



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE MARKETING O MERCADOTECNIA**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU  
RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciadas en Mercadotecnia

**Autor/es:**

Catota Guayta Melany Nicole  
Galarza Vásquez Carmen Nashali

**Tutor:**

Ing. Díaz Muñoz Darío Javier M.Sc.

**LATACUNGA - ECUADOR**

**MARZO, 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Catota Guayta Melany Nicole, con cédula de ciudadanía No. 1753352523, Galarza Vásquez Carmen Nashali con cédula de ciudadanía No. 0503640997 declaramos ser autor/es del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023”**, siendo Ing. Darío Javier Díaz Muñoz Mg, tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, febrero del 2024

---

Melany Nicole Catota Guayta

C.C: 1753352523

---

Carmen Nashali Galarza Vásquez

C.C: 0503640997

## **CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR**

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **CATOTA GUAYTA MELANY NICOLE**, identificado con cédula de ciudadanía No. **1753352523** de estado civil soltero /a , a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Mercadotecnia, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023**” la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Mayo 2020 - Septiembre 2020

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Marzo 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 7 de noviembre del 2023

Tutor: Ing. Díaz Muñoz Darío Javier, M.Sc.

Tema: “**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023**”

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.** - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.

- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS.** - **LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 29 días del mes de febrero del 2024.

Melany Nicole Catota Guayta  
**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.  
**LA CESIONARIA**

## **CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR**

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **GALARZA VASQUEZ CARMEN NASHALI**, identificado con cédula de ciudadanía No.**0503640997** de estado civil soltero /a , a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **LA CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Mercadotecnia, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023**” la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Marzo 2020 - Septiembre 20120

Finalización de la carrera: Octubre 2023 – Febrero 2024

Aprobación en Consejo Directivo: 16 de noviembre del 2023

Tutor: Ing. Díaz Muñoz Darío Javier, Mg.

Tema: **CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023**”

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **LA CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.** - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **LA CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- f) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- g) La publicación del trabajo de grado.

- h) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- i) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- j) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **LA CEDENTE** podrá utilizarla.

**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **LA CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 29 días del mes de febrero del 2024.



Carmen Nashali Galarza Vásquez  
**LA CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D.  
**LA CESIONARIA**

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del proyecto de Investigación sobre el título: “**CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023**”, de Catota Guayta Melany Nicole; Galarza Vásquez Carmen Nashali, de la carrera de Marketing o Mercadotecnia, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en pre-defensa.

Latacunga, febrero de 2024



Ing. Darío Javier Díaz Muñoz Mg.

C.C.: 180286519-4

**TUTOR**

## **AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, los postulantes: Catota Guayta Melany Nicole; Galarza Vásquez Carmen Nashali, con el título de Proyecto de Investigación: **“CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación del trabajo de titulación. Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero de 2024

Para constancia firman:



**MG. Eliana Palma**  
**CC: 0503032351**  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**



**MG. Carolina Villa**  
**CC: 180307119-8**  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



**MG. Bryan Barragán**  
**CC:020228839-5**  
**LECTOR 3 (MIEMBRO)**

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, deseo expresar mi gratitud a Dios y a la Virgencita de las Nieves, quiénes han sido la guía en esta trayectoria a lo largo de mi vida, quienes me han bendecido, me han cuidado y me ha brindado la oportunidad y la fortaleza necesaria para enfrentar cada desafío que se me presenta.*

*Agradezco a mis padres quienes han sido mi eje fundamental en esta trayectoria, ya que siempre han estado motivándome y acompañándome en cada desafío de esta etapa. Además, también agradezco a mi tía Blanquita quien ha sido mi amiga y confidente que siempre me ha estado apoyando incondicionalmente.*

*A mi tutor, el M.Sc. Díaz Muñoz Darío Javier, por orientarme a lo largo de esta fase académica y principalmente en esta etapa del proyecto de investigación. Finalmente agradezco la motivación que me proporcionó para alcanzar mis metas.*

*Expreso mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi por brindarme la oportunidad de formar parte de esta prestigiosa institución. A través de esta experiencia, he podido enriquecer mi mente con conocimiento y sabiduría, y hoy en día, gracias a ello, puedo cumplir una meta más en mi vida profesional.*

*Por último, deseo expresar mi agradecimiento a mi compañera de proyecto por acompañarme en cada situación y ser un apoyo incondicional. A pesar de los contratiempos y dificultades que han surgido, las risas y los buenos momentos nunca faltaron, gracias, Nashali.*

**Catota Guayta Melany Nicole.**

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi gratitud principalmente está dirigida a Dios Todopoderoso, por haberme dado la existencia y la posibilidad de superar los desafíos y perseverar hasta el final de mi carrera.*

*Agradezco a mi mamá que, con su amor, ha estado a mi lado, para alentarme en los momentos difíciles. También quiero agradecer a mi hermana Elsy sus palabras de aliento, sus ideas y su apoyo han sido fundamentales en esta trayectoria hemos enfrentado los desafíos y celebrado los logros, y estoy agradecida por tener a alguien como tú a mi lado quien me han impulsado a seguir adelante.*

*A mi querido tutor, el M.Sc. Díaz Muñoz Darío Javier, por su dedicación, conocimiento, paciencia y apoyo incondicional el cual ha sido invaluable y siempre estaré agradecida por su guía durante esta etapa crucial de mi formación.*

*Extiendo mi gratitud a la Universidad Técnica de Cotopaxi por su compromiso con la excelencia académica, su apoyo integral y las oportunidades que me ha brindado para cumplir esta meta. Estoy orgullosa de ser parte de esta institución y llevaré conmigo los conocimientos y experiencias adquiridos durante mi tiempo aquí a lo largo de mi vida profesional.*

*Finalmente, deseo expresar mi agradecimiento a mi compañera de proyecto nuestra sinergia y trabajo en equipo han sido clave para alcanzar los resultados que hemos logrado. A pesar de los contratiempos y dificultades que han surgido, las risas y los buenos momentos nunca faltaron, gracias, Melany.*

**Galarza Vásquez Carmen Nashali.**

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo de investigación lo dedico a mi madre Luz Guayta y a mi padre Milton Catota, por ser mis pilares fundamentales para ser la persona que hoy en día soy, por ser quienes siempre me han estado apoyando tanto económicamente como moralmente, sus palabras de aliento y su ejemplo de fortaleza, sacrificio y perseverancia han sido mi motivación para superar los obstáculos en toda esta etapa. Estoy muy agradecida con ustedes por hacer todo lo posible para yo poder llegar a cumplir mis metas.*

*A mis hermanos Kevin y Gabriel quienes han sido mi inspiración durante todo este proceso. Y en general a mi familia quienes han estado presentes en cada paso que doy y quienes han sido testigos de mi esfuerzo y dedicación, sus palabras de apoyo han sido fundamental para no rendirme y estar centrada en mis metas.*

**Catota Guayta Melany Nicole.**

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto está dedicado a mi compañera de vida y aventuras, a esa persona especial que ha presenciado mi constante esfuerzo y dedicación. Eres quien me ha motivado a superarme y has comprendido y aceptado que a veces el tiempo se comparte con responsabilidades, lecciones y presentaciones.*

*Agradezco enormemente tu apoyo incondicional y por ser mi roca, ayudándome a alcanzar mis sueños que, sin duda alguna, serán nuestro futuro. Este proyecto te lo dedico por completo, mi pequeña Frida, porque esto es apenas el comienzo de nuestro camino juntas.*

**Galarza Vásquez Carmen Nashali**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE MERCADOTECNIA

**TÍTULO: “CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023”**

**Autor/es:**

Catota Guayta Melany Nicole  
Galarza Vásquez Carmen Nashali.

## RESUMEN

El objetivo del proyecto de investigación es establecer la relación entre la calidad de la atención ciudadana proporcionada por el municipio y la aprobación que la población tiene respecto al servicio recibido. Este estudio se respaldó en fuentes bibliográficas para fundamentar los aspectos vinculados a las variables de calidad del servicio y la aprobación ciudadana. Se destaca que el municipio mantiene una estrecha relación con la población, por lo tanto, es esencial que pueda satisfacer sus necesidades e inquietudes. Se empleó un enfoque cuantitativo con un nivel de investigación descriptivo el cual permite la recolección, comprensión e interpretación de datos. además de un diseño no experimental ya que no se van a manipular las variables. En este contexto se consideró una población de 676 ciudadanos, de esta población se obtuvo una muestra de 180 ciudadanos a quienes se aplicaron 2 instrumentos, uno para medir la calidad (modelo Servqual) y otro para medir la percepción y su aprobación (modelo NPS basada en las dimensiones del modelo Servqual), los primeros resultados indican que existe una discrepancia entre las expectativas ciudadanas y la realidad de la calidad del servicio, con una expectativa elevada y una satisfacción neutral que tiende a disminuir, es decir que no hay una relación. Por otro lado, los resultados del NPS sí reflejan la calidad del servicio, sugiriendo que una mayor calidad se asocia con percepciones positivas y recomendaciones, mientras que una calidad baja conlleva percepciones negativas y falta de recomendaciones. En esta investigación, la calidad del servicio proporcionado por el GAD Municipal de Latacunga se percibe como neutral, es decir que la población no está inclinada a recomendar ni a desalentar a otros a usar este servicio. Por lo tanto, se recomienda un análisis periódico del servicio ya que permitirá identificar las deficiencias y en consecuencia se podría desarrollar mejoras para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Finalmente, el impacto de este proyecto es social porque al mejorar la calidad de servicio, se fomenta una participación activa y comprometida de la comunidad.

**Palabras clave:** Atención ciudadana, percepción del servicio, satisfacción ciudadana, nivel de aprobación, gestión municipal.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE MERCADOTECNIA

**THEME: “QUALITY OF THE CITIZEN ATTENTION SERVICE AND ITS  
RELATIONSHIP WITH THE LEVELS OF APPROVAL OF THE MUNICIPAL  
GOVERNMENT OF LATACUNGA CANTON 2023”**

**Author/s:**

Catota Guayta Melany Nicole  
Galarza Vásquez Carmen Nashali.

## ABSTRACT

The objective of the research project is to establish the relationship between the quality of citizen services provided by the municipality and the population's approval of the received service. This study was supported by bibliographic sources to substantiate the aspects linked to the variables of service quality and citizen approval. It is emphasized that municipality maintains a close relationship with the population; therefore, it is essential that it be able to satisfy their needs and concerns. A quantitative approach with a descriptive research level was used, which allows collection, understanding and interpretation of data. In addition to a non-experimental design since the variables will not be manipulated. In this context, a population of 676 citizens was considered, from this a population sample of 180 citizens was obtained to whom 2 instruments were applied, one to measure quality (Servqual model) and another to measure perception and approval (NPS model based on the dimensions of the Servqual model), the first results indicate that there is a discrepancy between citizen expectations and the reality of service quality, with a high expectation and a neutral satisfaction that tends to decrease, there is no relationship. On the other hand, the NPS results do reflect service quality, suggesting that higher quality is associated with positive perceptions and recommendations, while low quality leads to negative perceptions and lack of recommendations. In this research, the quality of the provided service by Municipal GAD of Latacunga is perceived as neutral, meaning that the population is not inclined to recommend or discourage others to use this service. Therefore, a periodic service analysis is recommended as it will allow identify deficiencies and consequently, improvements could be developed to meet the needs and citizens' expectations. Finally, the project impact is social because by improving the service quality, active and committed community participation is encouraged.

**Keywords:** Citizen attention, perception of service, citizen satisfaction, level of approval, municipal management.

## AVAL DE TRADUCCIÓN



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



CENTRO  
DE IDIOMAS

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023”** presentado por **Catota Guayta Melany Nicole**, y **Galarza Vásquez Carmen Nashali**, egresadas de la Carrera de Mercadotecnia, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económica**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, febrero del 2024

Atentamente,

Mg. Marcelo Pacheco Pruna  
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC  
CI: 0502617350



CENTRO  
DE IDIOMAS

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	iii
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR.....	v
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	vii
AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN .....	viii
AGRADECIMIENTO .....	ix
DEDICATORIA.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xv
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	xvi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xviii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xx
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
2.1. Formulación del problema .....	3
2.2. Hipótesis .....	4
2.3. Justificación .....	4
2.4. Objetivos.....	6
2.4.1. Objetivo General.....	6
2.4.2. Objetivo Especifico .....	6
<b>3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>7</b>
<b>4. FUNDAMENTACION CIENTÍFICO TÉCNICA.....</b>	<b>9</b>

4.1.	Antecedentes Investigativos .....	9
4.2.	Fundamentación teórica .....	12
4.2.1.	Atención ciudadana .....	12
4.2.2.	Calidad.....	16
4.2.3.	Servicio.....	18
4.2.4.	Modelo SERVQUAL .....	23
4.2.5.	Aprobación .....	26
4.2.6.	Satisfacción del cliente .....	26
4.2.8.	Modelo NPS .....	27
<b>5.</b>	<b>METODOLOGÍA EMPLEADA .....</b>	<b>29</b>
5.1.	Enfoque de investigación.....	29
5.2.	Nivel de investigación .....	29
5.3.	Diseño de la investigación .....	30
5.4.	Técnica e instrumentos de recolección de información.....	30
5.5.	Población y muestra.....	31
<b>6.</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
6.1.	Resultados.....	33
6.2.	Discusión .....	66
<b>7.</b>	<b>IMPACTOS .....</b>	<b>70</b>
7.1.	Social .....	70
<b>8.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
8.1.	Conclusiones.....	71
8.2.	Recomendaciones .....	72
<b>9.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>74</b>
<b>10.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Cronograma de objetivos.....	6
<b>Tabla 2.</b> Beneficiarios directos del GAD municipal.....	8
<b>Tabla 3.</b> Beneficiarios indirectos .....	8
<b>Tabla 4.</b> Alfa de Cronbach.....	33
<b>Tabla 5.</b> Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: tangibilidad.....	34
<b>Tabla 6.</b> Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: fiabilidad.....	34
<b>Tabla 7.</b> Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: capacidad de respuesta. ....	35
<b>Tabla 8.</b> Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: seguridad. ....	36
<b>Tabla 9.</b> Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: empatía sistemática.....	37
<b>Tabla 10.</b> Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: tangibilidad. ....	39
<b>Tabla 11.</b> Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: fiabilidad. ....	40
<b>Tabla 12.</b> Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: capacidad de respuesta.....	41
<b>Tabla 13.</b> Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: seguridad.....	42
<b>Tabla 14.</b> Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: empatía sistemática.....	42
<b>Tabla 15.</b> Pruebas de chi-cuadrado, expectativa frente a la realidad.....	45
<b>Tabla 16.</b> Correlación de Spearman, expectativa frente a la realidad. ....	45
<b>Tabla 17.</b> Tabla de frecuencia, NPS en base a la dimensión: fiabilidad.....	46
<b>Tabla 18.</b> Tabla de frecuencia, NPS basado en la dimensión: capacidad de respuesta. ....	47
<b>Tabla 19.</b> Tabla de frecuencia, NPS basada en la dimensión: empatía sistemática. ....	48
<b>Tabla 20.</b> Tabla de frecuencia, NPS basada en la dimensión: seguridad. ....	49
<b>Tabla 21.</b> Dimensión 1: Tabla cruzada, realidad de fiabilidad con NPS de fiabilidad.....	52
<b>Tabla 22.</b> Pruebas de chi-cuadrado, dimensión 1: realidad de fiabilidad con NPS de fiabilidad.....	52
<b>Tabla 23.</b> Correlación de Spearman, dimensión 1: realidad de fiabilidad con NPS de fiabilidad.....	53
<b>Tabla 24.</b> Dimensión 2: Tabla cruzada, realidad de capacidad de respuesta con el NPS de la capacidad de respuesta.....	54
<b>Tabla 25.</b> Pruebas del chi-cuadrado, dimensión 2: realidad de capacidad de respuesta con el NPS de la capacidad de respuesta.....	55
<b>Tabla 26.</b> Correlación de Spearman, dimensión 2: realidad de capacidad de respuesta con NPS de capacidad de respuesta. ....	56

<b>Tabla 27.</b> Dimensión 3: Tabla cruzada, realidad de empatía sistemática con el NPS de empatía sistemática.....	57
<b>Tabla 28.</b> Prueba de chi-cuadrado, dimensión 3: realidad de empatía sistemática con NPS de empatía sistemática.....	58
<b>Tabla 29.</b> Correlación de Spearman, dimensión 3: realidad de empatía sistemática con NPS de empatía sistemática.....	59
<b>Tabla 30.</b> Dimensión 4: Tabla cruzada, realidad de seguridad con el NPS de seguridad. ....	60
<b>Tabla 31.</b> Prueba de chi-cuadrado, dimensión 4: realidad de seguridad con el NPS de seguridad.....	61
<b>Tabla 32.</b> Correlación de Spearman, dimensión 4: realidad de seguridad con NPS de seguridad.....	62
<b>Tabla 33.</b> Tabla cruzada general del total de la realidad (calidad) con el NPS general (aprobación).....	63
<b>Tabla 34.</b> Prueba del chi-cuadrado general del total de la realidad (calidad) con el NPS general (aprobación).....	64
<b>Tabla 35.</b> Correlación de Spearman del total de la realidad (calidad) con el NPS general (aprobación).....	65
<b>Tabla 36.</b> Tabla de contraste de investigaciones .....	68

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Elementos constitutivos en la atención al ciudadano.....	13
<b>Ilustración 2.</b> Dimensiones del Modelo SERVQUAL .....	24
<b>Ilustración 3.</b> Gráfico de barras de frecuencia – Expectativa. Tangibilidad .....	34
<b>Ilustración 4.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Expectativa. Fiabilidad.....	35
<b>Ilustración 5.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Expectativa. Capacidad de respuesta.....	35
<b>Ilustración 6.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Expectativa. Seguridad.....	36
<b>Ilustración 7.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Expectativa. Empatía.Sistemática .....	37
<b>Ilustración 8.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Realidad. Tangibilidad .....	40
<b>Ilustración 9.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Realidad. Fiabilidad.....	40
<b>Ilustración 10.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Realidad. Capacidad de Respuesta.....	41
<b>Ilustración 11.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Realidad.Seguridad.....	42
<b>Ilustración 12.</b> Gráfico de barras de frecuencia - Realidad. Empatía.Seguridad .....	43

<b>Ilustración 13.</b> Gráfico de barra total expectativa-realidad.....	46
<b>Ilustración 14.</b> Gráfico de barras de frecuencia - NPS/Fiabilidad .....	47
<b>Ilustración 15.</b> Gráfico de barras de frecuencia - NPS/Capacidad.respuesta.....	47
<b>Ilustración 16.</b> Gráfico de barras de frecuencia - NPS/Empatía .....	48
<b>Ilustración 17.</b> Gráfico de barras de frecuencia - NPS/Credibilidad.....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Cuestionario Modelo SERVQUAL (Expectativa).....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 2.</b> Cuestionario Modelo SERVQUAL (Realidad) .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 3.</b> Cuestionario Modelo NPS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 4.</b> Prueba piloto.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 5.</b> Estadística total de los elementos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Anexo 6.</b> Fotografías .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del Proyecto:**

“CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LOS NIVELES DE APROBACIÓN DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA 2023”

**Fecha de inicio:** 23 de octubre 2023

**Fecha de finalización:** 19 de febrero 2024

**Lugar de ejecución:**

Latacunga- Cotopaxi, GAD Municipal del cantón Latacunga.

**Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Carrera que auspicia:**

Licenciatura en Mercadotecnia.

**Equipo de Trabajo:**

**Tutor:** Ing. Darío Javier Díaz Muñoz Mg. C.C. 18028665194

**Estudiante:** Catota Guayta Melany Nicole C.C. 1753352523

Galarza Vásquez Carmen Nashali C.C. 0503640997

**Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones.

**Sub línea de investigación:**

Conducta del consumidor y tendencia del mercado.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad a nivel mundial la calidad de servicio es un desafío importante en las organizaciones, debido a las grandes exigencias actuales de los usuarios para que sus peticiones tengan pronta respuesta y solución, la calidad de servicio acompañada de la satisfacción deben ir de la mano para generar los resultados más óptimos en el entorno de las organizaciones. De acuerdo con Taipe de la Cruz & Tipanguano Sandoval, (2022) a nivel internacional, la noción de calidad en los servicios se ha ampliado, abarcando así, todos los aspectos de las organizaciones públicas, desde la atención directa al ciudadano hasta los procesos más complejos que influyen en su funcionamiento general.

Según Witte Kristof y Schiltz Fritz, (2018), se ha creado una tendencia creciente a mejorar la eficacia de los organismos públicos, subrayando la importancia de la profesionalización y la optimización, que debido a esto, los servicios públicos adquieren un papel fundamental en la ciudadanía ya que su uso genera un interés eficiente y de alta calidad a nivel mundial.

Según Eduarte, (1999) destaca que es crucial que el sector público este más orientado hacia el cliente adoptando así una mentalidad enfocada en las prácticas de necesidades y expectativas de los ciudadanos, con el fin de mejorar la calidad lo que, implica proponer servicios con aspectos claves para lograr conectar positivamente con la sociedad.

Por consiguiente, nos lleva a indagar en Ecuador sobre si existe conocimiento en torno a la calidad de los servicios, tomando en cuenta que no fue hasta el gobierno de Rafael Correa en el 2007, que establece la necesidad de tener un sistema de calidad de servicio, con el propósito de promover una labor coordinada con las acciones presentes de hasta ese entonces en instancias públicas y privadas. Que posteriormente

la Subsecretaria de Calidad en el Servicio Público en conjunto con Mauricio et al., (2021 p. 4 ) menciona que “..., el Ecuador manifestó ya en 2008, su adhesión a la Carta Iberoamericana para la Calidad de la Gestión Pública, instrumento que fue diseñado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)”, fundando así el hito sobre la intervención de los modelos de calidad en la toma de decisiones de las organizaciones, estableciendo un precedente de participación en servicios públicos y la necesidad de fortalecer las instituciones, logrando así que se mantenga en constante evolución, trabajando en una interpretación asertiva de la ciudadanía asociada con la evaluación que se establece entorno a cada servicio. Añadiendo que en el Ecuador el ultimo control con base en la calidad de servicios en el ámbito público se realizó entre 2011 y 2015, ocupando así el sexto lugar en eficiencia del servicio público a nivel regional y así lo demuestra el informe elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que evaluó el rendimiento del servicio en 16 países, retomando la investigación hasta el planteamiento del Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 en el que habla de la revolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos.

Y es precisamente en Ecuador que existen organizaciones e instituciones que requieren estos procesos de control entorno a la calidad ya que, al ser un tema mencionado en el país, pero no acatado en su totalidad, aún se plantea el desconocimiento de no generar un diagnóstico claro proporcionado a partir de la evaluación de un servicio, en el que a pesar de los esfuerzos que las organizaciones realizan para perfeccionar sus servicios muchas de ellas enfrentan dificultades al no tener un sentido dilucidado de la calidad aplicado a los servicios presente en las diferentes instituciones.

En la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga existen diversas organizaciones públicas que prestan sus servicios a la ciudadanía lo que nos lleva a centrarnos específicamente en el GAD municipal, el cual tiene el mandato del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en el que promueven el desarrollo sustentable y la dignidad de las personas a través de la implementación de políticas públicas para la equidad e inclusión social, así como la participación ciudadana en acción con el municipio.

La organización ofrece distintos servicios entre ellos los turnos de movilidad, emprendedores, consulta de impuestos, avalúos y catastros, registro de la propiedad, facturación, audiencia ciudadana entre otros. Enfatizando en este último la audiencia ciudadana que es un servicio que aproximadamente tiene más de 18 años de actividad efectuando un acercamiento para atender a la ciudadanía priorizando sus peticiones. Y es precisamente este servicio del GAD municipal el que enfrenta diversos desafíos en relación entre la calidad del servicio y la aprobación de los usuarios comprendiendo así las dificultades que se presentan en el transcurso del mismo. La carencia de un diagnóstico actualizado sobre la situación dentro del municipio destaca la necesidad de evaluar para mejorar continuamente la calidad del servicio, recordando que esta organización no ha tenido un seguimiento en torno al servicio que ofrece, es posible que la audiencia ciudadana no refleje adecuadamente la diversidad y representatividad de los criterios de los usuarios, para determinar la aprobación y consecuentemente recomendar entre la ciudadanía.

## **2.1. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación de la calidad de servicio de atención ciudadana y los niveles de aprobación del GAD municipal del cantón Latacunga 2023?

## **2.2.Hipótesis**

Existe relación entre la calidad de servicio de atención ciudadana y la aprobación en el Gobierno descentralizado autónomo (GAD) municipal del cantón Latacunga 2023.

## **2.3. Justificación**

Dentro del esquema empresarial la gestión pública genera que las empresas asuman el reto de optimizar los servicios favoreciendo significativamente el bienestar del cliente y efectuando así soluciones oportunas frente a diversas situaciones presentes dentro de una organización. Además de considerar a los clientes como la oportunidad idónea de demostrar la calidad en cada servicio que se ofrece en organizaciones públicas, particularmente es esencial que las entidades fortalezcan y contribuyan a la mejora de la atención de los servicios, de modo que se logre incrementar estándares de calidad que fortalecerán al crecimiento empresarial.

Con respecto a la calidad y a posibles esquemas para aplicar dentro de una organización se presenta algunas teorías que han permitido que las instituciones consideren esto como un elemento básico del mejoramiento a diversas posibilidades que se estén dando dentro de una entidad. Con base en estudios previos se puede recalcar que la calidad es el total del éxito de una marca a partir de la satisfacción plena del consumidor y que se apoya como un diferenciador dentro del mercado, Cabe recalcar que al ser este un aspecto intangible su valoración se dificulta al definirlo, ya que la responsabilidad recae en el usuario debido a que debe contrastar la expectativa frente a la realidad que este tiene sobre un determinado servicio y la optimización interna de la empresa.

En este sentido es necesario considerar una presencia significativa dentro de la optimización de calidad en el servicio para comprender la aprobación que se tiene sobre los servicios, no solo desde el punto de vista empresarial, sino más bien desde la

perspectiva del cliente ya que a partir de este criterio se lograra constatar un cambio interno que eventualmente lograra marcar una diferencia y a la vez simpatice por el bienestar de la ciudadanía en general.

Mejorando positivamente el servicio, ya que, al tomar medidas correctivas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, conduce a una mayor satisfacción del usuario, lo cual es fundamental para mantener relaciones sólidas e inclusive fomentar la lealtad. Así también, aumentar la confianza de los clientes y la comunidad en general, lo que puede resultar en una mayor participación, apoyo y respaldo hacia la entidad. El impacto que genera esta investigación está ligado directamente con los beneficiarios, es decir, las personas o grupos que obtienen ventajas de la investigación. Es relevante destacar que el impulso social de promover el bienestar asociado a la confianza de la ciudadanía, genera un ambiente participativo entre los usuarios como a la entidad responsable del servicio.

Por lo tanto, es evidente la existencia de razones sólidas para desarrollar la presente investigación, que pretende determinar la calidad del servicio de audiencia ciudadana a través de la relación fijados en los niveles de aprobación asignados por la ciudadanía, considerando los desafíos de comprender las necesidades reales de los latacungueños a través de un canal directo con la principal autoridad, el Sr. Alcalde. En la que se busca promover un servicio más incluyente, participativo, efectivo en atención y resolución de problemáticas sociales, consecuentemente, el uso de métodos de evaluación de calidad acierta potencialmente con el servicio que se pretende valorar. Desarrollando en la investigación una temática novedosa que se ajusta a la expectativa de los ciudadanos con la realidad del servicio brindado por el GAD municipal, teniendo la capacidad de implementar acciones que aseguren la calidad permanente de la audiencia ciudadana e impulsando una aprobación exitosa.

## 2.4. Objetivos

### 2.4.1. Objetivo General

Analizar la relación entre la calidad del servicio de atención ciudadana y los niveles de aprobación del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Latacunga en el año 2023.

### 2.4.2. Objetivo Especifico

- Investigar los fundamentos científicos-técnicos de atención ciudadana, calidad y aprobación a través de diferentes autores para sustentar el proyecto.
- Diagnosticar la calidad y el nivel de aprobación que los usuarios le otorgan al servicio de atención ciudadana que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Latacunga, mediante modelos de evaluación.
- Establecer la relación existente entre la calidad de servicio y el nivel de aprobación que tiene el GAD municipal del cantón Latacunga.

### 2.4.3. Actividades por desarrollarse

**Tabla 1.**

*Cronograma de objetivos*

Objetivo específico	Actividades	Cronograma	Productos
Investigar los fundamentos científicos-técnicos de atención ciudadana, calidad y aprobación a través de diferentes autores para sustentar el proyecto.	Recabar, analizar, y sintetizar la información relacionada con calidad, percepción, aprobación y modelos de calidad extraídos de diferentes autores. Además de complementar la	Mes de noviembre.	Fundamentación científica – técnica. Marco Teórico sobre las variables generales y sus indicadores.

	información con tesis y artículos científicos.		
	Para posterior a eso estructurar el Fundamentación científico-técnica		
Diagnosticar la calidad y el nivel de aprobación que los usuarios le otorga al servicio de atención ciudadana que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Latacunga, mediante modelos de evaluación.	Elaborar el instrumento en base a los modelos como el Servqual y NPS.  Aplicar una metodología basada en la identificación de una técnica e instrumentos que midan las variables del presente proyecto.	Mes de diciembre.	Información de la expectativa del ciudadano y la realidad después de adquirir el servicio de atención ciudadana, para por consiguiente determinar si aprueba o no el servicio.
Establecer la relación existente entre la calidad de servicio y el nivel de aprobación que tiene el GAD municipal del cantón Latacunga.	Interpretación de los resultados finales del proyecto de investigación  Definir la relación entre la calidad y los niveles de aprobación.  Realizar un contraste entre los antecedentes, indicadores y los resultados obtenidos.	Mes de enero y febrero.	Discusión final de los resultados.

*Nota:* La tabla muestra el cronograma a detalle del cumplimiento de los objetivos específicos.

### 3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los beneficiarios directos de esta investigación incluyen a las autoridades, al personal administrativo y operativo y a todos los miembros del GAD Municipal del cantón Latacunga. Estos beneficiarios se verán directamente involucrados en los

cambios y mejoras que se llevarán a cabo en la calidad del servicio de atención ciudadana. Además, es importante mencionar a los usuarios del servicio de atención ciudadana en esta sección. Esto abarca a los ciudadanos que acuden en días específicos en busca de un acercamiento con la máxima autoridad. Estos ciudadanos representan la base de usuarios del servicio y son parte fundamental de la interacción que se lleva a cabo en el marco de la atención ciudadana.

Por otro lado, tenemos a los beneficiarios indirectos que son aquellos usuarios que se beneficiarán de la acción, pero de manera global, incluye a toda la población urbana y rural de la ciudad de Latacunga ya que parte de una comunidad en general e indirectamente serán impactados por las mejoras en la calidad, con el fin de que puedan acceder a futuro al servicio a partir de la presente investigación.

**Tabla 2.**

*Beneficiarios directos del GAD municipal*

<b>Denominación</b>	<b>Cantidad</b>
Autoridades del GAD municipal del cantón Latacunga	150
Administrativos del GAD municipal del cantón Latacunga	550
Personal operativo del GAD municipal del cantón Latacunga	300
<b>Total</b>	<b>1000</b>

*Nota:* Registro de trabajadores proporcionados por el GAD Municipal.

**Tabla 3.**

*Beneficiarios indirectos*

<b>Denominación</b>	<b>Cantidad</b>
Población del área rural	106.647
Población del área urbano	63.842
<b>Total</b>	<b>170.489</b>

*Nota:* Registro de la población en área rural y urbano proporcionado por el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos)

## **4. FUNDAMENTACION CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **4.1. Antecedentes Investigativos**

Para fundamentar el presente proyecto se ha considerado como antecedentes tomar en cuenta las siguientes investigaciones.

Según Taipe y Tipanguano, (2022) El objetivo principal del proyecto de investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD municipal del cantón Salcedo" fue evaluar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Para llevar a cabo esta investigación, se realizaron investigaciones bibliográficas para recopilar información relevante sobre el tema. Mediante una investigación de campo, se identificaron las deficiencias en la prestación de servicios por parte del municipio a los usuarios que acuden a esta entidad pública. Se empleó un enfoque deductivo para verificar el problema existente. La población objetivo de este estudio fue de 65,000 habitantes del cantón Salcedo, y la muestra consistió en 382 usuarios, lo cual permitió evaluar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se utilizó un enfoque cuantitativo que hizo uso de un cuestionario con 30 preguntas basadas en las dos variables del estudio, utilizando el instrumento modelo Servqual. Se empleó un diseño no experimental, de tipo transversal o transaccional, ya que la investigación se llevó a cabo en una situación y población específicas durante un tiempo determinado. Los datos recopilados fueron tabulados utilizando el programa Excel y los resultados mostraron que la calidad de servicio suele ser adecuada, al igual que la satisfacción del usuario. Tras evaluar estas dos variables, se concluyó que el 35,1% de los encuestados determinó que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son regularmente y casi siempre adecuadas, debido a la amabilidad y

educación del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Salcedo al brindar el servicio. Para abordar las problemáticas identificadas, se elaboró un plan de mejoramiento que consiste en la implementación de cuatro estrategias destinadas a fortalecer la calidad de servicio y lograr la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado López, (2023) con el proyecto titulado "La evaluación del nivel de calidad de los servicios prestados por la empresa Quala Ecuador S.A. en el cantón Ambato, mediante la aplicación del Modelo Servqual", se llevó a cabo una investigación con el propósito de valorar la calidad de los servicios ofrecidos por esta empresa multinacional especializada en la producción y venta de productos de consumo masivo en el cantón Ambato. Para ello, se utilizó el Modelo Servqual como herramienta de evaluación, empleando un enfoque cuantitativo para recopilar y analizar los datos. Se administró un cuestionario del Modelo Servqual, el cual ha sido validado por expertos y consta de 22 preguntas que evalúan cinco dimensiones clave.

Este cuestionario fue aplicado a 30 clientes actuales del canal Distribuidores en el cantón Ambato, permitiendo así evaluar tanto sus expectativas como percepciones. Los resultados arrojaron un índice de calidad de servicios de 0.66, lo cual indica que la empresa está desempeñando sus actividades de manera adecuada y superando las expectativas de los clientes.

