuerdo un poco

Desacuerdo totalmente

## 9.5 Validación de expertos

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

Nombre del validador:	Firma:
Título: LICENCIADO EN COMERCIO	 Firma electrónicamente por: CESAR ANTONIO GUAMAN PATINO
Lugar de Trabajo: GADMUR	_____
Cargo que desempeña: ANALISTA DE COMPRAS PÚBLICAS	
Lugar y fecha de validación: Latacunga, enero, 2023	

Observaciones generales:

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

Nombre del validador: Mayra Molina	Firma:
Título: Ingeniera en Contabilidad y Auditoria	 Firma electrónicamente por: MAYRA MARIANELA MOLINA MUÑOZ
Lugar de Trabajo: Disprotel	_____
Cargo que desempeña: Contadora	
Lugar y fecha de validación: Enero 2023	

Observaciones generales:

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION

+	Nombre del validador: MgC. Roberto Carlos Herrera Albarracín	Firma:
	Título: Ingeniero en informática y sistemas computacionales	 ROBERTO CARLOS HERRERA ALBARRACIN
	Lugar de Trabajo: Universidad Técnica de Cotopaxi	
	Cargo que desempeña: director Académico de Posgrado	
	Lugar y fecha de validación: enero 2023	

**Observaciones generales:** Ninguna.

## 9.6 SPSS

**Programa SPSS en el que se realizó el análisis.**

	ID	EDAD	LOCALIZA	SEXO	TRAM	ECALIDAD	ATENCIONA	CADECU A	INDICAD	RDADR
1	1	19	1	1	1	1	2	2	1	1
2	2	18	2	2	3	1	3	3	3	1
3	3	20	1	1	2	2	3	3	3	1
4	4	22	2	1	4	1	3	3	1	1
5	5	24	1	1	7	2	2	2	2	1
6	6	25	2	2	6	1	1	1	1	1
7	7	21	1	1	5	3	3	3	1	1
8	8	22	2	1	6	5	2	2	2	1
9	9	24	1	2	8	4	3	3	1	1
10	10	23	2	1	9	1	2	2	2	1
11	11	25	1	2	7	2	2	2	2	1
12	12	22	2	1	4	1	4	4	4	1
13	13	22	2	1	3	1	5	5	5	1
14	14	24	1	1	2	1	3	3	1	1
15	15	25	1	2	1	2	3	3	3	1
16	16	21	1	2	2	2	3	3	1	1
17	17	22	2	1	2	2	2	2	2	1
18	18	22	1	1	2	1	2	2	2	1
19	19	24	1	1	3	2	2	2	2	1
20	20	25	1	2	5	3	2	2	2	1
21	21	21	2	1	6	4	4	4	4	1

### **Escalas de correlación de variables**

-1.00 = Correlación negativa perfecta

-0,90 = Correlación negativa muy fuerte

-0.75 = Correlación negativa considerable

-0.50 = Correlación negativa media

-0.25 = Correlación negativa débil

0,00 = No existe correlación alguna entre las variables

+0.10 = Correlación positiva muy débil

+0.25 = Correlación positiva débil

+0.50 = Correlación positiva media

+0.75 = Correlación positiva considerable

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte

+1.00 = Correlación positiva perfecta