Además, se encontró una relación significativa entre las variables analizadas, lo que llevó a confirmar la hipótesis de que los elementos de evaluación del Modelo Servqual tienen un impacto en la situación actual de la calidad de los servicios proporcionados por Quala Ecuador S.A. en el cantón Ambato.

Concluyendo así con la tercera investigación que data con autoría de Almirón Choque y Pacheco Núñez (2020) nombrada "Análisis del índice de satisfacción (NPS)

del servicio de capacitación que brinda el centro de capacitación empresarial del sur, Arequipa - Perú 2018” teniendo como objetivo principal determinar el Índice de Satisfacción (NPS) del servicio de capacitación brindado por el Centro de Capacitación Empresarial del Sur Arequipa - Perú 2018.

Se llevó a cabo una investigación concluyente y no experimental en el año 2018 para determinar el índice de satisfacción (NPS) del servicio de Capacitación proporcionado por el Centro de Capacitación Empresarial del Sur Arequipa, en Perú. La investigación se realizó considerando variable como el sexo, la edad, la ocupación y el tipo de capacitación de los clientes. Se seleccionó una muestra de 229 clientes para el estudio.

Se utilizó la metodología de Fred Reichheld (2012) conocida como "Net Promoter Score (NPS)", la cual clasifica a los clientes en promotores, pasivos y detractores. Los resultados revelaron un NPS de 21.8, con un 11.8% de detractores, un 54.6% de pasivos y un 33.6% de promotores. Al analizar los resultados por sexo, se obtuvo un NPS de 23.4 para las mujeres y 15.6 para los hombres. En relación a la edad, se encontró un NPS de 14.1 para el grupo de 20 a 25 años, 7.0 para el grupo de 26 a 30 años, 7.8 para el grupo de 31 a 35 años y 10.2 para el grupo de 36 años en adelante. En cuanto a la ocupación, se obtuvo un NPS de 5.5 para los estudiantes, 24.2 para los profesionales universitarios, 7.8 para los técnicos y 1.6 para los empresarios. En relación al tipo de capacitación, se encontró un NPS de 22.7 para los programas de actualización (PDA) y 16.4 para los diplomas. Se observaron diferencias significativas en los resultados obtenidos.

Además, se realizaron tres preguntas complementarias: en primer lugar, se indagó por las razones por las cuales los clientes recomendarían el servicio, destacando el nivel de enseñanza y los docentes (26.20%) y la atención recibida

(13.54%). En segundo lugar, se preguntó por las razones por las cuales los clientes no recomendarían el servicio, se resaltaron aspectos como la certificación de los convenios (16.16%), la organización y gestión del tiempo (14.85%). Por último, se consultó sobre los aspectos que los clientes consideraban que se deberían mejorar, siendo las sugerencias más comunes: establecer convenios con otras instituciones para respaldo académico adicional (7.86%) y aumentar la duración de las clases por curso (6.99%).

## **4.2.Fundamentación teórica**

### **4.2.1. Atención ciudadana**

A lo largo de los años la sociedad y las entidades públicas y/o privadas han desarrollado una relación cercana fomentando una interacción participativa. De acuerdo con Patlán Lira, (2021). La atención ciudadana en el contexto de un enfoque público tiene como objetivo optimizar los procesos y servicios hacia el usuario y en consecuencia satisfacer sus necesidades, cabe recalcar que una buena atención ciudadana genera confianza y credibilidad con la administración pública.

La atención ciudadana engloba una serie de procedimientos, actividades, herramientas y canales destinados a facilitar la interacción con la población. Y de acuerdo con Arrupe & Milito, (2023). Su finalidad comprende diversos objetivos, como suministrar información, responder a consultas, proporcionar y ofrecer servicios, recibir solicitudes, gestionar quejas, abordar reclamaciones, considerar sugerencias, entre otros.

Desde que un ciudadano plantea una situación hasta que la organización presenta una solución, se lleva a cabo un proceso supervisado por el funcionario público, reconocido como "atención al ciudadano". Este proceso comienza cuando el residente establece contacto con la entidad administrativa con un propósito específico.

Por otro lado, según lo mencionado, se evidencia que, al realizar la atención a un ciudadano, participan tres elementos esenciales que se detallan a continuación:

### **Ilustración 1.**

*Elementos constitutivos en la atención al ciudadano*



*Nota:* pirámide de la composición de atención al ciudadano basado en la investigación.

#### **4.2.1.1. Organización**

Como expresa Arrupe & Milito, (2023). Desde el enfoque de la administración, la municipalidad comparte diversos elementos comunes con otras entidades. Sin embargo, al ser una entidad pública, los recursos que administra son de fin público, principalmente derivados de las contribuciones financieras de los ciudadanos. El principio fundamental de sus acciones se centra en fomentar el interés general y el bien común.

Uno de los desafíos cruciales que enfrentan las instituciones públicas, especialmente los gobiernos locales, radica en la necesidad de implementar cambios internos fundamentales para adaptarse a las demandas de la comunidad. Estos ajustes surgen como consecuencia de transformaciones en el entorno organizacional, que

incluyen una participación cada vez mayor de la ciudadanía, la emergencia de nuevos derechos ciudadanos y cambios en las percepciones sobre la administración pública.

La ciudadanía ha experimentado una metamorfosis, es decir que, en la actualidad, desempeña un papel activo en asuntos de interés general ya que está mejor informada, más consciente buscando servicios y productos de alta calidad. Por ende, para satisfacer estas expectativas, las instituciones deben adoptar nuevas estrategias de gestión y comunicación que aseguren una interacción efectiva entre la administración y la ciudadanía.

#### **4.2.1.2. Funcionarios y Agentes públicos**

Según el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), en concordancia con el artículo 308 de la Ley de Compañías, establece la composición de organismos, entidades y personas jurídicas que comprenden el sector público.

En este contexto, y de acuerdo a la Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP] (2010) señala en el “Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”

La Ley Orgánica de Servicio Público confiere igual consideración tanto a los servidores como a los funcionarios públicos que desempeñan roles en instituciones estatales y llevan a cabo funciones directamente vinculadas a los servicios públicos y a la satisfacción de los ciudadanos. Como afirma Herrera Zambrano (2016), el funcionario público se concibe como la pieza fundamental en la operación de las entidades públicas, siendo a través de su desempeño que se garantiza una gestión eficaz de los servidores públicos hacia el ciudadano, cabe recalcar que en casos donde se determine que el funcionario actuó intencionalmente o con culpa grave, será

responsable por los actos que obliguen a la entidad a proporcionar compensación económica.

En consecuencia, el Estado se compromete a asumir la responsabilidad de compensar los daños o perjuicios sufridos por los ciudadanos debido al inadecuado desempeño de los servidores públicos. Es importante destacar que este compromiso se llevará a cabo únicamente cuando se haya comprobado la negligencia en la actuación de los servidores con los ciudadanos.

#### **4.2.1.3.Ciudadano**

De acuerdo con el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la participación ciudadana se define principalmente como el derecho tanto individual como colectivo de los ciudadanos para involucrarse activamente, influir de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, así como en el control popular de las instituciones estatales y de la sociedad, junto con sus representantes. Esto se da en un proceso continuo de construcción del poder ciudadano.

Desde el punto de vista de Maldonado y Mocha-Román, (2023) El derecho al desarrollo constituye un principio fundamental que busca que cada ciudadano tenga acceso a las oportunidades y recursos necesarios para alcanzar su máximo potencial y contribuir al progreso de su nación. Sin embargo, en la práctica, aún queda una tarea significativa por realizar para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a las oportunidades y a un digno servicio de atención emitida por las entidades públicas. Se requiere realizar inversiones sustanciales en infraestructura básica, capacitación y políticas que fomenten un desarrollo favorable entre el ciudadano y la institución. Además, es necesario promover la participación ciudadana y la consulta a las comunidades rurales. Cabe destacar que, en las zonas rurales, estos desafíos se

vuelven aún más evidentes debido a la falta de acceso a servicios básicos y oportunidades económicas. Por lo tanto, es imperativo tomar medidas específicas para mejorar la situación en estas áreas y garantizar el derecho al desarrollo para todos los ciudadanos.

#### **4.2.1.4. Servicio de atención ciudadana**

Ser parte de una empresa o institución, tanto en el ámbito público como en el privado, implica una responsabilidad social significativa. Aquellos que integran esta entidad deben tener una comprensión profunda de la importancia de sus roles y la relevancia de su contribución a la organización. En particular, se destaca la importancia de la función de atención ciudadana, que actúa entre los clientes internos o externos y los servicios proporcionados. En consecuencia, es esencial que el entorno de la oficina se mantenga actualizado, incorporando tecnología de vanguardia y promoviendo cambios de actitud hacia los empleados administrativos. Esto no solo implica la ejecución eficiente de las tareas de oficina, sino también la actuación con responsabilidad e independencia para de tal forma satisfacer necesidades del ciudadano y brindar servicio de calidad. Loor Valle & Segovia Meza, (2019)

#### **4.2.2. Calidad**

Para Cubillos Rodríguez y Rozo Rodríguez, (2019) la calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa. (pág. 81) proyectando así una postura basada en la demostración de una disposición íntegra del hombre.

Por otro lado, Vargas Quiñones y Aldana de Vega (2014) manifiestan que “la calidad es la búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en

los seres humanos”. Complementando así Álvarez Gallegos, (2006) con lo expresado en el punto que este “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (2006)

Además, que Cardozo, (2021) manifiesta que la calidad se refiere a un conjunto de enfoques y medidas que tienen como objetivo principal la mejora continua del servicio al cliente y el fortalecimiento de la relación entre el consumidor y la marca lo que con lleva que las empresas implementen diversas estrategias y acciones. Estas pueden incluir la capacitación y formación constante del personal, la implementación de estándares y procedimientos claros, el establecimiento de canales de comunicación efectivos con los clientes, y la atención y resolución rápida de problemas o quejas.

Izquierdo Espinoza, (2021) menciona que hoy en día, la calidad abarca elementos como confiabilidad, seguridad, sostenibilidad, y bienestar, entre otros siendo fundamental la calidad un producto o servicio que perciben los clientes seguido que, si estos no cumplen con estándares de calidad, es probable que no vuelvan a adquirirlo.

Lo que consecuentemente para Anierte Hernández, (2023) recalca sobre la clave para el éxito de una empresa radica en la producción de productos o servicios realizados por profesionales altamente capacitados y siguiendo los procedimientos técnicos adecuados. Estos productos o servicios deben satisfacer las necesidades de los clientes de manera efectiva, al mismo tiempo que se mantienen costos adecuados para la empresa. Y la relación entre la calidad y el servicio están estrechamente relacionados en el contexto empresarial. La calidad se refiere a la excelencia en los

productos, servicios o procesos de una empresa, mientras que el servicio se centra en la atención y satisfacción del cliente. La calidad del producto o servicio es un factor crucial en la percepción y satisfacción del cliente. Cuando una empresa ofrece productos o servicios de alta calidad, cumple o supera las expectativas del cliente en términos de durabilidad, confiabilidad, funcionalidad y otros atributos relevantes. La calidad contribuye a la satisfacción del cliente, a su lealtad y a la reputación positiva de la empresa.

#### **4.2.3. Servicio**

De acuerdo con Montoya, (2013)“el servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito”. La satisfacción que se obtenga a través del servicio es crucial para que la empresa retenga al cliente, por lo tanto, es esencial comprender la importancia de realizar la interacción de manera dinámica y adecuada.

También se lo determina como un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente cualquier cosa, favorable o desfavorable, que una persona recibe en intercambio Conjunto de atributos tangibles (forma, tamaño, color...) e intangibles (marca, imagen de empresa, servicio).Valenzuela Salazar et al., (2019)

Según García Arminda, (2016), “el mercado presenta un notable predominio hacia la competitividad que indudablemente beneficia al usuario, ya que este puede contar con diferentes opciones para seleccionar el que prefiera”. de modo que las organizaciones deben tener presente que es una necesidad comprender cómo ofrecer un servicio a la altura de los requerimientos actuales.

No obstante, es prescindible destacar que el servicio es la base de una cultura organizacional ya que es el conjunto de esfuerzos y dedicación de las empresas conjuntamente con la búsqueda de la demanda a las necesidades de cumplir para poder satisfacer las necesidades de los clientes.

#### **4.2.3.1. Características de los servicios**

Sánchez Galán Javier, (2020), menciona que las características más importantes de los servicios son las siguientes:

- Son intangibles.
- Son divisibles, aunque se pueden comprar paquetes de servicios por separado, hay una unidad mínima indivisible.
- Son heterogéneos, muy diversos y variados.
- No se pueden conservar, los servicios no se pueden almacenar.

Cabe destacar que los servicios son acciones destinadas a satisfacer las necesidades y deseos de los clientes. Aunque no son tangibles, tienen el potencial de crear valor y proporcionar experiencias significativas y que convergen hacia la calidad aplicado en los servicios siendo este un factor crucial para el éxito, ya que se refiere a la capacidad de un servicio para cumplir o incluso superar las expectativas y requerimientos de los clientes.

#### **4.2.3.2. Calidad de servicios**

Los autores Zouari y Abdelhedi, (2021) mencionan que la calidad del servicio es la adecuación del servicio partiendo de ser un componente fundamental para asegurar que los clientes estén satisfechos. La satisfacción del cliente se refiere a la evaluación interna que cada individuo hace sobre si sus necesidades han sido atendidas a través del servicio recibido lo que nos deja ver que están estrechamente relacionadas entre expectativa y realidad, y sirven como indicadores de si el cliente

retornará para futuras transacciones o solicitará servicios adicionales. Por lo tanto, es claro que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente están intrínsecamente ligadas, ya que la satisfacción del cliente no puede existir si previamente no ha experimentado un servicio de calidad. (p. 10)

La calidad de servicio es un factor crucial para medir el éxito de cualquier empresa, ya que implica la valoración de los clientes sobre el servicio proporcionado. Además, se considera como un elemento distintivo entre empresas competidoras debido a su influencia en la toma de decisiones organizativas y, por consiguiente, en los resultados obtenidos. A su vez se destaca la complejidad de abordar acciones que son completamente intangibles en este sentido, evaluar la idoneidad de un servicio se torna un proceso algo complicado ya que se tiene estándares altos de los usuarios y a su vez se dificulta el comunicar esas exigencias lo que desencadena a superar las expectativas del cliente. Para medir esta calidad, se compara lo que el cliente esperaba inicialmente con su percepción real del servicio recibido. De esta manera, se determina si las expectativas se han cumplido o incluso superado en el proceso de servicio.

Villacís y Cejas, (2022) recalcan que la calidad del servicio se posiciona como un componente de gestión que contrasta las preferencias de los consumidores y la inversión que están dispuestos a realizar para acceder a los beneficios que desean. Por consiguiente, se convierte en uno de los factores más importantes en esta área.

Además de señalar que se evalúa en función de si logros así lo alude Duque Oliva, (2005) “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” nos brinda una idea dilucidada de la valoración que este tiene sobre el producto o servicio de manera subjetiva y la misma debe estar enfocada a las expectativas del consumidor de modo que reduzca el riesgo de fracasar en el mercado.

(p. 3) y consecuentemente Purihuaman & Nazario, (2017) agregan que “la calidad de servicio significa examinar si ejecutamos con validez nuestra labor; esto nos va a permitir demostrar, si en contexto la calidad de servicio que ejercemos y que pretendemos lograr se emplea”. (p. 23)

#### **4.2.3.3. Modelos de calidad**

Una primera aproximación a la calidad de servicio parte de entender y atender a los clientes teniendo así la obligación de conseguir los mejores resultados garantizando la atención eficiente de las organizaciones con la aplicación de un modelo el cual debe facilitar la descripción y visualización de la realidad del servicio en el que se incluya elementos críticos que estén encaminados a la subjetividad en la valoración de los resultados. Considerando que según Purihuaman & Nazario, (2017) se interpreta como un criterio diferente dependiendo de las expectativas y percepciones de los consumidores que ya experimentaron se busca que las percepciones del consumidor sean mayores a sus expectativas con esto sea creciente el nivel de satisfacción a cada uno de los consumidores.

Para conocer el método idóneo para una investigación los cuestionamientos surgen de sus aplicaciones prácticas o de sus contribuciones teóricas en la evaluación de la calidad del servicio. Entre estos, los enfoques basados en el usuario se destacan por sus dimensiones y atributos de evaluación, como el modelo de calidad y sus características distintivas.

##### **4.2.3.3.1. Modelo EFQM**

Para Gómez Romo et al., (2019) el modelo EFQM se fundamenta en la importancia de la satisfacción de clientes y empleados, reconociendo que el liderazgo es fundamental para generar un impacto significativo tanto en la organización como en la sociedad en general. Esto implica entender y cumplir con las expectativas y

necesidades de los clientes, brindando productos o servicios de alta calidad que generen satisfacción y fidelidad. Al enfocarse en la satisfacción del cliente, las organizaciones pueden fortalecer su reputación, retener clientes existentes y atraer nuevos clientes. (p. 76). Modelo que tiene como base la excelencia sostenida en el que se puede describir los atributos de una alta dirección con apoyo del esquema lógico REDER, herramienta que evalúa dinámicamente a la organización afrontar los desafíos para alcanzar la excelencia sostenida a partir de los procesos que integran una organización.

#### **4.2.3.3.2. Modelo Grönroos**

Arca Ruiz, (2020) define este modelo como una secuencia de pasos para obtener una ventaja competitiva y mejorar los resultados implica que el trabajo de marketing debe centrarse en tres áreas clave: el marketing externo para atraer y retener clientes, el marketing interno para motivar a los empleados, y el marketing de relaciones para construir y mantener relaciones sólidas con los clientes existentes. (p. 32)

#### **4.2.3.3.3. Modelo Iberoamericano de Excelencia**

Duque Moya y Oñate Núñez, (2019) mencionan que el objetivo principal del modelo es examinar y valorar la forma en que se gestiona cada organización en particular, con el fin de identificar tanto sus aspectos positivos como las áreas en las que se pueden realizar mejoras. Al realizar este análisis exhaustivo, se busca obtener una comprensión clara de la situación actual de la empresa y determinar las acciones necesarias para avanzar hacia el progreso y el desarrollo. (p. 7)

#### **4.2.3.3.4. El modelo SERVPERF**

Menciona González Álvarez, (2013) que el enfoque del SERVPERF surge como respuesta crítica al modelo SERVQUAL, poniendo un énfasis especial en el

desempeño percibido del servicio prestado como el factor definitorio de la calidad del servicio.

El modelo SERVPERF se centra en la evaluación subjetiva que los clientes hacen del desempeño real del servicio recibido. Se reconoce que la calidad del servicio no solo se basa en las expectativas previas del cliente, como sugería el modelo SERVQUAL, sino también en la evaluación de cómo se desempeñó el servicio en la realidad.

#### **4.2.3.3.5. El modelo SERVQUAL**

Camisón Zornoza et al., (2007) el modelo SERVQUAL ha sido desarrollado con el objetivo de evaluar la calidad del servicio brindado a los clientes, centrándose en criterios clave como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Las organizaciones pueden identificar áreas específicas en las que deben mejorar para brindar un servicio de mayor calidad. (p. 351)

#### **4.2.4. Modelo SERVQUAL**

Para Rojas et al., (2019) en la actualidad, se disponen de diversos instrumentos que incluyen indicadores predefinidos para evaluar la calidad de los servicios de información. Estos instrumentos han sido implementados desde hace muchos años, pero han sido revisados, actualizados y utilizados para medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en organizaciones tanto públicas como privadas. Entre los instrumentos más destacados se encuentran los siguientes: SERVQUAL, LibQUAL+TM y SERVPERF (pp. 33-49)

De modo que para Huentelicán Cortés, (2017) El modelo SERVQUAL (Service Quality) es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las

expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio. A su vez Suárez Balzar, (2016) menciona que “la finalidad del modelo SERVQUAL es medir la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente”. Abarcando así que dentro del modelo existen dimensiones o estándares que cambian según la percepción de los consumidores sobre la excelencia del servicio. Por lo tanto, la calidad percibida se ve como un concepto que engloba múltiples aspectos.

Según González Álvarez, (2013) permite determinar lo que desean los clientes de la organización y lo que perciben encontrar estos, así como las brechas de insatisfacción específicas y el orden de los vacíos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave, lo que supone una ventaja. Además, ha sido el modelo más nombrado y utilizado tanto en el mundo académico como empresarial, lo que ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio. (p. 45)

Detallando así Guanoquiza Castro, (2023) que utilizando el modelo SERVQUAL y la información a partir de una investigación previa, se ha desarrollado una escala que permite medir la calidad del servicio ofrecida por una empresa. Esta escala consta de 44 ítems en total (22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepción). A través de esta escala, se puede evaluar las expectativas y percepciones de los clientes que han utilizado el servicio, brindando así una herramienta para medir la calidad del servicio. (p. 31)

## **Ilustración 2.**

*Dimensiones del Modelo SERVQUAL*



**Nota:** las dimensiones del modelo SERVQUAL extraído de Miranda-Cruz , Chiriboga-Zamora, Romero-Flores, & Tapia-Hermida (2021, págs. 435-436)

Para Belén Miranda-Cruz et al., (2021) dentro del modelo SERVQUAL se detalla las dimensiones de la siguiente manera (pp. 435-436):

- Elementos Tangibles: toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos, publicidad.
- Fiabilidad: se basa en el servicio que reciben de acuerdo con el cuidado que tengan en cumplir con lo que se establece previo a la llegada de los clientes, ser fiables y brindar confianza.
- Capacidad de respuesta: esta dimensión está directamente relacionada con el tiempo de espera al poder hacer uso de un servicio, debe tener la capacidad de resolver inquietudes.
- Seguridad: se relaciona directamente con la tranquilidad del tiene el cliente que la persona que se encuentra asesorándole al hacer uso de un servicio se encuentra capacitada.

- Empatía: esta dimensión se la debe relacionar de manera individual ya que el cliente recibe atención personalizada y tiene la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta.

#### **4.2.5. Aprobación**

La aprobación implica el reconocimiento, acuerdo o aceptación que una persona expresa o sostiene hacia una situación específica, cuestión o incluso hacia otra persona menciona Ucha, (2011). Por otro lado, la finalidad de la aprobación es asegurar que lo que se está produciendo o implementando cumple con los estándares establecidos y es apto para su uso. Es un paso fundamental para garantizar la calidad y la conformidad con los requisitos establecidos, así como para minimizar los riesgos y asegurar la satisfacción de los individuos.

Los niveles de aprobación se refieren a la medida en que una persona, grupo o entidad es respaldada o apoyada por otros en relación con su desempeño, acciones o políticas. Los niveles de aprobación son comúnmente utilizados para evaluar la popularidad o aceptación de líderes políticos, figuras públicas, organizaciones o incluso productos y servicios.

Por lo tanto, la sociedad se enriquece con la diversidad de perspectivas, opiniones y preferencias, ya que es un valioso atributo que contribuye al desarrollo saludable de las personas. No obstante, la necesidad de aprobación revela la inseguridad, la cual es importante comprender y aprender a manejar ya que al superar y ganar la aprobación se alcanza el equilibrio adecuado entre lo esperado y aceptación.

GIL, (2016)

#### **4.2.6. Satisfacción del cliente**

Para Sancho et al., (1998) Cumplir con las expectativas del usuario es fundamental para lograr su satisfacción. La satisfacción es un concepto psicológico

que, en términos simples, implica experimentar una sensación de bienestar y placer al obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio.

(Zenvia, 2020) la satisfacción es un indicador que mide la buena relación de los clientes con una marca, empresa o servicio. De esta forma, es posible minimizar los impactos negativos de las actividades y mejorar las soluciones de forma eficaz, innovadora, creativa y personalizada.

Por lo tanto, medir los niveles de satisfacción del usuario es una manera directa de evaluar en qué medida se han cumplido sus expectativas, necesidades y deseos. Esto subraya la estrecha conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente que a su vez ganara su aprobación frente al servicio.

#### **4.2.7. Recomendación**

Las recomendaciones en el marketing son una valiosa herramienta que se basa en la confianza y la influencia de las opiniones de otras personas. Consisten en dar sugerencias positivas o negativas sobre un producto, servicio o marca. Cuando un usuario recomienda un producto o servicio a sus amigos, familiares o conocidos, se crea un impacto significativo que puede influir en las decisiones de compra de otros consumidores.

Las recomendaciones pueden surgir de manera espontánea, cuando un cliente decide compartir su experiencia de forma voluntaria, ya sea para destacar el éxito o el fracaso de un producto o servicio. Estas experiencias compartidas convierten a los usuarios en promotores de la marca, ya que su aprobación personal afecta la percepción de otros consumidores. La importancia de las recomendaciones radica en que se basan en la confianza interpersonal y en la creencia de que la experiencia de otros puede ser relevante y útil para tomar decisiones.

#### **4.2.8. Modelo NPS**

Para Reichheld, (2017) el modelo NPS o Net Promoter Score “sirve de herramienta para medir la fidelidad de un cliente respecto a una empresa” lo que a su vez permite que existan variados puntos de comparación. Añadiendo Osejos Vázquez, (2021)“Que el NPS tiene un único objetivo: descubrir la probabilidad de que una persona recomiende una marca, una empresa, un producto o un servicio a otra persona”. (p. 7)

Schwarz Díaz, (2018) en su artículo Reflexiones sobre la medición de la Experiencia del Cliente recalca que Net Promoter Score (NPS) es usado para medir la experiencia de cliente y su cálculo refleja la discrepancia entre clientes promotores que recomendarían el producto servicio y clientes detractores los cuales no recomendarían. (p. 3)

Como expresa Huanca et al., (2018) Al cliente se le pide la probabilidad que existe de recomendarte en una escala del 1 al 10. La ventaja de esta métrica es que no indaga sobre una emoción (“¿qué tan satisfecho estoy?”), sino sobre una intención, (¿qué tan probable es que yo recomiende?), lo que resulta más fácil de responder. Calcular el índice de recomendación NPS es bastante fácil. Toma el porcentaje de encuestados que caen dentro de la categoría 'promotor' (10-9) y resta el porcentaje de ‘detractores’ (0-6). (p. 70)

#### **4.2.8.1.Escala del modelo NPS**

Se le solicita al cliente que indique en una escala del 1 al 10 la probabilidad de recomendar el servicio destacando de este método que no se concentra la atención en una emoción personal ("¿qué tan satisfecho estoy?"), sino más bien en una intención o propósito ("¿qué tan probable es que yo recomiende?"), facilitando la respuesta de los usuarios para posteriormente calcular los resultados tomando el porcentaje de

encuestados que se encuentran en la categoría de "promotores" (puntuación 10-9) y se resta el porcentaje de "detractores" (puntuación 0-6). (Huanca et al., 2018). (p. 71)

## **5. METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **5.1. Enfoque de investigación**

La investigación se centra en evaluar la calidad del servicio de atención ciudadana y su relación con los niveles de aprobación del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Latacunga 2023. Con el propósito de recopilar información estadística precisa y relacionar las dos variables anteriormente mencionadas, se aplica un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de encuestas que está dirigida a la población del cantón. Este método permite establecer la aprobación de los ciudadanos con respecto a los servicios de atención ciudadana ofrecidos por el municipio de Latacunga.

### **5.2. Nivel de investigación**

Los niveles de investigación se relacionan con la categorización jerárquica empleada para agrupar distintos tipos de estudios según su alcance, profundidad y objetivo. La complejidad y el grado de control sobre las variables en estudio pueden variar entre estos niveles. Aguíndata Tapuy & Mena Arias, (2023)

En esta investigación, se aplica un nivel descriptivo que facilita la recolección, comprensión e interpretación detallada de los datos obtenidos. Este nivel permite abordar de manera absoluta el problema principal planteado en el estudio. Es importante destacar que la investigación descriptiva tiene como objetivo respaldar hipótesis o abordar preguntas sobre la situación del estudio. Por lo tanto, en este trabajo, resulta fundamental emplear un nivel descriptivo, ya que permite comprender aspectos específicos de la calidad del servicio de atención ciudadana y la aprobación que tiene la población sobre los servicios proporcionados por el municipio.

### **5.3. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación del presente proyecto es de carácter no experimental debido a que no se manipulan las variables, en cambio, se enfoca en la recopilación de información relevante relacionada con las variables del estudio, seguido por un análisis de Chi-Cuadrado y correlación de Pearson con el fin de establecer las hipótesis y su relación.

### **5.4. Técnica e instrumentos de recolección de información**

En esta investigación se aplica la técnica de la encuesta con dos instrumentos (cuestionarios). Es decir que se ejecutaron dos cuestionarios estandarizados con el fin de obtener datos cuantitativos y estadísticos.

El primer cuestionario se fundamentó en el modelo Servqual adaptado a las necesidades del servicio del municipio, considerando las siguientes dimensiones:

- Dimensión: elementos tangibles en la provisión del servicio
- Dimensión: fiabilidad en la prestación del servicio
- Dimensión: capacidad de respuesta
- Dimensión: seguridad
- Dimensión: empatía del sistema

Este instrumento está orientado a medir las expectativas de la población antes de adquirir el servicio de atención ciudadana.

Por otro lado, el segundo cuestionario se basó en el modelo NPS (Net Promoter Score) y Servqual considerando las anteriores dimensiones mencionadas. Este cuestionario cuenta con el objetivo de evaluar la aprobación de la realidad después de haber utilizado el servicio. En consecuencia, ver si la población recomienda o no el servicio por consiguiente analizar si el servicio proporcionado por el municipio es aprobado o no por la ciudadanía. Estas dos perspectivas

complementarias proporcionarán una visión completa de la experiencia del usuario, facilitando la identificación de áreas de mejora en los servicios municipales.

Por lo anteriormente mencionado, el primer cuestionario, diseñado para evaluar las expectativas de los ciudadanos abarca 17 preguntas distribuidas en las 5 dimensiones del modelo Servqual. Con una escala de satisfacción de 1 a 5 donde 1 significa “Muy en desacuerdo”, 2 “En desacuerdo”, 3 “Indiferente”, 4 significa “De acuerdo” y 5 “Muy de acuerdo”. En paralelo, el segundo cuestionario, centrado en medir la aprobación de la realidad del servicio ofrecido por el municipio, comprende 20 preguntas que incluyen las 5 dimensiones del modelo Servqual, una pregunta general específica del modelo NPS y 4 preguntas basadas en el modelo NPS y adaptadas a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y credibilidad del modelo Servqual. Con una escala de 1 a 10 donde de 1 a 6 son “detractores”, de 7 a 8 “neutros” y de 9 a 10 “promotores” En resumen, se aplicaron un total de 42 preguntas en ambos cuestionarios.

### **5.5.Población y muestra**

El GAD municipal en su servicio de atención ciudadana brinda el servicio a los latacungueños los días martes, tomando en cuenta la información proporcionada por la secretaria del municipio se considera que por día se atiende a 13 personas y mensualmente a 52 individuos, tomando como referencia un año de gestión es decir 52 semanas, se tiene una población de 676 (población finita).

Para aplicar los instrumentos (cuestionarios) es necesario calcular el tamaño de la muestra para una población finita, considerando la siguiente formula.

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

Donde:

N= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Variabilidad de éxito

q= Variabilidad de fracaso

e= Margen de error máximo admisible.

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

$$n = \frac{676 * (1.96)^2 * 0.8 * 0.20}{(0.05)^2 * (176 - 1) + (1.96)^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$n = 180$$

En consecuencia, la investigación cuenta con una población (N) de 676 individuos que hacen uso del servicio de atención ciudadana del municipio, con un nivel de confianza (Z) del 95%, con una variabilidad positiva (p) de 0.80, una variabilidad negativa (q) de 0.20 y finalmente con un margen de error (e) del 5%. Teniendo como resultado una muestra de 180 personas a las cuales se les aplicaran los instrumentos anteriormente mencionados.

Considerando la ejecución de una prueba piloto con la participación de 26 ciudadanos, se ha determinado una probabilidad de éxito (p) de 0.8 para respaldar la hipótesis alternativa, mientras que se ha fijado la probabilidad de fracaso (q) en 0.20, como se detalla en el **Anexo 4**.

## 5.6. Instrumento de medición

El coeficiente Alfa de Cronbach, introducido por Lee J. Cronbach en 1951, se propuso como una medida para evaluar la confiabilidad de un instrumento. Este coeficiente es un caso especial de los coeficientes Kuder-Richardson (KR-20 y KR-21), propuestos en 1937. Es decir que el coeficiente alfa de Cronbach es una herramienta utilizada para medir la consistencia interna de un conjunto de ítems o preguntas en una escala o cuestionario, especialmente cuando los ítems de una escala

están correlacionados. (Toro, Peña Sarmiento, Avendaño Prieto, Mejia Velez , & Bernal Torres, 2022)

Este cuestionario fue elaborado por A Parsu Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L Berry (1985) en el libro “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” en base a la Tabla 1 que determina cada dimensión por categoría y sus posibles subcategorías que se podrán modificar y alinear dependiendo de su uso.

Por lo tanto, se realiza una validación de los instrumentos a través del Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 4.**

*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	42

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS Statics, versión 25.0

El valor de Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, un valor más cercano a 1 indica mayor consistencia interna, por lo tanto, en esta investigación se tiene como resultado 0.912 es decir que el valor es alto, generando una confiabilidad e indicando que el número de elementos (42) son adecuados según se determina en el **Anexo 5.**

## 6. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 6.1.Resultados

Para el desarrollo del estudio, se presentan los siguientes resultados correspondiente a los datos recabados mediante la aplicación de instrumentos de recolección. A continuación, se evidencia los resultados de chi-cuadrado, tablas de frecuencia, y tablas de correlación de Spearman.

**Tabla 5.**

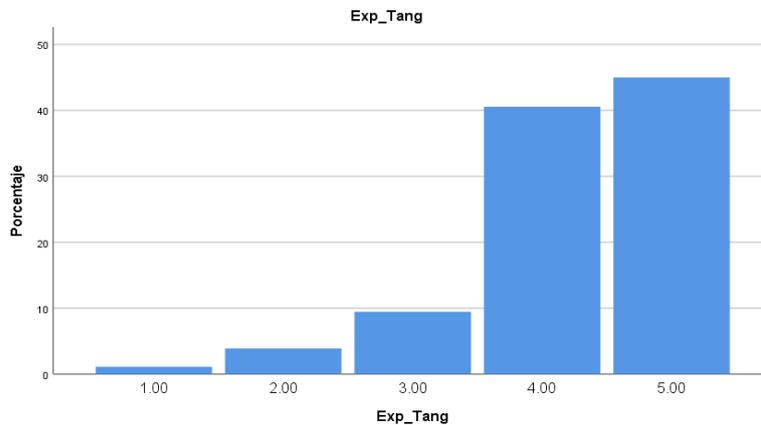
Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: tangibilidad.

<b>Expectativa de tangibilidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	2	1.1	1.1	1.1
	2.00	7	3.9	3.9	5.0
	3.00	17	9.4	9.4	14.4
	4.00	73	40.6	40.6	55.0
	5.00	81	45.0	45.0	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

**Ilustración 3.**

Gráfico de barras de porcentajes – Expectativa de la dimensión: tangibilidad.



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

**Tabla 6.**

Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: fiabilidad.

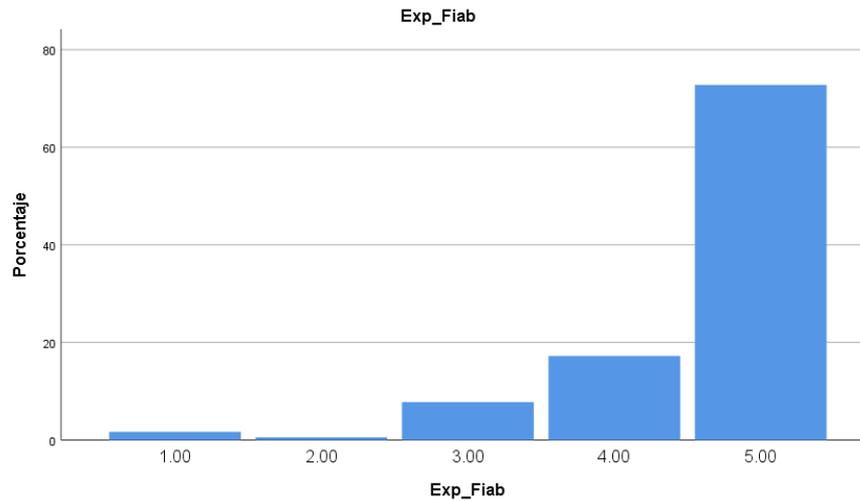
<b>Expectativa de fiabilidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	3	1.7	1.7	1.7
	2.00	1	.6	.6	2.2
	3.00	14	7.8	7.8	10.0
	4.00	31	17.2	17.2	27.2
	5.00	131	72.8	72.8	100.0

Total	180	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

#### **Ilustración 4.**

*Gráfico de barras de porcentajes – Expectativa de la dimensión: fiabilidad.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

#### **Tabla 7.**

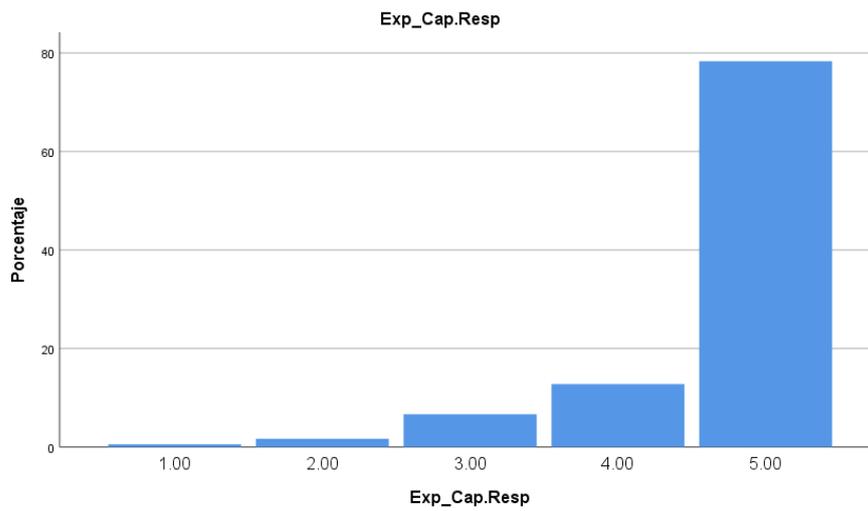
*Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: capacidad de respuesta.*

<b>Expectativa de capacidad de respuesta</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1.00	1	.6	.6
	2.00	3	1.7	2.2
Válido	3.00	12	6.7	8.9
	4.00	23	12.8	21.7
	5.00	141	78.3	100.0
	Total	180	100.0	100.0

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

#### **Ilustración 5.**

*Gráfico de barras de porcentajes – Expectativa de la dimensión: capacidad de respuesta.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Tabla 8.

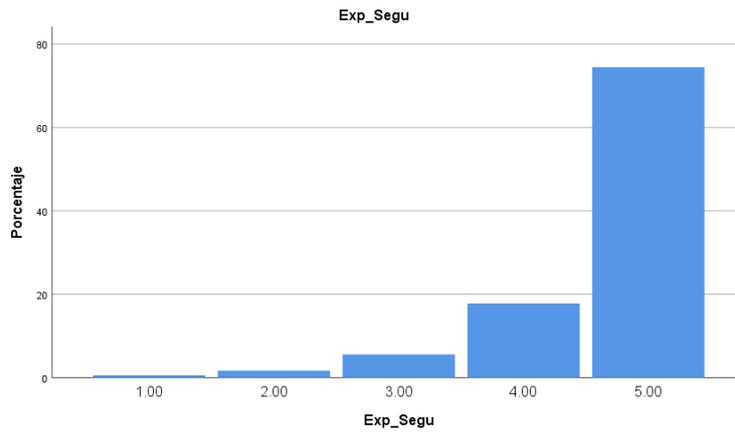
*Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: seguridad.*

Expectativa de seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	1	.6	.6
	2.00	3	1.7	2.2
	3.00	10	5.6	7.8
	4.00	32	17.8	25.6
	5.00	134	74.4	100.0
Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 6.

*Gráfico de barras de porcentajes – expectativa de la dimensión: seguridad.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Tabla 9.

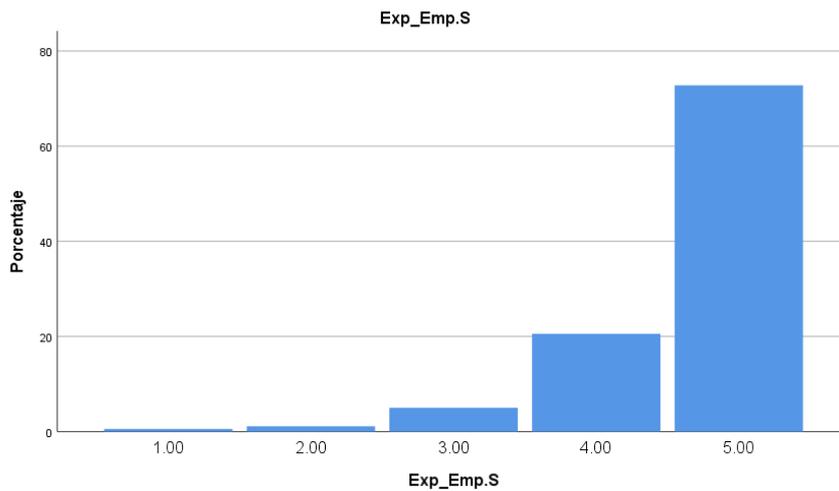
*Tabla de frecuencia, expectativa de la dimensión: empatía sistemática.*

Expectativa de empatía sistemática				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	1	.6	.6
	2.00	2	1.1	1.7
	3.00	9	5.0	6.7
	4.00	37	20.6	27.2
	5.00	131	72.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 7.

*Gráfico de barras de porcentajes – Expectativa de la dimensión: empatía sistemática.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada evalúan la expectativa de la ciudadanía en cinco dimensiones (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), es decir que los datos utilizados en este análisis se recopilieron a partir de una encuesta realizada a 180 laticungueños antes de que hagan uso del servicio de atención ciudadana que ofrece el GAD municipal.

De acuerdo con los resultados finales dentro de la dimensión tangible se puede evidenciar que las respuestas se centran entre el rango de 4 (de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo), representando el 85.6 % de las respuestas. Además, se destaca que el 45% de los encuestados seleccionaron la opción 5 (muy de acuerdo), en este contexto a la ciudadanía si le importa la calidad de los elementos tangibles y la apariencia de las instalaciones municipales que proyecta, cabe recalcar que este factor puede tener un impacto significativo en la aprobación del servicio que ofrece el municipio por parte de la población.

Por otro lado, dentro de la dimensión de fiabilidad se observa que las respuestas se encuentran entre 4 (de acuerdo), con el 17.2% de respuestas y 5 (muy de acuerdo) con un porcentaje significativo del 72.8%, es decir que para los ciudadanos es fundamental como la organización proporciona sus servicios de manera confiable y

precisa es por ello que tienen una expectativa alta con lo que respecta a esta dimensión.

Además, en lo que se refiere a la dimensión de capacidad de respuesta, los resultados indican que el 78.3% de las respuestas se inclinan hacia la opción 5 (muy de acuerdo). Esto significa que más del 50% de la población tiene expectativas elevadas respecto a la capacidad que tiene que tener el municipio para abordar sus necesidades de manera ágil y eficiente.

En la dimensión de seguridad, se observa una concentración significativa de respuestas en la opción 5 (muy de acuerdo), evidenciando que el 74.4% de la población tiene expectativas altas en relación con el entorno de servicio que va a adquirir. Este resultado indica la fuerte expectativa de la ciudadanía de que el entorno de servicio debe ser seguro, confiable y exento de riesgos por parte de la municipalidad.

Finalmente, en la dimensión de empatía, el 72.8% de los encuestados expresaron su acuerdo máximo con la calificación de 5 (muy de acuerdo). Es decir que más del 50% de los ciudadanos mantienen expectativas elevadas en cuanto a la capacidad del municipio para establecer conexiones sólidas con la población, demostrando una atención significativa a sus necesidades.

**Tabla 10.**

*Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: tangibilidad.*

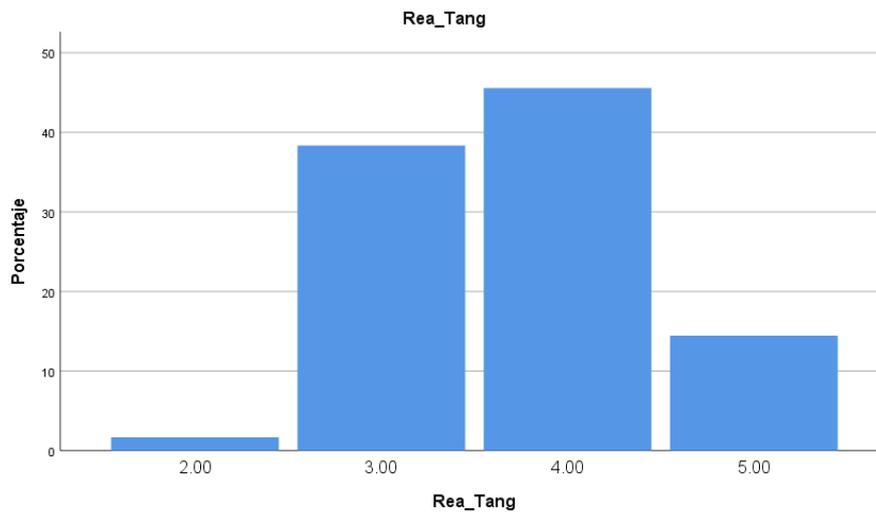
<b>Realidad de tangibilidad</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2.00	3	1.7	1.7
Válido	3.00	69	38.3	40.0
	4.00	82	45.6	85.6
	5.00	26	14.4	100.0

Total	180	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 8.

*Gráfico de barras de porcentajes – Realidad de la dimensión: tangibilidad.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Tabla 11.

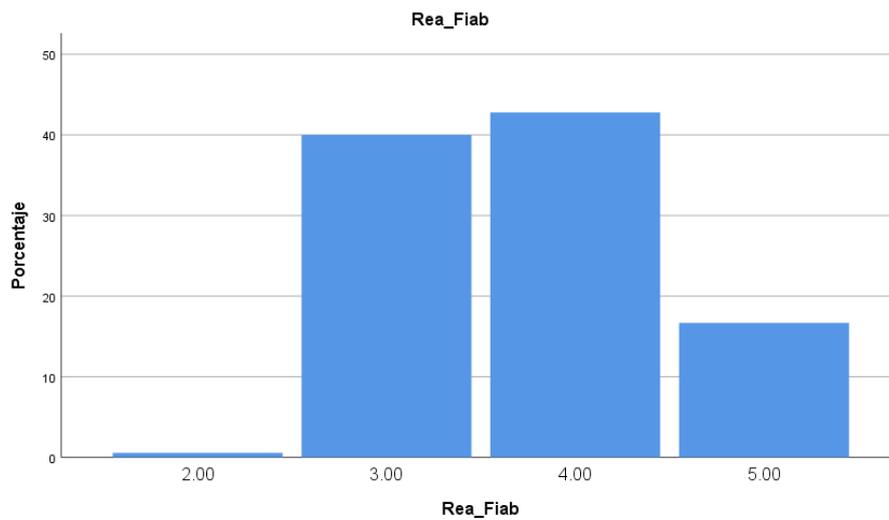
*Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: fiabilidad.*

Realidad de fiabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2.00	1	.6	.6
	3.00	72	40.0	40.6
Válido	4.00	77	42.8	83.3
	5.00	30	16.7	100.0
Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 9.

*Gráfico de barras de porcentajes – Realidad de la dimensión: fiabilidad.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Tabla 12.

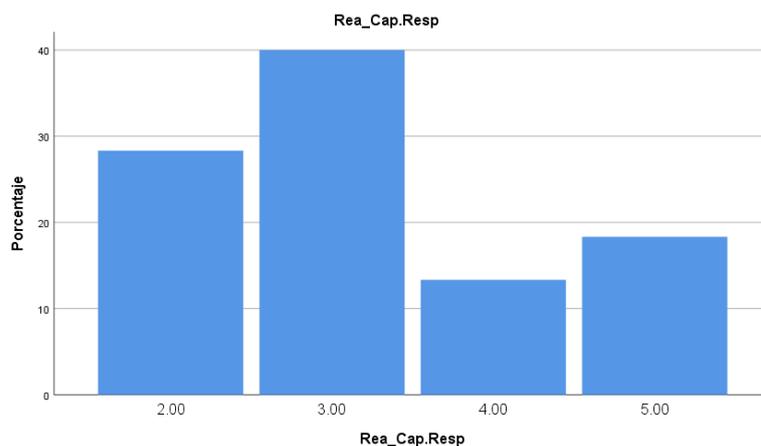
*Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: capacidad de respuesta.*

Realidad de capacidad de respuesta				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2.00	51	28.3	28.3
	3.00	72	40.0	68.3
Válido	4.00	24	13.3	81.7
	5.00	33	18.3	100.0
Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 10.

*Gráfico de barras de frecuencia – Realidad de la dimensión: capacidad de respuesta.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

**Tabla 13.**

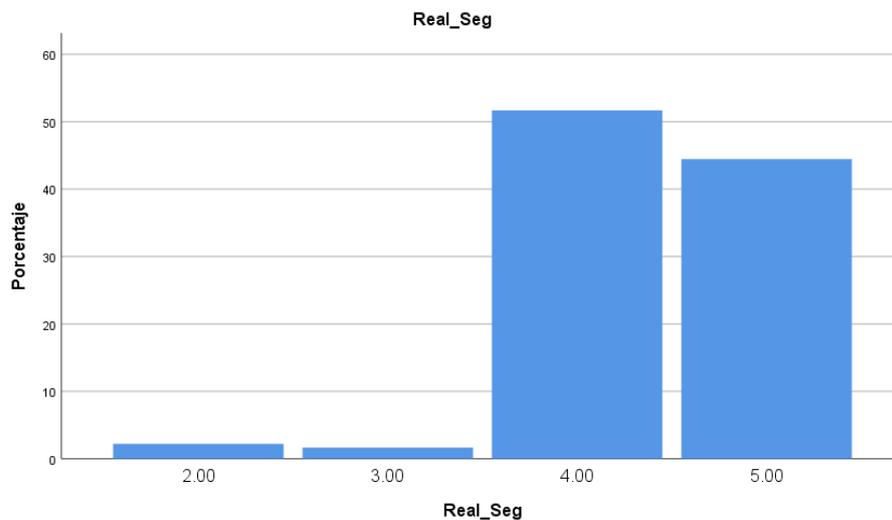
*Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: seguridad.*

<b>Realidad de seguridad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	2.00	4	2.2	2.2	2.2
	3.00	3	1.7	1.7	3.9
Válido	4.00	93	51.7	51.7	55.6
	5.00	80	44.4	44.4	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

**Ilustración 11.**

*Gráfico de barras de porcentajes - Realidad de la dimensión: seguridad.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

**Tabla 14.**

*Tabla de frecuencia, realidad de la dimensión: empatía sistemática.*

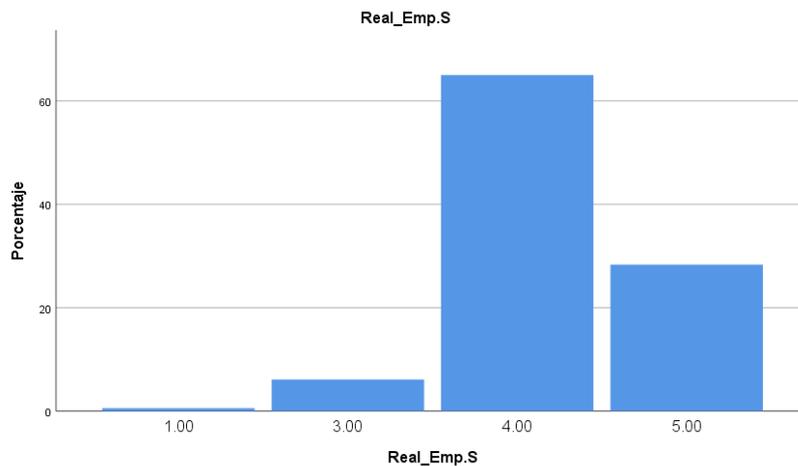
<b>Realidad de empatía sistemática</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	1	.6	.6	.6
	3.00	11	6.1	6.1	6.7

4.00	117	65.0	65.0	71.7
5.00	51	28.3	28.3	100.0
Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 12.

*Gráfico de barras de porcentajes – Realidad de la dimensión: empatía sistemática.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada evalúan la realidad de la ciudadanía en cinco dimensiones (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), es decir que los datos utilizados en este análisis se recopilieron a partir de una encuesta realizada a 180 latacungueños después de que hagan uso del servicio de atención ciudadana que ofrece el GAD municipal.

De acuerdo con los resultados finales dentro de la dimensión tangible se puede evidenciar que las respuestas se centran entre el rango de 3 (indiferente) con el 38.3% y 4 (de acuerdo), con el 45.6% de las respuestas. Es decir, que la calidad de los elementos tangibles y la apariencia de las instalaciones que el municipio ofrece a los ciudadanos se encuentra en un nivel aceptable, ya que las percepciones del ciudadano acerca del servicio según sus respuestas se muestran indiferentes inclinándose a estar de acuerdo con la tangibilidad de servicio que proporciona el GAD municipal.

Por otro lado, dentro de la dimensión de fiabilidad se observa que la mayoría de respuestas se concentran en el nivel 4 (de acuerdo), con el 42.8%. Es decir que la fiabilidad del servicio de atención ciudadana para la población es aceptable ya que está de acuerdo con la manera fiable y precisa con el que el municipio responde a sus necesidades.

Además, en lo que se refiere a la dimensión de capacidad de respuesta, los resultados indican que el 68.3% de las respuestas se inclinan hacia la opción 2 (en desacuerdo) y la opción 3 (indiferencia). Esto significa que más del 50% de la población considera que la capacidad que tiene el municipio para abordar sus necesidades de manera ágil y eficiente, no es aceptable ya que, según los resultados, la percepción de la población indica una tendencia hacia la indiferencia y el desacuerdo con la capacidad de respuesta del municipio.

En la dimensión de seguridad, se observa una concentración significativa de respuestas en la opción 4 (de acuerdo), evidenciando que el 51.7% de la población concuerda que el entorno de servicio que ofrece y proyecta el municipio si es seguro, confiable y exento de riesgos por lo cual satisface las necesidades de la población con respecto a esta dimensión.

Finalmente, en la dimensión de empatía sistemática, según los resultados con el 65% las respuestas se encuentran concentradas en 4 (de acuerdo). Es decir que la comprensión de los servidores públicos del municipio y su interés frente a las necesidades de los ciudadanos es aceptable por la población ya que están de acuerdo con el nivel de atención que reciben por parte del municipio, recalando que en este contexto la población latacungueña se encuentra satisfecha en cuanto a esta dimensión se refiere.

#### **6.1.1. Prueba de Chi - Cuadrado, expectativa frente a la realidad.**

**HO:** No existe relación entre la expectativa y realidad de la calidad del servicio de atención ciudadana que ofrece el GAD municipal del cantón Latacunga.

**H1:** Si existe relación entre la expectativa y realidad de la calidad del servicio de atención ciudadana que ofrece el GAD municipal del cantón Latacunga.

**Tabla 15.**

<sup>1</sup>Pruebas de chi-cuadrado, expectativa frente a la realidad.

<b>Pruebas de Chi-Cuadrado</b>			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.412 <sup>a</sup>	9	.493
Razón de verosimilitud	8.186	9	.516
Asociación lineal por lineal	.017	1	.897
N de casos válidos	180		

a. 9 casillas (56.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .04.

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Según los resultados obtenidos del Chi-Cuadrado se puede evidenciar que el valor de significancia es de 0.493 lo que quiere decir que es mayor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula que dice que no hay relación entre la expectativa que tiene el ciudadano frente a la realidad que experimenta al momento de adquirir el servicio de atención ciudadana que ofrece el municipio de Latacunga.

**Tabla 16.**

Correlación de Spearman, expectativa frente a la realidad.

<b>Correlaciones</b>			
		Total expectativa	Total realidad
Rho de Spearman		1.000	-.005
	Total de expectativa	.	.942
		180	180

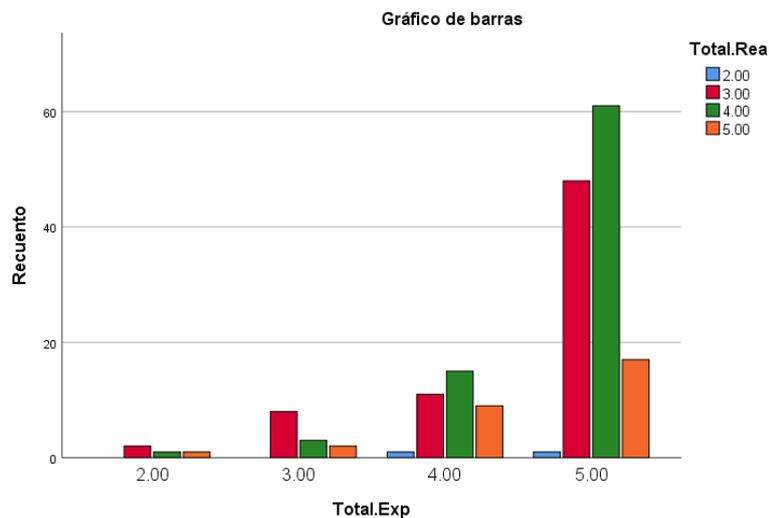
	Coefficiente de correlación	-.005	1.000
Total de realidad	Sig. (bilateral)	.942	.
	N	180	180

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es de  $-0.005$  lo cual indica que hay una correlación negativa nula, Además la significancia bilateral es de  $0.942$  el cual indica que la correlación no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, no hay relación entre la expectativa y la realidad de la calidad del servicio de atención ciudadana que ofrece el GAD municipal del cantón Latacunga. Ya que hay una expectativa muy alta de la calidad, pero una satisfacción intermedia de la experiencia del servicio.

### Ilustración 13.

*Gráfico de barra, total expectativa frente a la realidad.*



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Tabla 17.

*Tabla de frecuencia, NPS en base a la dimensión: fiabilidad.*

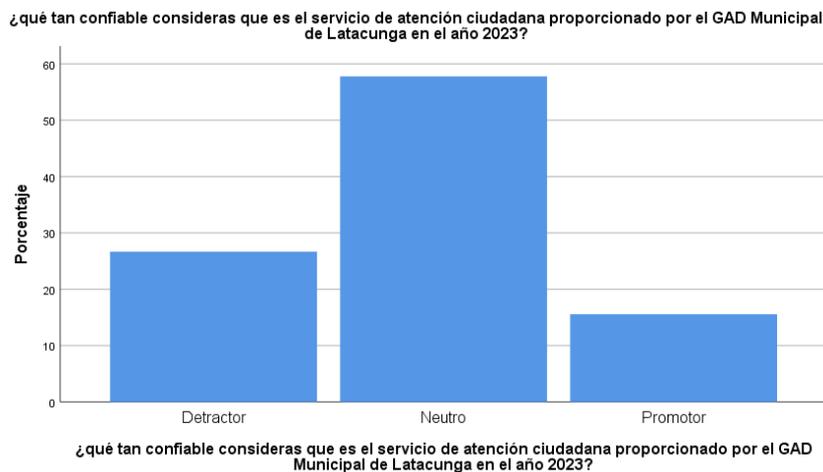
**¿Qué tan confiable consideras que es el servicio de atención ciudadana proporcionado por el GAD Municipal de Latacunga en el año 2023?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Detractor	48	26.7	26.7
	Neutro	104	57.8	84.4
	Promotor	28	15.6	100.0
	Total	180	100.0	100.0

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 14.

Gráfico de barras de porcentajes – NPS en base a la dimensión: fiabilidad.



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Tabla 18.

Tabla de frecuencia, NPS basado en la dimensión: capacidad de respuesta.

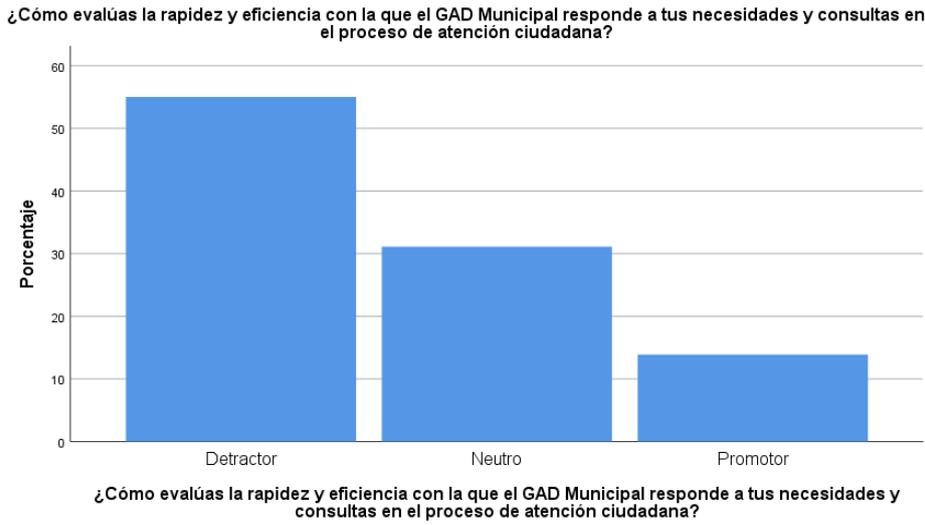
¿Cómo evalúas la rapidez y eficiencia con la que el GAD Municipal responde a tus necesidades y consultas en el proceso de atención ciudadana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Detractor	99	55.0	55.0
	Neutro	56	31.1	86.1
	Promotor	25	13.9	100.0
	Total	180	100.0	100.0

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 15.

Gráfico de barras de porcentaje – NPS en base a la dimensión: capacidad de respuesta.



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Tabla 19.

Tabla de frecuencia, NPS basada en la dimensión: empatía sistemática.

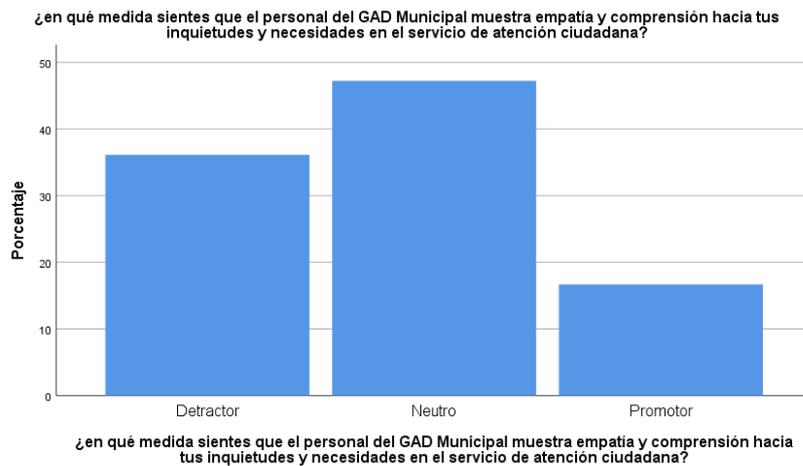
¿En qué medida sientes que el personal del GAD Municipal muestra empatía y comprensión hacia tus inquietudes y necesidades en el servicio de atención ciudadana?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Detractor	65	36.1	36.1
	Neutro	85	47.2	83.3
	Promotor	30	16.7	100.0
	Total	180	100.0	100.0

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 16.

Gráfico de barras de porcentaje – NPS basado en la dimensión: empatía sistemática.



*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25

### Tabla 20.

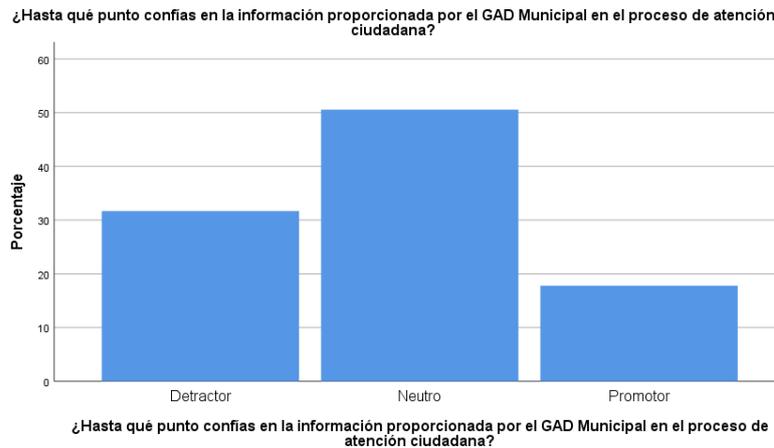
*Tabla de frecuencia, NPS basada en la dimensión: seguridad.*

¿Hasta qué punto confías en la información proporcionada por el GAD Municipal en el proceso de atención ciudadana?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Detractor	57	31.7	31.7	31.7
	Neutro	91	50.6	50.6	82.2
	Promotor	32	17.8	17.8	100.0
	Total	180	100.0	100.0	

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

### Ilustración 17.

Gráfico de barras de porcentajes - NPS basado en la dimensión: seguridad.



**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Los resultados obtenidos por medio de la encuesta NPS, evalúan la realidad del servicio de atención ciudadana, es decir la satisfacción del servicio percibido de la ciudadanía, esta encuesta está adaptada a las cinco dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) del modelo SERVQUAL, cabe recalcar que los datos utilizados en este análisis se recopilaban a 180 latacungueños después de que hagan uso del servicio de atención ciudadana que ofrece el GAD municipal.

De acuerdo con los resultados finales dentro del modelo NPS adaptada a la dimensión de fiabilidad se puede evidenciar que el 57.8% de los encuestados están entre el rango 7 y 8 que según los indicadores arroja un estado neutro, es decir que la ciudadanía está neutral con respecto a cuán confiable es el servicio que ofrece el municipio, por lo cual se considera que la población puede que recomiende el servicio, pero no de una manera entusiasta.

Por otro lado, dentro del modelo NPS adaptada a la dimensión Capacidad de respuesta se observa que los resultados se centran entre el rango 1 al 6 que según los indicadores arroja un estado detractor con un porcentaje significativo del 55%, Esto significa que más del 50% de la población concuerda en que la capacidad que tiene

que tener el municipio para abordar sus necesidades de manera ágil y eficiente no se está cumpliendo a cabalidad por ende no se está satisfaciendo sus necesidades, es decir que los ciudadanos son menos propensos a recomendar el servicio debido a su insatisfacción o mala experiencia.

En la dimensión de seguridad basado en el modelo NPS, se observa una concentración significativa de respuestas entre e rango de 7 y 8 que indica un estado neutro, es decir que el 50.6% de la población se encuentra en un estado neutral con la información que le ofrece el municipio, este resultado indica que la ciudadanía no se considera leales o insatisfechos en cuanto al entorno de servicio se refiere, por lo cual pueda que recomienden el servicio, pero no de una forma incondicional.

Finalmente, en la dimensión de empatía, las respuestas se centran entre el rango de 1 al 8 lo que quiere decir que el 47.2% de los encuestados están en un indicador neutro y el 36.1% en un indicador detractor. Es decir que los ciudadanos no sintieron que el municipio demuestre una atención significativa a sus inquietudes y sus necesidades, por lo cual los ciudadanos pueda que recomienden el servicio, pero no de una manera favorable y que por el contrario según los resultados tienden a que la población no recomiende el servicio ya que no están respondiendo ante sus necesidades.

### **6.1.2. Prueba de Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No hay relación entre la realidad de fiabilidad del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de confiabilidad del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS).

**H<sub>1</sub>:** No hay relación entre la realidad de fiabilidad del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de confiabilidad del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS).

**Tabla 21.**

*Dimensión 1: Tabla cruzada, realidad de fiabilidad con NPS de fiabilidad.*

<b>Tabla cruzada Realidad _NPS de Fiabilidad ¿Qué tan confiable consideras que es el servicio de atención ciudadana proporcionado por el GAD Municipal de Latacunga en el año 2023?</b>					
Recuento					
¿Qué tan confiable consideras que es el servicio de atención ciudadana proporcionado por el GAD Municipal de Latacunga en el año 2023?					
		DetraCTOR	Neutro	Promotor	Total
	2.00	1	0	0	1
Realidad de	3.00	21	49	2	72
fiabilidad	4.00	23	46	8	77
	5.00	3	9	18	30
Total		48	104	28	180

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Según los resultados obtenidos en la tabla cruzada se puede evidenciar que 104 individuos del total de encuestados otorgaron una puntuación entre 7 y 8 lo que indica según la escala del NPS que se encuentran en el rango de neutro. Por lo que se puede evidenciar que estas personas se encuentran en un estado parcialmente satisfechos con lo que respecta a esta dimensión, es decir que no son promotores hacia la recomendación de la fiabilidad que percibe al momento de adquirir el servicio, sin embargo, tampoco desalienta a otros a usar este servicio. En este contexto la población muestra una aprobación neutral hacia la fiabilidad del servicio percibido.

**Tabla 22.**

*Pruebas de Chi-Cuadrado, dimensión 1: realidad de fiabilidad con NPS de fiabilidad.*

<b>Pruebas de Chi-Cuadrado</b>		
Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)

Chi-cuadrado de Pearson	58.688 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	48.309	6	.000
Asociación lineal por lineal	24.656	1	.000
N de casos válidos	180		

a. 4 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .16.

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Los resultados del análisis de Chi-Cuadrado revelan una significancia estadística de 0.000, lo cual es inferior al convencional de 0.05. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, indicando una relación significativa entre las variables. En este contexto, la realidad de fiabilidad percibida del servicio de atención ciudadana se relaciona con la confiabilidad del servicio de atención ciudadana

### Tabla 23.

*Correlación de Spearman, dimensión 1: realidad de fiabilidad con NPS de fiabilidad.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Realidad de fiabilidad	¿Qué tan confiable consideras que es el servicio de atención ciudadana proporcionado por el GAD Municipal de Latacunga en el año 2023?
Rho de Spearman	Realidad de fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.327**
		N	.
			180
	¿Qué tan confiable consideras que es el servicio de atención	Coeficiente de correlación	.327**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.
			180

---

ciudadana			
proporcionado por el			
GAD Municipal de	N	180	180
Latacunga en el año			
2023?			

---

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.327 lo cual indica que hay una correlación positiva, lo que significa que a medida que una variable aumenta o disminuye, la otra variable tiende a hacerlo. Además, la significancia bilateral es de 0.000 el cual indica que la correlación es estadísticamente significativa entre las variables. Por lo tanto, si hay relación entre la realidad de fiabilidad, con la percepción de confiabilidad del servicio de atención ciudadana.

### 6.1.3. Prueba de Hipótesis

**Ho:** No hay relación entre la realidad de capacidad de respuesta del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de la rapidez y eficiencia del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS).

**H1:** No hay relación entre la realidad de capacidad de respuesta del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de la rapidez y eficiencia del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS).

#### Tabla 24.

*Dimensión 2: Tabla cruzada, realidad de capacidad de respuesta con el NPS de la capacidad de respuesta.*

---

**Tabla cruzada Realidad\_Capacidad de respuesta \*¿Cómo evalúas la rapidez y eficiencia con la que el GAD Municipal responde a tus necesidades y consultas en el proceso de atención ciudadana?**

---

Recuento

---

		¿Cómo evalúas la rapidez y eficiencia con la que el GAD Municipal responde a tus necesidades y consultas en el proceso de atención ciudadana?			
		Detractor	Neutro	Promotor	Total
Realidad de capacidad de respuesta	2.00	42	8	1	51
	3.00	42	26	4	72
	4.00	12	10	2	24
	5.00	3	12	18	33
Total		99	56	25	180

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Según los resultados obtenidos en la tabla cruzada se puede evidenciar que 99 individuos del total de encuestados otorgaron una puntuación entre 1 y 6, lo que indica según la escala del NPS que se encuentran en el rango de detractor. Por lo que se puede evidenciar que existe una tendencia a percibir una mala capacidad de respuesta por parte del GAD Municipal, es decir que a mayores detractores menor será la probabilidad de que recomienden el servicio de atención ciudadana. En este contexto la población no aprueba la capacidad que tiene el GAD municipal al responder sus necesidades de manera eficiente.

### Tabla 25.

*Pruebas del Chi-Cuadrado, dimensión 2: realidad de capacidad de respuesta con el NPS de la capacidad de respuesta.*

Pruebas de Chi-Cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74.101 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	68.101	6	.000
Asociación lineal por lineal	57.170	1	.000
N de casos válidos	180		

a. 2 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.33.

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Los resultados del análisis de Chi-Cuadrado revelan una significancia estadística de 0.000, lo cual es menor de 0.05. Esto implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que indica una relación significativa entre las variables. En este contexto, la rapidez y eficiencia del GAD Municipal responde a las necesidades y consultas de los ciudadanos por ende tiene relación directamente en la satisfacción y experiencia percibida por la población, en consecuencia, si existe ausencia de una respuesta ágil y eficaz, la aprobación de los ciudadanos tiende a ser menos favorable.

**Tabla 26.**

*Correlación de Spearman, dimensión 2: realidad de capacidad de respuesta con NPS de capacidad de respuesta.*

		Correlaciones		
			Realidad de capacidad de respuesta	¿Cómo evalúas la rapidez y eficiencia con la que el GAD Municipal responde a tus necesidades y consultas en el proceso de atención ciudadana?
	Realidad de capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.519**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	180	180
Rho de Spearman	¿Cómo evalúas la rapidez y eficiencia con la que el GAD Municipal responde a tus necesidades y consultas en el proceso de atención ciudadana?	Coefficiente de correlación	.519**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	180	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.519 lo cual indica que hay una correlación positiva, lo que significa que a medida que una variable aumenta o disminuye, la otra variable tiende a hacerlo. Además, la significancia bilateral es de 0.000 el cual indica que la correlación es estadísticamente significativa entre las variables. Por lo tanto, si hay relación entre la realidad de capacidad de respuesta, con la rapidez y eficiencia del servicio de atención ciudadana.

#### 6.1.4. Prueba de Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No hay relación entre la realidad de empatía sistemática del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de la empatía y comprensión del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS)

**H<sub>1</sub>:** Si hay relación entre la realidad de empatía sistemática del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de la empatía y comprensión del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS)

#### Tabla 27.

*Dimensión 3: Tabla cruzada, realidad de empatía sistemática con el NPS de empatía sistemática.*

<b>Tabla cruzada Realidad_Empatía sistemática* ¿en qué medida sientes que el personal del GAD Municipal muestra empatía y comprensión hacia tus inquietudes y necesidades en el servicio de atención ciudadana?</b>				
Recuento				
	¿En qué medida sientes que el personal del GAD Municipal muestra empatía y comprensión hacia tus inquietudes y necesidades en el servicio de atención ciudadana?			
	DetraCTOR	Neutro	Promotor	Total
1.00	1	0	0	1
3.00	6	3	2	11

Realidad	4.00	54	55	8	117
empatía sistemática	5.00	4	27	20	51
Total		65	85	30	180

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Según los resultados obtenidos en la tabla cruzada se puede evidenciar que 85 individuos del total de encuestados otorgaron una puntuación entre 7 y 8 lo que indica según la escala del NPS que se encuentran en el rango de neutro. Por lo que se puede evidenciar que estas personas se encuentran en un estado parcialmente satisfechos, además se evidencia que 65 ciudadanos se encuentran en el rango de detractores. Es decir que con respecto a esta dimensión la mayor parte de la población se encuentran neutrales tendiendo a ser detractores, haciendo referencia a que los ciudadanos no están inclinados a recomendar, por lo tanto, no aprueban el servicio de calidad percibido en cuanto a esta dimensión se refiere.

### **Tabla 28.**

*Prueba de Chi-Cuadrado, dimensión 3: realidad de empatía sistemática con NPS de empatía sistemática.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.995 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	43.971	6	.000
Asociación lineal por lineal	29.189	1	.000
N de casos válidos	180		

a. 5 casillas (41.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .17.

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Los resultados del análisis de Chi-Cuadrado exhiben una significancia estadística de 0.000, situándose por debajo del umbral convencional de 0.05. Esto conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa, en consecuencia, esto señala una

relación sustancial entre las variables. En este contexto, la empatía y comprensión de los trabajadores municipales hacia las inquietudes y necesidades de los ciudadanos si se relacionan. Por lo tanto, si los servidores públicos demuestran empatía, la población desarrollará una aprobación positiva del servicio, lo que, a su vez, incrementará la probabilidad de que recomienden los servicios ofrecidos. De esta manera, se puede deducir que, al recomendar, la población está respaldando y aprobando la calidad del servicio recibido.

**Tabla 29.**

*Correlación de Spearman, dimensión 3: realidad de empatía sistemática con NPS de empatía sistemática.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Realidad de empatía	¿En qué medida sientes que el personal del GAD Municipal muestra empatía y comprensión hacia tus inquietudes y necesidades en el servicio de atención ciudadana?
Rho de Spearman	Real de empatía sistemática	Coeficiente de correlación	1.000	.427**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	180	180
	¿En qué medida sientes que el personal del GAD Municipal muestra empatía y comprensión hacia tus inquietudes y necesidades en el servicio de atención ciudadana?	Coeficiente de correlación	.427**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	180	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.427 lo cual indica que hay una correlación positiva, lo que significa que a medida que una variable aumenta o disminuye, la otra variable tiende a hacerlo. Además, la significancia bilateral es de 0.000 el cual indica que la correlación es estadísticamente significativa entre las variables. Por lo tanto, si hay relación entre la realidad de empatía sistemática, con la percepción de la empatía y comprensión del servicio de atención ciudadana.

### 6.1.5. Prueba de Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No hay relación entre la realidad de seguridad del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de la información proporcionada por el servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS).

**H<sub>1</sub>:** No hay relación entre la realidad de seguridad del servicio de atención ciudadana (evaluada mediante el modelo Servqual) con la aprobación de la información proporcionada por el servicio de atención ciudadana (evaluada mediante NPS).

### Tabla 30.

*Dimensión 4: Tabla cruzada, realidad de seguridad con el NPS de seguridad.*

		Tabla cruzada Realidad_Seguridad*¿Hasta qué punto confías en la información proporcionada por el GAD Municipal en el proceso de atención ciudadana?			
		Recuento			
		¿Hasta qué punto confías en la información proporcionada por el GAD Municipal en el proceso de atención ciudadana?			
		DetraCTOR	Neutro	Promotor	Total
Realidad de	2.00	1	1	2	4
seguridad	3.00	0	1	2	3

4.00	40	48	5	93
5.00	16	41	23	80
Total	57	91	32	180

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Según los resultados obtenidos en la tabla cruzada se puede evidenciar que 91 individuos del total de encuestados otorgaron una puntuación entre 7 y 8 lo que indica según la escala del NPS que se encuentran en el rango de neutro. Por lo que se puede evidenciar que estas personas se encuentran en un estado parcialmente satisfechos, En consecuencia, la población no está inclinada a recomendar ni a desalentar a otros a usar este servicio en cuanto a esta dimensión se refiere. En este contexto la población muestra una aprobación neutral de la información que adquiere al hacer uso del servicio.

### Tabla 31.

*Prueba de Chi-Cuadrado, dimensión 4: realidad de seguridad con el NPS de seguridad.*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28.777 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	29.757	6	.000
Asociación lineal por lineal	4.568	1	.033
N de casos válidos	180		

a. 6 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .53.

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Los resultados del análisis de Chi-Cuadrado exhiben una significancia estadística de 0.000, situándose por debajo del umbral convencional de 0.05. Esto quiere decir que se rechaza de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, señalando una relación sustancial entre las variables. En este contexto, si la información que brinda el municipio de Latacunga satisface las necesidades e

inquietudes de la ciudadanía, la población va a tener una buena perspectiva y va a estar seguro de sus servicios, de lo contrario si la información no satisface sus necesidades la percepción y aprobación de la ciudadanía será baja.

**Tabla 32.**

*Correlación de Spearman, dimensión 4: realidad de seguridad con NPS de seguridad.*

		<b>Correlaciones</b>	
			¿Hasta qué punto confías en la información proporcionada por el GAD Municipal en el proceso de atención ciudadana?
	Realidad de seguridad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.240**
		N	.001
		N	180
Rho de Spearman	¿Hasta qué punto confías en la información proporcionada por el GAD Municipal en el proceso de atención ciudadana?	Coeficiente de correlación	.240**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.001
		N	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.240 lo cual indica que hay una correlación positiva débil, lo que significa que a medida que una variable aumenta o disminuye, la otra variable tiende a hacerlo. Además, la significancia bilateral es de 0.001 el cual indica que la correlación es estadísticamente significativa entre las variables. Por lo tanto, si hay relación entre la realidad de seguridad, con la confianza de la información proporcionada por el GAD municipal.

### 6.1.6. Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de servicio de atención ciudadana y los niveles de aprobación de GAD municipal del cantón Latacunga.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre la calidad de servicio de atención ciudadana y los niveles de aprobación de GAD municipal del cantón Latacunga.

#### 6.1.6.1. Nivel de significancia

$$1-\alpha = 0,95$$

$$\alpha = 0.05$$

Para esta prueba se utilizará el nivel significancia de:

$$\alpha = 0,05 \text{ (corresponde al 95\%)}$$

#### Tabla 33.

*Tabla cruzada general del total de la realidad (calidad) con el NPS general (aprobación).*

<b>Tabla cruzada Total realidad*¿Qué probable es que recomiendes el servicio de atención ciudadana proporcionada por el GAD municipal del cantón Latacunga a un familiar?</b>					
Recuento					
¿Qué probable es que recomiendes el servicio de atención ciudadana proporcionada por el GAD municipal del cantón Latacunga a un familiar?					
		Detractor	Neutro	Promotor	Total
	2.00	2	0	0	2
Total, de	3.00	32	37	0	69
realidad	4.00	18	52	10	80
	5.00	1	7	21	29
Total		53	96	31	180

*Nota:* Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Según los resultados obtenidos en la tabla cruzada se puede evidenciar que 96 individuos del total de encuestados otorgaron una puntuación entre 7 y 8 lo que indica según la escala del NPS que se encuentran en el rango de neutro. Por lo que se puede evidenciar que estas personas se encuentran en un estado indeciso o parcialmente satisfechos, es decir que se sienten ambivalentes o moderados hacia la recomendación el servicio de atención ciudadana que ofrece el GAD municipal del cantón Latacunga 2023. En consecuencia, la población no está inclinada a recomendar ni a desalentar a otros a usar este servicio. En este contexto la población muestra una aprobación neutral hacia el servicio de atención ciudadana.

**Tabla 34.**

*Prueba del Chi-Cuadrado general del total de la realidad (calidad) con el NPS general (aprobación)*

<b>Pruebas de Chi-Cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	90.367 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	83.779	6	.000
Asociación lineal por lineal	59.231	1	.000
N de casos válidos	180		

a. 4 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .34.

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

Finalmente, los resultados del análisis de Chi-Cuadrado exhiben una significancia estadística de 0.000, situándose menor que 0.05. Esto conlleva al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa, señalando una relación significativa entre las variables. En este contexto, la calidad del servicio de atención ciudadana se relaciona con la probabilidad de que los ciudadanos tengan una buena aprobación del municipio de Latacunga y que a su vez recomienden el servicio de atención ciudadana a un amigo o familiar.

Es decir que si la calidad de servicio es alta la aprobación de los ciudadanos es alta, generando así una tendencia a recomendar el servicio. De esta manera se determina la aprobación o desaprobación de la población con respecto al servicio proporcionado por el municipio.

**Tabla 35.**

*Correlación de Spearman del total de la realidad (calidad) con el NPS general (aprobación).*

		<b>Correlaciones</b>	
			¿Qué probable es que recomiendes el servicio de atención ciudadana proporcionada por el GAD municipal del cantón Latacunga a un familiar?
	Total de realidad	Total de realidad	
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.545**
		N	180
	¿Qué probable es que recomiendes el servicio de atención ciudadana proporcionada por el GAD municipal del cantón Latacunga a un familiar?	Coeficiente de correlación	.545**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Resultados obtenidos mediante el software IBBM SPSS statistics, versión 25.0

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede evidenciar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.545 lo cual indica que hay una correlación positiva, lo que significa que a medida que una variable aumenta o disminuye, la otra variable tiende a hacerlo. Además, la significancia bilateral es de 0.000 el cual indica

que la correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, si hay relación entre la calidad del servicio de atención ciudadana con los niveles de aprobación del cantón Latacunga.

## **6.2.Discusión**

A partir de la investigación realizada, se ha logrado establecer de manera objetiva y respaldada por investigaciones previas que la calidad del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios. Al comparar los resultados obtenidos en el proyecto titulado "Calidad de servicio y su relación con los niveles de aprobación del Gad municipal del cantón Latacunga 2023", se han identificado hallazgos importantes que pueden resumirse de la siguiente manera:

En la investigación realizada por Taípe y Tipanguano (2022), que también aborda la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se encuentra una similitud respecto a los resultados, ya que ambos aspectos se complementan para mejorar el servicio. Sin embargo, en este estudio se demuestra que solo un 35.1% de los clientes están satisfechos, lo que indica que el servicio es percibido como regular. Estos resultados son similares a los obtenidos en la presente investigación, donde los usuarios perciben el servicio como imparcial en su mayoría. Por lo tanto, se considera la necesidad inmediata de mejorar el servicio y cambiar la percepción de los usuarios, ya que la posición intermedia en la que la ciudadanía percibe el servicio indica que la organización solo satisface las necesidades básicas de sus clientes, demostrando así también que hay espacio para mejorar. Si bien no es necesariamente negativo, la insatisfacción plantea la oportunidad para elevar el nivel del servicio y superar las expectativas, profundizando en la creación de una experiencia ágil y eficiente además de generar lealtad, recomendaciones positivas y una ventaja competitiva en el mercado, proyectando así un panorama favorable para todos los involucrados.

En cuanto a las expectativas, López García (2023) señala que las respuestas oscilan entre 3 (ni de acuerdo) y 4 (ni en desacuerdo), lo que indica que los clientes tienen expectativas medianamente altas. En la presente investigación, también se observa que las expectativas de los usuarios del GAD municipal del cantón Latacunga son ligeramente altas, con respuestas que fluctúan entre 4 (de acuerdo) y 5 (muy de acuerdo). Esto implica comunicarse de manera clara y transparente, así como de establecer expectativas realistas, procurando superarlas en la medida de lo posible. Al gestionar de manera efectiva las expectativas de la ciudadanía y trabajar para brindar un servicio que cumpla o supere esas expectativas, las organizaciones podrá construir relaciones sólidas con los usuarios, mantener su satisfacción a largo plazo y enfocarse en destacar las fortalezas.

Finalmente, con Almirón y Pacheco (2020), los resultados de la investigación revelaron un NPS de 28.1, demostrando así que los usuarios están altamente satisfechos y que es probable que sean promotores al recomendar activamente el servicio a otros, obteniéndose así un Net Promoter Score Positivo. Lo que se compara con la investigación propia se revela que a partir del coeficiente de correlación de Spearman que arrojó un valor de 0.545 lo cual indica que hay una correlación positiva entre la calidad del servicio de atención ciudadana y los niveles de aprobación, no obstante, aunque existe una relación, los usuarios están aún escépticos de recomendar al 100% el servicio, lo que llega a plantearse como un reto para emparejar los resultados con la investigación de Almirón y Pacheco (2020), cabe recalcar la importancia de considerar el seguir trabajando en la mejora continua y la atención permanente a los usuarios, ya que son ellos quienes fortalecen la organización.

En resumen, los hallazgos más relevantes de la presente investigación están en línea con investigaciones previas, lo que permite establecer conexiones significativas en este campo de estudio.

**Tabla 36.**

*Tabla de contraste de investigaciones*

<b>TABLA DE INVESTIGACIONES</b>				
<b>Autor/es</b>	Catota Guayta Melany Nicole Galarza Vásquez Carmen Nashali	Taipe De La Cruz Sthefany Carolina Tipanguano Sandoval Evelyn Nataly	Yuliana Alejandra López García	Almiron Choque, Vanesa Maribel Pacheco Nuñez, Erika Mariela
<b>Tema</b>	“Calidad del servicio de atención ciudadana y su relación con los niveles de aprobación del Gad municipal del cantón Latacunga 2023”	“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Gad municipal del cantón salcedo”	“El modelo servqual para medir el nivel de la calidad de los servicios que brinda la empresa Quala ecuador S.A cantón Ambato”	“Análisis del índice de satisfacción (NPS) del servicio de capacitación que brinda el centro de capacitación empresarial del sur, Arequipa - Perú 2018”
<b>Objetivo</b>	Analizar la relación entre la calidad del servicio de atención ciudadana y los niveles de aprobación del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Latacunga en el año 2023.	Evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el GAD Municipal del Cantón Salcedo.	Evaluar el nivel de la calidad de los servicios que ofrece la empresa Quala Ecuador S.A. dentro del cantón Ambato mediante el Modelo Servqual.	Determinar el Índice de Satisfacción (NPS) del servicio de capacitación brindado por el Centro de Capacitación Empresarial del Sur Arequipa - Perú 2018.
<b>Metodología</b>	Enfoque cuantitativo Instrumentos- cuestionarios, con modelo SERVQUAL y	Enfoque cuantitativo Instrumento- cuestionario con modelo Servqual	Enfoque cuantitativo Instrumento- cuestionario con modelo Servqual	Enfoque Cualitativo Instrumento- cuestionario con

	modelo NPS (Net Promoter Score)		modelo NPS (Net Promoter Score)	
<b>Conclusiones</b>	<p>Los hallazgos revelan que, si hay una relación entre la calidad de servicio de atención ciudadana y sus niveles de aprobación. Ya que se evidencia, que a medida que la calidad del servicio mejora, los niveles de aprobación tienden a aumentar, indicando que una buena calidad de servicio se traduce en niveles aceptables de aprobación. Sin embargo, los resultados de esta investigación muestran una percepción neutral, lo que sugiere que los ciudadanos se encuentran parcialmente satisfechos y aunque la población no muestra una firme disposición para recomendar el servicio, tampoco desalienta a otros a utilizarlo. Además, al contrastar los resultados con investigaciones anteriores, se puede evidenciar la importancia de brindar un servicio de alta calidad para atender de manera eficaz las demandas de la población, en</p>	<p>Mediante la utilización del Modelo Servqual se logró analizar la calidad del servicio y conocer las expectativas de los usuarios, para lo que se planteó preguntas claves que se utilizó en el instrumento aplicado a los usuarios del Cantón Salcedo, el mismo que ayudo a diagnosticar que de 382, 134 personas que representa a 35,1% como porcentaje mayor determinó que regularmente y casi siempre reciben un servicio de calidad.</p>	<p>La aplicación del cuestionario del Modelo Servqual dentro del presente estudio permitió que se pudiera recopilar información de los clientes actuales de la empresa Quala Ecuador S.A. cantón Ambato, con la finalidad que se pueda evaluar las percepciones y expectativas que tiene los clientes con relación al servicio que brinda la empresa. Los resultados de las cinco dimensiones fueron tabulados y tienen sus respectivos análisis, la dimensión de fiabilidad y seguridad tiene en valor más bajo con el 0,53 de brecha, mientras que el valor más alto es para capacidad de respuesta con un valor de 0,77.</p>	<p>El Índice de Satisfacción (NPS) del servicio de capacitación brindado por el Centro de Capacitación Empresarial del Sur, Arequipa - Perú 2018 es de 21.8, resultando un valor positivo, demostrando así la validez de la Hipótesis planteada.</p>

---

consecuencia, forjar una percepción positiva y generar un nivel de aprobación aceptable.

---

**Nota:** tabla de contraste con especificaciones y su contenido más relevante

## 7. IMPACTOS

### 7.1.Social

La calidad del servicio de atención ciudadana por parte del GAD Municipal de Latacunga puede contribuir significativamente al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía y a una participación activa. Una atención eficiente, amigable y efectiva tiene el potencial de generar un impacto social positivo. Al mejorar la calidad de servicio y la capacidad de respuesta a las necesidades de los latacungueños se fomenta la participación activa de la comunidad con el municipio, cabe recalcar que este enfoque no solo influye en la aprobación general de la eficacia del servicio de atención ciudadana, sino que también propicia una relación más sólida y colaborativa entre la administración del municipio y los ciudadanos, construyendo así una comunidad más comprometida y satisfecha.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1. Conclusiones

En conclusión, los fundamentos extraídos de artículos científicos, libros fuentes bibliográficas verídicas sustentan de manera efectiva la construcción del proyecto permitiendo entender que la calidad, la satisfacción y la aprobación del servicio son elementos que influyen en el usuario. Además de conocer diferentes modelos de calidad que se podrían aplicar a futuras investigaciones.

En definitiva, la evaluación de la calidad de servicio y los niveles de aprobación del GAD municipal se llevó a cabo mediante la aplicación de dos instrumentos en momentos distintos a la población. El primer cuestionario se centró en las expectativas de los ciudadanos, mientras que el segundo tenía como objetivo determinar la aprobación después de utilizar el servicio (realidad) y la disposición a recomendarlo. Estos cuestionarios se basaron en las cinco dimensiones del modelo Servqual. Los resultados revelan la falta de correlación entre las expectativas ciudadanas y la realidad de su experiencia con el servicio. Así mismo, a través del modelo NPS se identifica si los ciudadanos recomiendan o no el servicio, siendo la recomendación una señal de aprobación de la calidad del servicio, mientras que la falta de recomendación indica lo contrario. Es importante destacar que cada dimensión proporciona información valiosa sobre las áreas que podrían mejorarse.

Finalmente, los hallazgos revelan que, si hay una relación entre la calidad de servicio de atención ciudadana y sus niveles de aprobación. Ya que se evidencia, que a medida que la calidad del servicio mejora, los niveles de aprobación tienden a aumentar, indicando que una buena calidad de servicio se traduce en niveles aceptables de aprobación. Sin embargo, los resultados de esta investigación muestran una aprobación neutral, lo que se concluye que los ciudadanos se encuentran

parcialmente satisfechos y aunque la población no muestra una firme disposición para recomendar el servicio, tampoco desalienta a otros a utilizarlo.

## **8.2.Recomendaciones**

Se sugiere continuar investigando sobre la calidad de servicio y la aprobación otorgada por los usuarios, ya que esto proporciona información valiosa para la toma de decisiones efectivas por parte de las organizaciones. La adopción de modelos reconocidos, como el Servqual para evaluar la calidad y el modelo NPS para medir la percepción, puede resultar beneficioso. Estos modelos, respaldados por estudios previos en la literatura científica y fuentes confiables, han demostrado ser eficaces en diversos contextos. Implementar estas herramientas podría aprovechar el potencial existente, permitiendo que las organizaciones brinden servicios de alta calidad que se alineen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Se recomienda, que el GAD municipal considere implementar estrategias específicas orientadas a mejorar las dimensiones identificadas como áreas de oportunidad tanto en el modelo Servqual como en el NPS. La aplicación conjunta de estos modelos proporciona una visión detallada de las áreas que requieren atención y mejora. Además, es fundamental establecer un seguimiento periódico y control de las métricas y sus resultados para obtener una retroalimentación constante sobre la percepción del ciudadano en relación con la calidad del servicio. Este monitoreo facilitará la toma de decisiones informadas sobre las mejoras que se proyecte implementar, asegurando así una respuesta ágil y efectiva a las necesidades y expectativas de la población. Finalmente, la adopción de estas prácticas contribuirá significativamente a mantener y mejorar la calidad del servicio, fomentando la aprobación y recomendación activa por parte de los ciudadanos.

Finalmente, sería conveniente que el GAD municipal del cantón Latacunga considere enfocarse en desarrollar planes enfocados en la atención ciudadana. Esto permitiría transformar a aquellos ciudadanos que se encuentran parcialmente satisfechos, es decir, neutrales, en promotores, y a los detractores, al menos, en neutrales. Este enfoque tiene como objetivo mejorar la puntuación general de la recomendación, aspirando a obtener una aprobación del servicio aceptable. En consecuencia, se busca mejorar la atención a los usuarios y satisfacer sus necesidades de manera más efectiva.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Aguinda Tapuy, S. Y., & Mena Arias, G. C. (2023). “DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MARKETING SENSORIAL PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE ESTRÉS EN LA SALA DE ESPERA DEL CENTRO PODOLÓGICO OXIPIE” . *Repositorio UTC*.
- Almiron Choque, V. M., & Pacheco Nuñez, E. M. (2020). “ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (NPS) DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN QUE BRINDA EL CENTRO DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL DEL SUR, AREQUIPA - PERÚ 2018.”
- Álvarez Gallegos, I. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD Aproximación a los Sistemas de Gestión y Herramientas de Calidad*.
- Aniorte Hernández, N. (2023). *GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS*.  
Webmaster.
- Arca Ruiz, D. C. L. (2020). Plan de marketing interno para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C, Chiclayo. *Repositorio.Uss.Edu*.
- Arrupe, M. G., & Milito, E. (2023). *Atención al ciudadano en el ámbito municipal*.
- Belén Miranda-Cruz, M. I., Ximena Tapia-Hermida, L. I., Lucía Romero-Flores III, M., & Alexandra Chiriboga-Zamora, P. I. (2021). *Ciencias Técnicas y Aplicadas Artículo de investigación*. 7, 1430–1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Berrezueta Berrezueta, W. P. (2012). Modelo explicativo del posicionamiento basado en variables internas. *Dspace.Ucuenca.Edu.Ec*.
- Camisón Zornoza, C., Cruz, Sonia., & González, T. (2007a). *Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson/Prentice Hall.
- Camisón Zornoza, C., Cruz, Sonia., & González, T. (2007b). *Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson/Prentice Hall.
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*.
- Chandi Lara, M. S. (2016). *GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS Y SECTOR RURAL: ESTUDIO DE CASO EN CHAMANAL, PARROQUIA LA CONCEPCIÓN, CANTÓN MIRA* . 8.  
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/21822/1/TFM%20ISEC%20-%20MARCIA%20SUSANA%20CHANDI%20LARA.pdf>
- Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez, D. (2019). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de La Universidad de La Salle*.

- De Witte Kristof, & Schiltz Fritz. (2018). *Medición y explicación de la efectividad organizacional de los distritos escolares: evidencia de un enfoque sólido y condicional del beneficio de la duda.*
- Duque Moya, T. R., & Oñate Núñez, C. G. (2019). “Modelos de gestión de la calidad y la competitividad del sector textil de la provincia de Tungurahua.” 7.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición . *Www.Scielo.Org.Co.*
- Eduarte Ramírez Alexandra. (1999). *Calidad en el servicio al cliente.*
- García Arminda. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente . *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales.*
- Gómez Romo, M. del C., Cruz Lascano, M. E., & Manjarrés Vásquez, M. del R. (2019). LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA (EFQM) Y EL CRECIMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA . *REVISTA INCLUSIONES*, 76.
- González Alvarez, R. (2013). *43PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS SERVICIOS BANCARIOS.* 45.
- Guanquiza Castro, M. I. (2023). “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LOS CLIENTES DEL SERVICIO DE KUKAYO-CATERING” . 31.
- Herrera Zambrano, J. E. (n.d.). *La acción de repetición en la legislación ecuatoriana.*
- Huanca, C., Diana, B., Aguilar, G., & Albino, O. (2018). “ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE EL INDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS, EMPLEANDO EL NET PROMOTER SCORE (NPS®), DE LAS MAESTRÍAS PRESENCIALES Y SEMIPRESENCIALES DE Tesis presentada por la Bachiller.
- HUENTELICÁN CORTÉS, C. I. (2017). APLICACIÓN DE MODELO SERVQUAL Y TEORÍA PSICOLÓGICA DE COLAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CASINO DE LA UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE, SEDE PUERTO MONTT . *ESCUELA DE INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL.*
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437.  
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Loor Valle, M. D., & Segovia Meza, R. (2019). *El servicio de atención de la secretaria del Centro de Atención Ciudadana de Portoviejo.*
- López García, Y. A. (2023). “El Modelo Servqual para medir el nivel de la calidad de los servicios que brinda la Empresa Quala Ecuador S.A cantón Ambato.”

- Maldonado, J., & Mocha-Román, V. (2023). *Análisis al derecho del desarrollo para los ciudadanos en Ecuador*.
- Mauricio, M., De, R.-S., Mpceip, C., Segovia, I. A., Yépez, I. E., & Jefferson Sánchez, I. (n.d.). *PLAN NACIONAL DE LA CALIDAD 2022 Coordinación General*.
- Montoya, C. B. M. (2013). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*.
- Olivar Urbina, N. (2021). El proceso de posicionamiento en el marketing: pasos y etapas. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 7(1), 55–64. <https://doi.org/10.29393/ran6-5ppno10005>
- OSEJOS VÁZQUEZ, A. E. (2021). NET PROMOTER SCORE COMO HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTE PARA LA ASOCIACIÓN DE PRODUCCIÓN TEXTIL JELMAKE . *FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR* , 7.
- Patlán Lira, M. S. (2021). *La atención ciudadana. Plan-Nacional-de-la-Calidad-2023-CIMC-vf*. (n.d.).
- Ponce Andrade, J. E., Palacios Molina, D. L., Solis Cedeño, V. J., Villafuerte Muñoz, W. O., Villamarin Villota, W. H., & Álvarez Cárdenas, C. A. (2020). El marketing digital y su impacto en el posicionamiento de la marca ciudad: Manta -Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 37.
- Purihuan, M., & Nazario, L. C. (2017). “*EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE PRESTADO POR LA ENTIDAD ‘FINANCIERA CONFIANZA’-TUMBES-2014*” PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.
- Reichheld, F. (2017). *¿Qué es Net Promoter Score?* 7.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Sánchez Galán Javier. (2020). *Servicio*. Economipedia.
- Schwarz Díaz, I. M. (2018). *NOTAS ACADÉMICAS Reflexiones sobre la medición de la Experiencia del Cliente*.
- Suárez Balzar, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Revista de La Facultad de Ingeniería Industrial*.

- Taípe de la Cruz, S. C., & Tipanguano Sandoval, E. N. (2022). “*CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALCEDO.*”
- Terán Nahum, Gonzáles Johnny, Rocío Ramirez, & Palomino Gabriela del Pilar. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18–24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas (Tercera edición). *Unilibros*.
- Villacís, J., & Cejas, M. (2022). *La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz - Galápagos*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>